



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ТОВ «Українські новітні телекомунікації»

Є.В. Терещенко

«24» квітня 2018 року

(правила надання та отримання телекомунікаційних послуг)

м. Київ

Регламент (правила надання та отримання телекомунікаційних послуг) - невід'ємна складова частина Договору про надання телекомунікаційних послуг та Договору публічної оферти (надалі – Публічний Договір) ТОВ «Українські новітні телекомунікації» (надалі – Оператор), що є обов'язковою для Абонента при користуванні телекомунікаційними послугами та визначає загальні взаємовідносини між Абонентом та Оператором у процесі надання та отримання телекомунікаційних та додаткових послуг Оператора (далі по тексту – Регламент).

Регламент розроблений та затверджений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 року, «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 року та «Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», затверджених рішенням НКРЗІ № 624 від 24.12.2012 року.

Регламент визначає загальні права та обов'язки Оператора та Абонента, умови надання та отримання телекомунікаційних та додаткових послуг Оператора, всі інші взаємовідносини між Абонентом та Оператором, що не врегульовані чинним законодавством України.

Положення Регламенту визначаються Оператором самостійно у відповідності до чинного законодавства і поширюють свою дію на відносини з приводу отримання усіма Абонентами Оператора будь-яких послуг Оператора (у тому числі тими, які уклали Договір про надання телекомунікаційних послуг та/або Публічний Договір до вступу в силу цього Регламенту, незалежно від наявності в укладеному Договорі про надання телекомунікаційних послуг посилання на Регламент).

Регламент вступають в силу з моменту його оприлюднення на офіційному сайті Оператора та діє до його скасування Оператором.

Ознайомитися з текстом Регламенту, а також з повним переліком діючої ліцензійно-дозвільної документації, на підставі якої Оператор здійснює свою діяльність, можна в місцях здійснення прийому замовлень Абонентів за адресами, вказаними у п. 10.2. цього Регламенту та на офіційному сайті Оператора: <http://www.untc.ua>.

I. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ І ЗНАЧЕНЬ, В ЯКИХ ВОНИ ВЖИВАЮТЬСЯ

Договір – правочин у письмовій або усній формі, укладений між Абонентом та Оператором, за яким Оператор зобов'язується надавати Послуги, а Абонент їх оплачувати. Оператор надає Послуги Абонентам шляхом укладання двох типових форм договорів: Договір про надання телекомунікаційних послуг та/або Публічний Договір (надалі – укладений Договір). Порядок укладання Договорів визначений розділом II цього Регламенту.

Телекомунікаційна послуга – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій.

Додаткові телекомунікаційні послуги – це послуги або роботи Оператора, які надаються Абонентові з метою організації технічної можливості надання телекомунікаційних послуг (створення відповідних технічних умов) та/або покращення якості надання телекомунікаційних послуг. До них належать такі послуги та роботи: прокладання кабелів, монтажні роботи, вимірювання рівнів сигналів, перевірка стану і справності, заміна, ремонт або переробка абонентського відгалуження, виклик майстра, налаштування та підключення абонентського обладнання, усунення некоректної роботи прикладного програмного забезпечення для роботи у мережі Інтернет, тощо). Порядок надання та отримання додаткових телекомунікаційних послуг визначається укладеним Договором та цим Регламентом.

Послуги — сукупність продуктів діяльності Оператора (телекомунікаційні та додаткові телекомунікаційні послуги) із встановленими показниками якості на рівні, що відповідає вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, що пропонується Абонентам для задоволення їх телекомунікаційних потреб (надалі – Послуги).

Абонент – споживач Послуг Оператора, який отримує їх на умовах укладеного Договору, цього Регламенту, відповідно до умов чинного законодавства України у сфері телекомунікацій.

Абонентська плата - фіксований платіж, який встановлюється Оператором за доступ до своєї телекомунікаційної мережі та/або до однієї або декількох Послуг та стягується незалежно від факту отримання Послуги/послуг.

Абонентський ввід - частина абонентської лінії від кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку (приміщенні) або від розподільної коробки до точки підключення кінцевого обладнання Абонента.

Абонентське відгалуження – фізична лінія зв'язку, яка обмежена, з одного боку абонентським обладнанням, а з іншого боку – точкою підключення до телекомунікаційної мережі.

Абонентське відгалуження розділено на дві зони відповідальності.

Зона відповідальності Оператора – ділянка абонентського відгалуження, яка обмежена, з одного боку точкою підключення до телекомунікаційної мережі, а з іншого боку – розподільчим щитком Абонента.

Зона відповідальності Абонента – ділянка абонентського відгалуження, яка обмежена, з одного боку точкою підключення від розподільчого щитка Абонента (включно), а з іншого боку – абонентським обладнанням.

Абонентська лінія зв'язку - лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує кінцеве обладнання Абонента з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільних ліній зв'язку і абонентської проводки.

Абонентська проводка - частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо).

Абонентське обладнання – кінцеве обладнання, наявність якого вимагає Оператор для виконання штатного підключення Послуги/послуг.

- При підключенні послуги з доступу до мережі Інтернет, абонентське обладнання являє собою будь-яке обладнання, що встановлюється Абоненту для отримання та маршрутизації сигналу Оператора, (Wi-Fi роутер, маршрутизатор, тощо) або безпосередньо комп'ютер/пристрій з мережевим інтерфейсом IEEE 802.3 Ethernet (який має унікальну MAC адресу), що працює під управлінням операційної системи з реалізованим в повному обсязі сімейством протоколів TCP/IP, зокрема підтримується прийом IP-адрес за протоколом DHCP (відповідно до документу RFC2131).

- При підключенні до послуги кабельного телебачення, Абонентське обладнання являє собою телевізійний приймач, ТВ-тюнер (декодер/ресивер), CAM-модуль. При необхідності, Оператор може надавати Абоненту послугу оренди абонентського обладнання.

Авансовий платіж – обов'язкова сума до сплати Абонентом, яка щомісячно відображається в рахунках за Послуги Оператора.

Адреса електронної пошти Абонента – термін, що регламентується специфікацією RFC 2822 і однозначно ідентифікує поштову скриньку, в яку необхідно доставити повідомлення електронної пошти. Надсилання електронних листів на адресу електронної пошти, вказаної Абонентом, використовується як один з основних способів контакту і оповіщення Абонентів про будь-які дії Оператора та для відправки рахунків. Адреса електронної пошти Абонента також використовується для прийому звернень/запитів від Абонентів Оператором.

Адреса надання послуги – конкретно визначена Абонентом і зафіксована у додатках до укладеного Договору адреса приміщення, за якою він бажає отримувати одну чи декілька Послуг.

Акт прийому-передачі обладнання – невід'ємна складова частина цього Договору, що містить інформацію про ідентифікацію, комплектацію, перелік, кількість, вартість, умови передачі та експлуатації обладнання, що належить на праві власності Оператору та передається в користування/експлуатацію Абоненту для виконання умов укладеного Договору.

Акт повернення обладнання - невід'ємна складова частина цього Договору, що містить інформацію про ідентифікацію, перелік, кількість, вартість, причини повернення та наявну на момент повернення комплектацію обладнання, що належить на праві власності Оператору та повертається Абонентом Оператором з причин, вказаних в Акті повернення обладнання.

Баланс особового рахунку - різниця між надходженням коштів від Абонента (суми оплат) і видатком коштів (нарахуванням/ списанням коштів) за усі надані Оператором Послуги, відповідно до умов укладеного Договору та чинних тарифів Оператора. Додатний (позитивний) баланс – перевищення надходження коштів над видатком на Особовому рахунку. Від'ємний баланс – перевищення видатку коштів над надходженням на Особовому рахунку.

Білінгова система – сертифікована автоматизована система обліку наданих Послуг, що являє собою програмно-апаратний комплекс Оператора, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих Абонентам Послуг, відповідно до умов укладеного Договору та тарифів, чинних на момент надання Послуги/послуг, а також обліку платежів і утримань з Абонентів. Оператор відкриває в білінговій системі для кожного Абонента персональний Особовий рахунок.

Гранична сума мінімального авансу (гарантійний внесок) – грошова застава, у розмірі, що встановлюється Оператором для відповідного тарифного плану та/або окремої Послуги, який надається Абонентом Оператору і є способом забезпечення виконання грошових зобов'язань Абонента відповідно до умов укладеного Договору.

Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до мережі Інтернет та передачі даних, які надаються Оператором, дорівнює 64 Кбіт/с.

Деінсталяція обладнання (демонтаж) - вилучення кінцевого обладнання, що належить на праві власності Оператору та було передано в користування/експлуатацію Абоненту для надання Послуги/послуг відповідно до умов укладеного Договору.

Заборгованість – грошова заборгованість Абонента по сплаті наданих Оператором Послуг, строк оплати яких, встановлений укладеним Договором, цим Регламентом настав або минув.

Замовлення на послугу - документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно до умов укладеного Договору, цього Регламенту, чинних тарифів та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг та є невід'ємною складовою частиною (додатком) до Договору про надання телекомунікаційних послуг.

Заява на підключення до послуги – перелік відомостей, які Абонент надає Оператору для перевірки наявності технічних умов, які включають:

- ПІБ Абонента (для фізичних осіб) або назву юридичної особи та ПІБ представника юридичної особи (для юридичних осіб);
- повну адресу приміщення (включаючи номер секції і поверху житлового будинку), за якою Абонент бажає отримувати Послугу/послуги;

- контактний телефон(и) та зручний для Абонента час дзвінку Оператора;
- контактну адресу електронної пошти Абонента;
- орієнтовну дату та час, коли Абонент або представник Абонента буде присутнім за вказаною адресою і буде готовий надати представникам Оператора можливість оцінити наявність технічних умов (якщо необхідність таких дій буде зазначена Оператором під час прийому заявки);
- бажаний тарифний план з переліку, наведеного в чинних тарифах (для фізичних осіб) або індивідуальні бажані Абонентом умови підключення (для юридичних осіб).

Оператор присвоює заяві на підключення внутрішній номер, за яким Абонент може дізнатися про стан обробки заявки на підключення.

Згода Абонента - волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Оператора (голосове, текстове, електронне повідомлення, використання сигналів тонового набору, тощо).

Зловмисні виклики - поодинокі, повторювані або масові з'єднання, в тому числі з телефонними номерами служб екстреного виклику, які неможливо зупинити через анонімність особи, що здійснює виклик, і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода Абоненту та/або Операторові.

Зона покриття – територія, на якій розміщена телекомунікаційна мережа Оператора, в межах якої Оператор може надавати Послуги.

Кінцеве обладнання - обладнання, що використовується для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі Оператора з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг Абонента.

Контент-послуга - інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається операторами телекомунікацій або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка Абонента, споживачем операторові, провайдеріві, до мереж та/або технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання Абонента.

Кредит довіри – додаткова послуга Оператора, що надається Абонентам у разі порушення останніми термінів оплати Послуг, встановлених умовами укладеного Договору та Регламентом. Ознайомлення з правилами користування та активація цієї послуги Абонентами здійснюється у Особистому кабінеті.

Ліміт трафіку – певний виділений обсяг трафіку згідно з умовами тарифного плану.

Мережа Інтернет – глобальна телекомунікаційна мережа зв'язаних між собою комп'ютерних мереж, котрі здійснюють передачу і прийом даних шляхом пакетної комутації, використовуючи стандартизований протокол TCP/IP.

Мережа телерадіомовлення - сукупність технічних засобів, призначених для забезпечення передачі та трансляції телерадіопрограм.

Мережевий ідентифікатор - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню та/або Абоненту в телекомунікаційній мережі чи Інтернеті.

Міжміський телефонний зв'язок - телефонний зв'язок у межах України між споживачами, розташованими в різних зонах нумерації або різних місцевих телефонних мережах.

Міжнародний телефонний зв'язок - телефонний зв'язок із споживачами, розташованими на території інших держав.

Місцева телефонна мережа - телекомунікаційна мережа, яка обмежена територією одного міста, району та забезпечує комутований доступ до інших телекомунікаційних мереж.

Місцевий телефонний зв'язок - телефонний зв'язок між споживачами, розташованими в межах одного міста, району.

Наряд на виконання робіт (Наряд) – типова форма бланку-замовлення Оператора, залежно від типу звернення Абонента.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж - дії осіб, що зафіксовані відповідно до законодавства і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації, порушення порядку маршрутизації трафіку, отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені, а також розповсюдження комп'ютерних вірусів.

Обставини непереборної сили - під непереборною силою розуміють зовнішні та надзвичайні події, яких не було під час укладання Договору про надання телекомунікаційних послуг та/або Публічного Договору, що виникли незалежно від волі Сторін, виникненню та дії яких Сторони не могли протидіяти заходами та засобами, застосування яких слушно вимагати та очікувати від сторони, яка підпала під дію непереборної сили. Непереборною силою визнаються, але не обмежуються ними наступні події: землетруси, повені, пожежі, епідемії, аварії на транспорті, бойові події, війни, страйки, громадянські безпорядки, втручання влади, ембарго.

Обмеження послуг (скорочення переліку або тривалості надання) – надання та/або отримання Послуги/послуг у неповному обсязі. Обмеження може здійснюватися як з ініціативи Оператора, так і з ініціативи Абонента, відповідно до умов укладеного Договору цього Регламенту.

Оренда обладнання – додаткова послуга Оператора, змістом якої є надання Оператором обладнання (що належить на праві власності Оператору) в тимчасове користування/експлуатацію Абоненту. Вартість послуги з оренди обладнання встановлюється Оператором та вказується у Акті прийому-передачі обладнання, що є невід'ємною складовою частиною Договору.

Особистий кабінет – сайт персональної статистики, розташований на офіційному сайті Оператора <https://pc.untc.ua>. Логін для доступу в особистий кабінет – особовий рахунок Абонента. В Особистому кабінеті Абонент може ознайомитися з повідомленнями Оператора, дізнатися про поточний стан Особового

рахунку/рахунків, оформити замовлення на зміну тарифного плану, контактних даних, повтор документів, проведення звірки взаєморозрахунків, відправити повідомлення Оператору, тощо. Усі звернення та/або замовлення Абонента, оформлені через Особистий кабінет, вважаються письмовою згодою Абонента з умовами отримання зазначеної у зверненні та/або замовленні Послуги/послуг.

Особовий рахунок – форма обліку індивідуальних для кожного Абонента відомостей, що відображає надходження платежів Абонента і витрачання цих коштів на оплату Послуг, відповідно умов укладеного Договору та діючих тарифів Оператора. Особовий рахунок є унікальним ідентифікатором Абонента в білінговій системі Оператора.

Офіційний сайт Оператора – інформаційний ресурс у телекомунікаційній мережі Оператора, наповнення і зміст якого регулюється виключно Оператором, і який доступний за гіпертекстовим посиланням <http://www.untc.ua>. Офіційний сайт Оператора містить інформацію про Оператора, послуги, зону покриття, чинні регулюючі документи: ліцензії, тарифи на послуги, типові форми документів, що використовуються при оформленні договірних відносин з Абонентами і вважається основним офіційним джерелом інформації про Оператора.

Пакет програм (Пакет) – сукупність телевізійних програм, доступ до яких надається як до одного цілого.

План Підписки – перелік Пакетів, до яких Оператор надає доступ Абоненту згідно чинних тарифів Оператора.

Порт – один мережевий інтерфейс обладнання Оператора, що виділяється для підключення Абонента до обраної Послуги/послуг. Порт використовується Оператором для забезпечення з'єднання абонентського обладнання з телекомунікаційною мережею.

Порт Абонента – порт на обладнанні доступу Оператора, до якого безпосередньо підключений канал некомутованого доступу Абонента.

Пошкодження телекомунікаційної мережі - втрата можливості функціонування елементів телекомунікаційної мережі, що унеможлиблює надання Абонентам Послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість.

Правила – «Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295.

Припинення надання послуг — остаточне припинення Оператором надання Абоненту послуг внаслідок припинення дії чи зміни укладеного Договору в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках передбачених законодавством, яке супроводжується здійсненням робіт по деінсталяції обладнання Оператора, переданого в користування/експлуатацію Абоненту та зняттям з обслуговування.

Протокол замовлених послуг та обладнання - невід'ємна складова частина Публічного договору, що визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно обраного тарифного плану та/або Пакету, чинних тарифів Оператора, цього Регламенту та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг.

Рахунок – розрахунковий документ для фізичних та юридичних осіб, де вказана сума платежу, який повинен здійснити Абонент за Послуги згідно з чинними тарифами Оператора та до вказаної у рахунку дати.

Розірвання Договору – припинення дії укладеного Договору за ініціативою Абонента або Оператора у випадках та в порядку, передбачених укладеним Договором, цим Регламентом та/або чинним законодавством України.

Розрахунковий період – це проміжок часу з першого по останнє число відповідного календарного місяця включно. Списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі всіх щомісячних платежів здійснюється кожного 1 числа відповідного календарного місяця.

Спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) споживача умисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або кінцеве обладнання абонента, крім повідомлень Оператора та/або інших повідомлень щодо виконання зобов'язань Сторонами умов укладеного Договору.

Сторони/Сторона – Сторони укладеного Договору - Абонент та Оператор, будь-хто один з них.

Супутні послуги – сервіси та роботи, які є невід'ємною складовою частиною надання телекомунікаційних послуг, зокрема:

- **Технічне обслуговування** - комплекс заходів, що вживаються Оператором для забезпечення робочого стану телекомунікаційної мережі;
- **Мережеві послуги** – мережеві прикладні служби у телекомунікаційній мережі Оператора, що забезпечують доступ Абонента до телекомунікаційної мережі, Особистого кабінету, тощо.
- **Адміністративні послуги** – ведення облікових записів про надання Абоненту та споживання ним Послуг (звірення розрахунків та платежів, виставлення рахунків на оплату Послуг, зміна параметрів та переоформлення телекомунікаційних послуг, тощо).
- **Інформаційні послуги** – інформування і роз'яснення Абонентам норм Договору про надання телекомунікаційних послуг, Публічного Договору та/або Регламенту, тарифів, акцій, особливостей надання Послуг, тощо.
- **Консультаційні послуги** – надання Абонентам консультацій з технічних, фінансових та інших питань.

Тарифи – документ, затверджений Наказом по підприємству Оператора, в якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість усіх телекомунікаційних, додаткових та інших послуг, тарифних планів, Пакетів програм та Планів підписки, що надаються Оператором. Усі тарифи на Послуги оприлюднюються в місцях прийому замовлень Абонентів та на офіційному сайті Оператора.

Тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту щодо вартості, умов та обсягу надання певних телекомунікаційних послуг.

Телекомунікаційна мережа (мережа Оператора) – комплекс технічних засобів телекомунікації та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь – яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, бездротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням). Телекомунікаційна мережа є власністю Оператора.

Технічні умови – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів телекомунікаційної мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуги/послуг Абоненту.

Тимчасове припинення надання послуг (призупинення надання) — припинення Оператором надання Абонентові Послуги/послуг на період та у випадках, встановлених чинним законодавством України, укладеним Договором, цим Регламентом із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

Точка демаркації — фізичне місце, в якому відповідальність за працездатність та збереження каналу зв'язку переходить від Оператору до Абонента. Точкою демаркації є порт на обладнанні доступу Оператора, до якого безпосередньо підключений канал некомутованого доступу Абонента.

Трафік абонента – обсяг потоку інформації, що пройшов через Порт Абонента за одиницю часу.

Для надання послуги з доступу до мережі Інтернет Оператор розділяє трафік за наступними класами в залежності від напрямків:

- **Український трафік (UA-IX)** – трафік, який був переданий/прийнятий між Абонентом та IP адресами, мережевий шлях до яких у визначений конкретний момент часу визначався таблицею маршрутизації мережі обміну трафіком UA-IX (обладнанням у рамках автономної системи AS 15645).

- **Внутрішній трафік (локальний)** - трафік, який був переданий/прийнятий між Абонентом та IP-адресами Телекомунікаційної мережі (не вийшов за рамки автономної системи Оператора).

- **Закордонний (світовий трафік)** – трафік, який не класифікується Оператором як Український та/або внутрішній трафік.

Штатне підключення до Послуги – роботи з первинного підключення до телекомунікаційної мережі та до Послуги, що включає:

- Підключення абонентського відгалуження до телекомунікаційної мережі Оператора;
- Підключення абонентського відгалуження до абонентського обладнання;
- Реєстрація Особового рахунку Абонента у білінговій системі;
- Виділення та налаштування Порту для Абонента;
- Первинне налаштування абонентського обладнання;
- Вимірювання та регулювання рівнів сигналу (при підключення до послуги кабельного телебачення);
- Демонстрація функціонування Послуги.

IP-адреса – унікальний ідентифікатор пристрою, підключеного до мережі, зокрема телекомунікаційної мережі. IP адреса являє собою 32 бітне двійкове число (зручна форма запису – 4 десяткових числа, розділених крапками) та використовується для забезпечення роботи абонентського обладнання за маршрутизованим мережевим протоколом IP.

Щомісячний платіж — передбачена тарифним планом абонентська плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послугу/послуги, що надаються Оператором протягом розрахункового періоду.

II. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГ

2.1. Перед укладанням Договору, незалежно від його форми та змісту кожний Абонент повинен надати Оператору документи, визначені внутрішніми процедурами Оператора (п. 2.8.4. цього Регламенту) та самостійно або за допомогою уповноваженої особи Оператора ознайомитися з інформацією, перелік якої наведено у п. 15 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 року (надалі – Правила). Ознайомитися з вказаною інформацією Абонент може у місцях здійснення прийому замовлень Абонентів за адресами, вказаними у п. 10.2. цього Регламенту або на офіційному сайті Оператора.

2.2. Оператор надає Послуги Абонентам шляхом укладання двох типових форм договорів:

2.2.1 Договір про надання телекомунікаційних послуг – типова форма, яка використовується для оформлення договірних відносин з наступними категоріями абонентів:

- Усі юридичні особи (бізнес-користувачі);
- Усі фізичні особи – для надання послуг телефонії;
- Фізичні особи – для надання послуг передачі даних та доступу до мережі Інтернет із використанням радіо-технології підключення.

2.2.2 Публічний договір - регламентує договірні відносини з абонентами послуги кабельного телебачення та доступу до мережі Інтернет із використанням технологій дротового доступу.

2.3. При укладанні Публічного Договору з фізичними особами, які до моменту опублікування цього Договору не користувалися Послугами Оператора є два способи підтвердження повного та безумовного акцептування умов Публічної оферти:

2.3.1. Здійснення процедури реєстрації або перереєстрації на офіційному сайті Оператора. Процедура реєстрації або перереєстрації полягає в наданні Оператору заповнення форми Заяви-замовлення про приєднання до Договору (заповнення в електронному вигляді Протоколу замовлених послуг та обладнання, що є невід'ємною частиною Публічного Договору), одержання персонального ідентифікатору - Особового рахунку та оплати вартості підключення обраної Послуги/ Послуг та абонентської плати за перший місяць

користування. В цьому випадку Публічний Договір вважається укладеним з дати проходження реєстрації або перереєстрації Абонентом без підписання письмового примірника Сторонами. Оператор на письмову вимогу Абонента надає йому завірену печаткою письмову форму Публічного Договору.

2.3.2. Підписання Протоколу замовлених послуг та обладнання, що є невід'ємною складовою частиною Публічного Договору або вчинення інших дій, передбачених Публічним Договором, що свідчать про згоду Абонента дотримуватися умов Публічного Договору.

2.4. При укладанні Публічного Договору з фізичними особами, які до моменту опублікування цього Договору користувалися Послугами Оператора засвідченням повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов Публічного Договору є подальше користування й оплата Послуг Оператора.

2.5. Укладаючи Публічний Договір у порядку, визначеному у п.п. 2.3 та 2.4 цього Регламенту, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям тарифів Оператора, положень Публічного Договору, усіх його додатків, цього Регламенту, які є невід'ємною складовою частиною Публічного Договору та зобов'язується суворо дотримуватись описаних в них вимог.

2.6. Договір про надання телекомунікаційних із усіма відповідними додатками укладається з Абонентами у письмовій формі із обов'язковим підписанням двох примірників (по одному для кожної із Сторін).

2.7. Умови підключення до Послуги/послуг:

Для підключення до Послуги/послуг необхідна наявність всіх нижченаведених умов:

2.7.1 Місце надання Послуги/послуг має знаходитися в зоні покриття Оператора та мати необхідні технічні умови (можливості) для надання Послуги/послуг.

2.7.2 Абонент повинен мати абонентське відгалуження та абонентське обладнання, що відповідає вимогам Оператора. Інформація про кінцеве обладнання, що планується використовувати для отримання послуг вказується Абонентом безпосередньо у заяві-замовленні на підключення до Послуги. Додатково, на вимогу Оператора Абонент має надати документи/сертифікати відповідності кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг протягом 3 робочих днів з дати отримання відповідної вимоги Оператора.

2.7.3 Кінцеве та/або інше обладнання Абонента повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинне бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації в порядку, встановленому відповідно до законодавства.

2.7.4 Оператор у доступній формі (в тому числі у письмовій) інформує Абонента на його запит, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг протягом 5 робочих днів з дати отримання відповідного запиту.

2.8. Порядок підключення до Послуги/послуг:

2.8.1 Абонент може подати заяву на підключення до Послуги/послуг виключно наведеними нижче способами:

- За контактними даними місць здійснення прийому замовлень Абонентів, описаними у п. 10.2. даного Регламенту;
- За допомогою форми подачі заяви-замовлення на підключення, розміщеної на офіційному сайті Оператора.
- Шляхом відправки листа на адресу електронної пошти Оператора.

2.8.2 Після надходження від Абонента заяви на підключення до Послуги/послуг, Оператор фіксує її в електронній системі обліку звернень та присвоює внутрішній номер для подальшої ефективної обробки і передає присвоєний номер Абоненту. Протягом 3 робочих днів Оператор визначає наявність технічних умов.

2.8.3 За відсутності технічних умов, Оператор інформує Абонента про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені Оператором або Абонентом.

2.8.4 За наявності технічних умов або згоди Абонента оплатити оперативно-технічні заходи для створення необхідних технічних умов, Абонент передає представнику Оператора копії наступних необхідних документів із пред'явленням оригіналів у повному обсязі:

- Для фізичних осіб – резидентів:
 - (1-а, 2-а сторінки, сторінка з місцем реєстрації) діючого паспорту громадянина України;
 - копія реєстраційного номеру облікової картки платника податків (ідентифікаційного коду) за його наявності.
- Для фізичних осіб-нерезидентів:
 - діючого паспорту громадянина іншої держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України та документу, що підтверджує законність перебування на території України.
- Для юридичних осіб:
 - Виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;
 - Статут (або витяг зі статуту – перша сторінка, сторінка з адресою, найменуванням, сторінка на якій зазначені повноваження керівника, остання сторінка з підписами засновників/учасників);
 - Наказ про призначення керівника; Якщо підписантом є особа за довіреністю – завірену копію такої

довіреності.

- Свідоцтво про державну реєстрацію;
- Довідка з ЄДРПОУ;
- Витяг з реєстру платників податку на додану вартість.

Якщо підключення до Послуги/послуг замовляється філією або представництвом, то окрім копії Свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи, надається витяг із Положення про філію або представництво, яким передбачено право цього структурного підрозділу на укладання договірних відносин від імені юридичної особи, та довіреність з повноваженнями посадової особи філії, представництва на укладання договірних відносин від імені юридичної особи.

У разі надання Послуг, які передбачають підключення кінцевого обладнання в приміщенні, Договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення.

У разі підключення кінцевого обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні Договір з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності письмової згоди власника квартири або приміщення.

2.8.5 За наявності всіх документів, зазначених у п. 2.8.4, Оператор формує рахунки на оплату вартості штатного підключення до Послуги, кошторису оперативно-технічних заходів для створення технічних умов (обладнання, матеріали, робота) та абонентської плати за перший місяць користування Послугою/послугами і передає їх Абоненту для оплати. Оплата проводиться протягом 3 робочих днів з дати отримання рахунку. Оператор узгоджує з Абонентом дату і час штатного підключення до Послуги, що фіксується у заяві-замовленні на підключення до Послуги і є підставою для оформлення Наряду.

2.8.6 Штатне підключення до Послуги проводиться особами, уповноваженими Оператором (які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою) згідно оформленого Оператором Наряду. Абонент або представник Абонента повинен бути присутнім за узгодженою адресою штатного підключення до Послуги та в час, що були внесені до Наряду. У випадку відсутності Абонента в зазначений час, Оператор залишає за собою право самостійно встановлювати дату та час штатного підключення до Послуги без повторних домовленостей з Абонентом. При цьому претензії щодо якості проведених робіт з підключення Оператором не приймаються.

2.8.7 Під час штатного підключення до Послуги працівники Оператора за необхідності передають Абоненту рахунки на оплату, а Абонент, в свою чергу, підписує Договір про надання телекомунікаційних послуг із додатками та/або Протокол замовлених послуг та Наряд. При цьому оплата виставлених рахунків має бути проведена протягом 3 робочих днів з моменту передачі рахунків.

2.8.8 Вартість матеріалів, використаних під час первинного підключення, яка перевищила норми штатного підключення, оплачується Абонентом відповідно до чинних на момент штатного підключення до Послуги/послуг тарифів. Норми матеріалів, необхідних для штатного підключення попередньо фіксуються у Наряді.

2.8.9 Оператор має право забезпечити виконання робіт, пов'язаних з підключенням до Послуги/послуг, шляхом залучення третіх осіб (юридичних або фізичних). Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед Абонентом несе Оператор.

2.8.10 Оператор зобов'язується виконати штатне підключення до телекомунікаційної мережі у стандартний термін 5 робочих днів з моменту оформлення Наряду та сплати Абонентом виставлених рахунків, якщо не встановлено інше.

2.8.11 При бажанні Абонента термін підключення, зазначений у п. 2.8.10, може бути скорочено, при цьому Абонентом здійснюється додаткова оплата за термінове виконання робіт згідно тарифів Оператора.

2.8.12 Якщо умовами надання окремої Послуги передбачається внесення Абонентом гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу, активація Послуги Абоненту здійснюється лише після отримання від Абонента гарантійного внеску та/або початкового (авансового) платежу.

III. КОМУ НАДАЄТЬСЯ ПОСЛУГА

3.1. Оператор надає послугу Абонентам:

- Фізичним особам (домашнім користувачам);
- Юридичним особам (бізнес-користувачам).

3.2. Абонент не має права використовувати на комерційній основі кінцеве та абонентське обладнання та/або абонентське відгалуження для надання телекомунікаційних послуг третім особам за межами місця надання телекомунікаційної послуги.

3.3. Абонент не має права передачі телекомунікаційних послуг третім особам, якщо це не передбачено окремим Договором з Оператором.

IV. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ТА ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Технічний опис та особливості надання послуги цифрового телебачення:

4.1.1. Абоненту надається можливість переглядати телеканали, які поширюються в телекомунікаційній мережі, залежно від наявності технічних можливостей Оператора. Доступ до перегляду телепрограм в цифровому форматі здійснюється за допомогою ТВ-тюнера або іншого обраного Абонентом обладнання Оператора.

4.1.2. Абонент може мати декілька точок підключення в одному місці надання послуги. Доступ до перегляду телепрограм потребує встановлення окремої одиниці обладнання на кожен точку. Абонент може скористатися послугою оренди обладнання Оператора.

4.1.3. Доступ до телепрограм здійснюється відповідно до замовленого і оплачуваного Абонентом тарифного плану/Паketу підписки.

4.1.4. Паket підписки складається з певної кількості телевізійних програм. Кількість і перелік телевізійних програм у певному Паketі підписки та кількість Паketів підписки визначається Оператором. Абонент має право замовити один або декілька запропонованих Оператором Паketів підписки. Оператор не має технічної можливості формувати індивідуальний паket телепрограм для кожного Абонента.

4.1.5. Оператор має право змінювати кількість та/або перелік телепрограм, що входять до певного Паketу підписки, кількість Паketів підписки.

4.1.6. Оператор має право змінювати план частотного розміщення телепрограм у телекомунікаційній мережі, змінювати характеристики модуляції сигналу, запроваджувати сучасні стандарти передачі даних (цифрових потоків), що використовуються для передачі аудіо та відео-потоків.

4.2. Технічний опис та особливості надання послуги доступу до мережі Інтернет та передачі даних:

4.2.1. Абоненту надається доступ через абонентське обладнання до телекомунікаційної мережі Оператора та її мережевих послуг (повний актуальний перелік наведений на офіційному сайті Оператора), а через обладнання телекомунікаційної мережі – до ресурсів мережі Інтернет та виділяється персональний додатковий мережевий ідентифікатор: net xxxxxxx.

4.2.2. Технологія надання послуги є постійним з'єднанням з комутаційним обладнанням доступу Оператора та водночас IP-з'єднанням з маршрутизуючим обладнанням Оператора. IP-адреси виділяються динамічно. Виділення статичної IP-адреси є додатковою послугою Оператора. Кількість необхідних статичних IP-адрес визначається Абонентом індивідуально та фіксується в додатках до укладеного Договору.

4.2.3. Абонент є ініціатором зв'язку із телекомунікаційною мережею. Час і тривалість роботи Абонента в телекомунікаційній мережі не обмежені.

4.2.4. Пропускна спроможність (швидкість доступу) порту визначає швидкість доступу до телекомунікаційної мережі. Абонент самостійно обирає тарифні плани із певними параметрами швидкості доступу.

4.2.5. Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до мережі Інтернет та передачі даних складає 64 Кбіт/с.

4.3. Технічний опис та особливості надання послуги телефонії:

4.3.1. Абоненту у користування виділяється телефонний номер та/або реєстраційне ім'я (SIP-account).

4.3.2. Порядок набору вихідних номерів за напрямками відповідає правилам набору з фіксованих номерів України.

4.3.3. Абоненту також пропонуються додаткові телекомунікаційні послуги: переадресація в разі зайнятості (CFB – call forward busy); переадресація в разі невідповіді (CFNA - call forward no answer); переведення виклику іншому абонентові (Call transfer); безумовна переадресація (CFU - call forward uncondition), тощо.

4.3.4. Доступ до послуги/послуг надається у разі наявності коштів на балансі Особового рахунку абонента. У випадку закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення граничної суми мінімального авансу (гарантованого внеску), Оператор має право обмежити та/або тимчасово припинити надання послуги до моменту поповнення Абонентом свого Особового рахунку у повному обсязі. З дня обмеження та/або тимчасового припинення і до повного припинення надання послуги Абоненту, Оператор має право продовжувати нараховувати абонентську плату відповідно до умов укладеного Договору. На час обмеження доступу до послуги з ініціативи Оператора Абонент має можливість здійснювати місцеві виклики.

4.3.5. Абонент несе повну відповідальність за збереження персональних ідентифікаторів доступу до послуги (логін, пароль). У випадку виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Оператора (несанкціоновані та/або нетипові телефонні розмови із використанням персональних ідентифікаторів доступу до послуги Абонента), оплата вказаних телефонних розмов в повному обсязі здійснюється Абонентом.

4.3.6. У разі виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Оператора, спричиненого Абонентом та/або різкого зростання трафіка Абонента, Оператор має право попередити Абонента та тимчасово припинити (призупинити) надання послуги до з'ясування обставин, що викликали нетипове навантаження на телекомунікаційну мережу або появу нетипового трафіка.

4.3.7. У випадку встановлення відповідно до вимог чинного законодавства нецільового використання послуги Абонентом, Оператор має право без попередження припинити надання Абоненту послуг, що використовувались не за цільовим призначенням.

4.4. Технічний опис та особливості надання контент-послуг:

4.4.1. При кожному з'єднанні для надання контент-послуги оператор забезпечує до початку її надання повідомлення Абонента про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення Абонентів становить 12 секунд).

4.4.2. Надання контент-послуги здійснюється виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку, вказаному в п. 4.4.1 цього Регламенту, та за наявності його згоди на отримання цієї послуги.

4.4.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку.

4.4.4. Забороняється пропонувати Абонентам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій, а також припиняти надання Абоненту загальнодоступних послуг у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

V. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Оператор надає Послуги Абоненту за умови наявності технічної можливості їх надання та надання Абонентом відомостей, передбачених п. 2.8.4 цього Регламенту.

5.2. Оператор забезпечує Абоненту:

- Технічне обслуговування – цілодобово.
- Мережеві послуги – цілодобово.
- Адміністративні послуги, Інформаційні послуги, Консультаційні послуги – відповідно до робочого графіку, зазначеного в п.10.2. даного Регламенту.
- Можливість зареєструватися на сайті персональної статистики (Особистий кабінет) під час підключення або на підставі відповідного запиту, оформленого на офіційному сайті Оператора.
- З'єднання з будь-яким Абонентом телекомунікаційної мережі загального користування (на замовлення Абонента).

5.3. Оператор забезпечує якість Послуг відповідно до вимог Показників якості із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів, затверджених Наказом Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації від 28.12.2012 № 803; вимог «Положення про якість телекомунікаційних послуг», затвердженого Рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 15.04.2010 №174; відповідно до вимог інших нормативних документів у сфері телекомунікації. Вказані Показники якості розміщуються в місцях здійснення прийому Абонентів та оприлюднюються на офіційному сайті Оператора <http://www.untc.ua>.

5.4. Абонент може мати декілька місць надання Послуги/послуг, на кожне з яких оформлюється окремий додаток до укладеного Договору.

5.5. Абонент має право на вільний вибір обмеження доступу до окремих видів Послуг на підставі власної письмової заяви не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до запланованої дати (за наявності технічної можливості Оператора).

5.6. Абонент може у будь-який час відмовитись від Послуг та/або змінити перелік, умови отримання та тарифікації Послуг. Зміна умов отримання та тарифікації послуг (в тому числі скорочення переліку, тимчасове припинення (призупинення), припинення отримання однієї чи кількох послуг), а також замовлення та/або відмова від додаткових послуг здійснюється на підставі письмового звернення Абонента за 7 календарних днів до запланованої дати. Вказані звернення та/або замовлення, відправлені з адреси електронної пошти Абонента та/або оформлені через Особистий кабінет вважаються письмовою згодою Абонента з умовами отримання зазначеної у зверненні та/або замовленні Послуги/послуг. Оператор може відмовити Абоненту у наданні вказаних Послуг у разі наявності заборгованості Абонента та відсутності технічної можливості їх надання.

5.7. Надання Послуги в повному обсязі гарантується за наявності коштів на Особовому рахунку Абонента.

5.8. Надання пільг встановлених чинним законодавством здійснюється з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

5.9. Надання Абонентам доступу до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику служб пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби екстреної допомоги населенню за телефонами 101, 102, 103, 104 і 112 здійснюється на безоплатній основі.

5.10. При зміні граничних тарифів на телекомунікаційні послуги, встановлених законодавством України, Оператор здійснює перерахунок вартості послуг, що надаються Абоненту, з дня запровадження нових тарифів без додаткового погодження цих змін з Абонентом.

5.11. Оператор (тільки на вимогу уповноважених на це органів влади або у випадку необхідності переконфігурації телекомунікаційної мережі Оператора) має право змінювати телефонні номери та/або адреси мережі Інтернет, виділені Абоненту, із попереднім письмовим повідомленням Абонента не пізніше ніж за один календарний місяць до такої зміни.

5.12. Абонент зобов'язаний ознайомлюватись з повідомленнями Оператора, що передаються засобами телефонного зв'язку та/або пошти, електронної пошти, sms-повідомлень, розміщуються в Особистому кабінеті та/або на офіційному сайті Оператора. Даний обов'язок полягає в тому, що, у разі свідомого чи випадкового не ознайомлення з повідомленнями Оператора, Абонент позбавляється права посилатись на непоінформованість.

VI. ОБМЕЖЕННЯ (СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ), ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ (ПРИЗУПИНЕННЯ) ТА ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

6.1. У випадку закінчення коштів на Особовому рахунку або досягнення граничної суми мінімального авансу (гарантованого внеску), Оператор має право обмежити та/або тимчасово припинити (призупинити) надання Послуг до моменту поповнення Абонентом особового рахунку у повному обсязі. Обмеження та/або тимчасове припинення (призупинення) надання Послуг здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України. З дня обмеження та/або тимчасового припинення (призупинення) і до повного припинення надання Послуг Абоненту Оператор має право продовжувати нараховувати абонентську плату відповідно до умов укладеного Договору. Попередження про можливе обмеження та/або тимчасове припинення (призупинення) надання Послуг може міститись в рахунку Оператора, може бути розміщено в Особистому кабінеті, відправлене на адресу електронної пошти Абонента та/або письмово.

6.2. Оператор має право припинити надання Послуг (зняти з обслуговування) та достроково розірвати Договір, якщо заборгованість Абонента перед Оператором не погашена протягом двох календарних місяців з дати її виникнення. Попередження про можливе припинення надання Послуг може міститись в рахунку Оператора, може бути відправлене на адресу електронної пошти Абонента та/або письмово.

6.3. Оператор має право тимчасово припиняти (призупинити) надання Послуги/послуг на час проведення профілактичних робіт для здійснення планового технічного обслуговування телекомунікаційної мережі та обладнання, які використовуються для надання Послуги/послуг за цим Договором. Проведення технічного обслуговування й ремонту здійснюється Оператором у години найменшого навантаження на мережу. Сумарний час призупинення надання Послуги/послуг не повинен перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць. Про дату й час проведення робіт Оператор інформує Абонента засобами електронної пошти; у телефонному режимі; шляхом розповсюдження інформаційних бюлетенів на дошці об'яв, розміщенням відповідної інформації на офіційному сайті Оператора та/ або в інший доступний Оператору спосіб у строк, що відповідає вимогам п. 50 Правил.

6.4. У разі перевищення встановленого в п. 6.3. цього Регламенту терміну призупинення надання Послуги, Оператор здійснює перерахунок вартості наданих Абонентові Послуг.

6.5. Оператор має право обмежити та/або тимчасово припинити (призупинити) надання Послуги Абонентові до повного усунення причин появи у випадках, якщо Абонент:

- Порушив терміни оплати рахунків, несвоєчасно поповнив баланс по Особовому рахунку та/або наявний баланс по Особовому рахунку менше граничної суми мінімального авансу (гарантованого внеску).
- Спричинив нетипове навантаження на телекомунікаційну мережу Оператора та/або у випадках різкого зростання трафіка Абонента.
- Поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Оператора під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;
- Порушив умови укладеного Договору, цього Регламенту та/або чинного законодавства у сфері телекомунікацій;
- Здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку, зокрема передбачені умовами чинного законодавства.
- У разі встановлення факту чи спроби нанесення Абонентом пошкоджень базовому обладнанню або програмному забезпеченню Оператора, або користувачам мережі Інтернет (шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін.). У разі встановлення повторного факту, Оператор має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку без додаткового попередження Абонента.

6.6. У разі виявлення фактів надання Абонентом Послуги/послуг третім особам, Оператор залишає за собою право розірвати договірні відносини в односторонньому порядку.

6.7. Оператор залишає за собою право припиняти надання Послуги/послуг Абоненту в разі виникнення обставин непереборної сили відповідно до законодавства.

6.8. Абонент має право тимчасово припиняти (призупиняти) отримання Послуг із збереженням абонентського номеру та інших мережевих ідентифікаторів з обов'язковим зазначенням терміну (але не більш як один рік), на який тимчасово припиняється (призупиняється) отримання Послуги, письмово попередивши про це Оператора не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до запланованої дати. Тимчасове припинення (призупинення) отримання послуг Абонентом здійснюється на підставі письмової заяви за наступних умов:

- Абонент не має заборгованості перед Оператором за даною Послугою;
- Абонент має на особовому рахунку кошти, що покривають вартість абонентської плати за 1 місяць користування Послугою.

Тимчасове припинення (призупинення) надання Послуг оплачується за тарифами, встановленими Оператором у розмірі, що не має перевищувати розмір абонентської плати за користування Послугою.

6.9. Абонент має право на вільний вибір обмеження доступу до окремих видів Послуг на підставі власної письмової заяви не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до запланованої дати (за наявності технічної можливості Оператора).

6.10. Договірні відносини між Оператором та Абонентом достроково припиняються у разі анулювання, недійсності, закінчення строку дії Ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом та у разі зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом вимог підпунктів 2-5, 9, 13 і 14 пункту 36 Правил.

6.11. У разі припинення діяльності з надання Послуг Оператор інформує Абонента не пізніше ніж за три місяці до припинення.

6.12. Припинення надання Послуги/послуг може здійснюватися Оператором, провайдером у разі припинення відповідно до законодавства дії укладеного Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує 7 календарних днів з моменту отримання Оператором заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві.

VII. ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

7.1. Для тимчасового відновлення надання Послуги/послуг після тимчасового припинення (призупинення) їх надання Оператором через порушення термінів оплати рахунку та/або закінчення коштів на балансі на Особовому рахунку, Абонент може скористатися додатковою послугою «Кредит довіри». Ознайомлення з порядком та умовами її надання здійснюється під час активації послуги в Особистому кабінеті.

7.2. Повторне підключення Абонента до Послуги/послуг після тимчасового припинення (призупинення) надання чи припинення надання Послуги/послуг з причин, вказаних у п. 6.2. цього Регламенту, Оператор здійснює тільки після того, як Абонент погасив заборгованість за усі надані Послуги, сплатив вартість

повторного підключення до телекомунікаційної мережі, і здійснив оплату у розмірі абонентської плати за Послугу/послуги відповідно укладеного Договору на наступний місяць.

7.3. Оператор гарантує відновлення надання послуги після надходження до Оператора підтвердження здійсненої Абонентом оплати заборгованості у термін, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості.

7.4. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 6.5., 6.6. цього Регламенту (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, розмір заподіяного збитку та інших обставин), Оператор може провести службове розслідування або звернутися до відповідних державних органів чи недержавних організацій, які мають право проводити слідство чи займатися слідчою діяльністю.

Рішення про відновлення надання Послуги Абонентам Оператор приймає тільки за результатами розслідування (в тому числі службового), припинення вказаних дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

VIII. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ОСОБОВОГО РАХУНКУ

8.1. На підставі замовлених Послуг, Оператор забезпечує реєстрацію Абонента у білінговій системі: відкриває Абонентові Особовий рахунок, номер якого унікальний. Облік обсягу та вартості наданих Послуг здійснюється за кожним видом окремо. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги у білінговій системі є гривня.

8.2. Білінгова система є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані білінгової системи Оператора матимуть перевагу над іншими даними.

8.3. На Особовому рахунку Абонента нараховуються обсяги наданих Оператором Послуг (як у одиницях їх вимірювання, так і одиницях вартості), а також ведеться облік усіх платежів Абонента. По кожній операції з Особовим рахунком ведеться електронний деталізований журнал з уточненням дат та часу виконання операцій.

8.4. Нарахування абонентської плати здійснюється щомісячно 1 числа. При підключенні Абонента до Послуги не з першого числа місяця, нарахування за послуги в білінговій системі здійснюються прямо пропорційно фактичній кількості днів користування Послугою.

8.5. Облік споживання додаткових телекомунікаційних послуг здійснюється у білінговій системі на підставі даних про виконанні Наряди і зареєстрованих запитів/замовлень Абонентів. Усі вказані обсяги впливають на баланс по Особовому рахунку і відображаються в рахунку за Послуги.

8.6. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований мережевим обладнанням Оператора (комутуючим, маршрутизуючим). Оператор не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого трафіку до Абонента (адресата), якщо це зумовлене незалежними від Оператора причинами, зокрема, недостатньою пропускною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата або транзитного провайдера або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитного провайдера.

8.7. Оператор забезпечує достовірний облік наданих Послуг та зберігає записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

IX. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ І ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

9.1. Вартість Послуг, що надає Абонентові Оператор, визначається за тарифами, затвердженими і діючими на підприємстві Оператора на момент надання Послуг. Перелік послуг, особливі умови надання, кількість, обсяги, організаційні та технічні умови надання, а також інформація щодо ідентифікації кінцевого обладнання зазначаються в додатках до укладеного Договору, чинних тарифах Оператора та Регламенті. Абонент самостійно контролює стан Особового рахунку/рахунків шляхом відвідування Особистого кабінету, перегляду інформаційних повідомлень Оператора, направлення відповідного запиту до відділу з абонентського обслуговування Оператора. У випадку закінчення коштів (від'ємному балансі) або досягнення граничної суми мінімального авансу (гарантованого внеску) на Особовому рахунку/рахунках Абонента, Оператор має право обмежити та/або тимчасово припинити (призупинити) надання Послуги/послуг. З дня обмеження та/або тимчасового припинення (призупинення) і до повного припинення надання Послуги/послуг Абоненту продовжує нараховуватись абонентська плата відповідно обраного тарифного плану певної Послуги/послуг.

9.2. Оплата послуг фізичними особами здійснюється щомісячно до 20 – го числа, відповідно до умов укладеного Договору та діючих тарифів Оператора. При здійсненні оплати Абонент зобов'язаний вказати у своєму платіжному дорученні номер Особового рахунку, згідно якого він здійснює оплату. Деталізована інформація про належну суму до сплати міститься у рахунку Оператора. Рахунки в електронному вигляді відправляються на адресу електронної пошти Абонента. У рахунку Оператора відображаються нарахування поточного розрахункового періоду та обов'язковий авансовий платіж на наступний місяць користування Послугою/послугами. Виставлення рахунків в паперовому вигляді можливе за умови замовлення їх отримання Абонентом шляхом надання Оператору відповідної письмової заяви або у порядку, передбаченому цим Договором та Регламентом. Деталізовану інформацію про належну суму до сплати Абонент також може отримати в Особистому кабінеті або у місцях прийому замовлень Абонентів у зручний для нього спосіб.

9.3. Оплата послуг юридичними особами здійснюється на підставі рахунку Оператора та не пізніше 20 числа місяця, в якому виставлено рахунок. Особливі умови розрахунків за Послуги регламентуються Договором про надання телекомунікаційних послуг.

9.4. У разі, якщо до 15-го числа місяця поточного розрахункового періоду Абонент з будь-яких причин не

звернувся до Оператора за деталізованою інформацією про належну суму до сплати та/або не отримав рахунку, він зобов'язаний звернутися до Оператора до 20-го числа цього ж місяця. Якщо дане зобов'язання Абонентом не виконано, то рахунок вважається отриманим та підлягає оплаті у строки, встановлені цим Договором.

9.5. Для початку надання Послуг за цим Договором, Абонент вносить попередню оплату за Послуги (авансовий платіж), встановлений тарифами Оператора.

9.6. Якщо умовами надання окремої Послуги передбачається внесення Абонентом гарантійного внеску, активація Послуги Абоненту здійснюється лише після отримання від Абонента суми гарантійного внеску у повному обсязі.

9.7. Абоненти можуть здійснювати оплату Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем еквайрінгу та іншими вказаними Оператором способами.

9.8. Припинення надання послуги та розірвання договірних відносин не звільняють Абонента від сплати за надані Оператором Послуги. У випадку несвоєчасної сплати або сплати не в повному обсязі вартості наданих Оператором Послуг, Оператор залишає за собою право застосувати до Абонента штрафні санкції, передбачені чинним законодавством.

X. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

10.1. З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій, адміністративних довідок Абонент може звернутися за контактними даними служб згідно п. 10.2. цього Регламенту.

У випадку звернення до Оператора за допомогою телефону Абонент погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою підтримки, аналізу та вдосконалення якості обслуговування Абонента. Звернення через електронні засоби (e-mail, форма на офіційному сайті Оператора) обробляються протягом 24 годин, за умови наявності в листі даних для ідентифікації Абонента: ПІБ, номер договору про надання телекомунікаційних послуг/Протоколу замовлених послуг та обладнання, адреса надання Послуги, особовий рахунок, тощо.

Звернення абонентів, що надходять у телефонному режимі та за допомогою електронних засобів вносяться до електронної системи реєстрації звернень Оператора. Кожне звернення має свій унікальний номер, за яким Абонент може дізнатися про стан обробки звернення.

Усі офіційні письмові звернення, претензії, листи Абонентів, оформлені у вигляді письмової заяви з підписом (для фізичних осіб) та за наявності заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреною печаткою (для юридичних осіб) додатково реєструються у журналі реєстрації вхідних повідомлень Оператора.

Розгляд звернень Абонентів до Оператора здійснюється відповідно до умов чинного Законодавства України. У відповідь на офіційні письмові звернення Оператором надаються письмові відповіді (у термін, що не перевищує 30 календарних днів). У разі неможливості надання відповіді абоненту у зазначений термін, Оператор письмово інформує абонента про причини та зазначає новий термін кінцевого вирішення питання.

З метою підвищення якості обслуговування, типові питання абонентів, які не потребують додаткового аналізу та перевірки розглядаються протягом 5 робочих днів. Перед відправкою кожний лист-відповідь реєструється у внутрішньому журналі обліку вихідних повідомлень.

10.2. Служби Оператора і графік їх роботи:

МІСЦЯ ЗДІЙСНЕННЯ ПРИЙОМУ ЗАМОВЛЕНЬ АБОНЕНТІВ

Місця здійснення прийому замовлень Абонентів	Контактні дані	Години роботи:
м. Київ	Фактична адреса: 04128, м. Київ, вул. Академіка Туполева, 19, оф. 202 Тел.: (044) 374-00-00; (050) 331-40-73; (050) 359 95 25; Факс: (044) 374-00-20 e-mail: salesdept@untc.ua ; cs@untc.ua	Понеділок – Четвер з 9:00 до 18:00 П'ятниця з 9:00 до 16:45 (обід з 13:00 до 13:45)
м. Харків	Фактична адреса: 61001, г. Харків, пр-т. Московський, 131-В Тел.: (057) 763-63-01-04 Факс: (057) 763-63-04 e-mail: sales_kh@untc.ua	Понеділок – Четвер з 9:00 до 18:00 П'ятниця з 9:00 до 16:45 (обід з 13:00 до 13:45)
Технічна підтримка	(044) 374-01-022; (044) 374-00-00 (095) 518-00-00 e-mail: info@untc.ua	Цілодобово

XI. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Оператор не здійснює заземлення будь-якого абонентського обладнання.

11.2. Абонент, який вчасно не оплатив Послуги сплачує на користь Оператора суму заборгованості з урахуванням пені в розмірі 1 (однієї) облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожен день прострочення платежу.

11.3. Оператор може нараховувати Абоненту пеню, зазначену в п.11.2. цього Регламенту та включати її загальну суму до рахунку на оплату Послуги/послуг. Сплата Абонентом пені та правомірне обмеження та/або тимчасове припинення надання Послуг Оператором не звільняє Абонента від обов'язку оплатити у повному обсязі надані йому Послуги.

11.4. Абонент зобов'язується відшкодувати Оператору відповідно до законодавства України всі нанесені збитки внаслідок його умисних та неумисних дій або бездіяльності, що призвело до порушення майнових та немайнових прав (інтересів) Оператора.

11.5. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Оператора телекомунікацій, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законом. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Оператора та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Оператора.

11.6. Абонент самостійно несе ризик пошкодження та/або знищення як власного обладнання, так і обладнання, наданого йому у користування/експлуатацію Оператором, що може виникнути у зв'язку із порушенням умов (правил) експлуатації обладнання, неналежного захисту вказаного обладнання від відхилень напруги в мережі електропостачання від номінальних параметрів та/або відсутністю контуру заземлення, відмовою або не встановленням системи гроззахисту.

11.7. Кожний випадок пошкодження та/або знищення, неповернення або втрати обладнання Оператора, що було передано в користування/експлуатацію Абоненту, а також інших елементів мережевої інфраструктури Оператора, які перебувають на балансі Оператора, але тимчасово знаходяться в зоні відповідальності Абонента, оформлюється відповідним актом, що підписується представником Оператора та Абонентом. У разі відмови Абонента від підписання, акт підписується двома представниками Оператора. Усі витрати на усунення пошкодження, компенсацію вартості неповерненого або втраченого обладнання, а також відшкодування інших збитків (у тому числі упущення вигоди) в установленому законодавством порядку покладаються на особу, з вини якої сталися вказані пошкодження, втрата та/або неповернення.

11.8. Абонент несе повну відповідальність за збереження персональних ідентифікаторів доступу до Послуги (логін, пароль). Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до абонентського обладнання Оператором не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно. Усі збитки, заподіяні третіми особами в результаті використання персональних ідентифікаторів доступу до послуги Абонента покладаються на Абонента.

11.9. У разі неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги, абонентська плата за весь період пошкодження не нараховується, а понад п'ять діб – Оператор несе відповідальність згідно із Законом України «Про телекомунікації».

11.10. Оператор не несе відповідальності:

11.10.1 За невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором, що виникли внаслідок дій Абонента, в тому числі використання Абонентом кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Оператора, або порушення вимог інструкції виробника з використання кінцевого обладнання.

11.10.2 За зміст інформації, що передається телекомунікаційною мережею (за розсилання не запитуваних адресатами повідомлень комерційного, агітаційного й іншого характеру, тощо). Абонент зобов'язується самостійно обмежити перегляд неповнолітніми телепередач, не розрахованих на перегляд такими особами (з елементами еротики, насильства, жорстокості, відверті репортажі з місць катастроф тощо).

11.10.3 За погіршення якості або неможливість надання Послуги/послуг через несанкціоноване втручання у роботу телекомунікаційної мережі, пошкодження абонентської проводки або лінії, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд.

11.10.4 За пошкодження абонентського вводу чи кінцевого обладнання, якщо воно сталося з вини Абонента або третіх осіб.

11.10.5 За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків по Договору внаслідок дії обставин непереборної сили (війна, воєнні дії, стихійні лиха, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсія тощо), прийняття рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, неможливості надання послуг за відсутності технічних можливостей, відключення електроенергії та з інших обставин, на які Оператор не має можливості впливати.

11.10.6 За неналежну якість сигналу в випадку невідповідності технічних характеристик телевізійного приймача Абонента та його внутрішньоквартирної мережі, починаючи від абонентського вводу до технічних умов телекомунікаційної мережі Оператора та умов прийому сигналу.

11.10.7 За неякісний сигнал, наявність перешкод під час прийому телевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку.

11.10.8 За припинення мовлення внаслідок заборони на роботу каналів, зміни стандартів мовлення, заборони мовлення власниками каналів, або законодавством окремих програм, зміни програмної концепції згідно рішення Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення, зміни вартості прав на ретрансляцію каналу, реорганізації чи банкрутства телеканалу.

11.10.9 За порушення у роботі Абонентського обладнання, що були спричинені мережевими атаками на IP-адреси Абонента. Абонент, який встановив факт мережевої атаки на свою IP-адресу, зобов'язаний у найбільш короткий термін сповістити про це Оператора. Оператор в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих IP-адрес Абонента для забезпечення

безпеки всієї телекомунікаційної мережі і забезпечення часткової працездатності послуги Абонента, Оператор виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для ліквідації і забезпечення безпеки телекомунікаційної мережі.

11.11. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Оператор не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації або послуг (за винятком власної інформації Оператора на офіційному сайті Оператора), що поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет чи неможливості їх використання. В тій же мірі Оператор не несе відповідальності і за не отриманий прибуток.

11.12. Спірні питання між Абонентом та Оператором, що не врегульовані шляхом переговорів, листування вирішуються в судовому порядку, відповідно до вимог чинного законодавства України.

ХІІ. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Даний Регламент є невід'ємною складовою частиною Договору про надання телекомунікаційних послуг та Публічного Договору та визначає загальні взаємовідносини між Абонентом та Оператором у процесі надання та отримання телекомунікаційних та додаткових послуг.

12.2. Оператор має право змінити умови Договору про надання телекомунікаційних послуг, Публічного Договору та/або Регламенту з обов'язковим повідомленням про це Абонентів. При внесенні змін до Договору про надання телекомунікаційних послуг, Публічного Договору та/або Регламенту Оператор розміщує повідомлення про такі зміни на своєму офіційному сайті не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Оператор не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому, Оператор гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Оператора поточна редакція тексту Договору про надання телекомунікаційних послуг, Публічного Договору та/або Регламенту є дійсною.

12.3. Оператор має право вносити зміни до тарифів (збільшувати або зменшувати вартість Послуг), запроваджувати, змінювати, скасовувати тарифні плани, Плани підписки, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів, обмежувати надання, тимчасово припиняти (призупиняти), припиняти та скорочувати перелік певних видів Послуг.

12.4. Про дії Оператора (вказані у п. 12.3. цього Регламенту) Абоненти інформуються за 7 календарних днів до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії, на офіційному сайті Оператора. Додатково Оператор може проінформувати Абонента будь-яким із зазначених нижче способом: електронним листом на Адресу електронної пошти Абонента, інформацією на лицьовому або зворотному боці рахунку, шляхом розповсюдження інформаційних бюлетенів по дошкам об'яв у житлових комплексах тощо.

12.5. Абонент має право розірвати укладений Договір у разі незгоди з новими тарифами та/або зі змінами, внесеними до Договору про надання телекомунікаційних послуг, Публічного Договору та/або Регламенту, При цьому він повинен письмово попередити про це Оператора протягом 7 календарних днів з дати попередження про відповідні зміни. При цьому надання Послуги/послуг припиняється з дати отримання Оператором письмового повідомлення від Абонента.

12.6. Не розірвання Абонентом укладеного Договору у вказаний у п. 12.5 цього Регламенту строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з новими тарифами або змінами внесеними до Договору про надання телекомунікаційних послуг, Публічного Договору та/або Регламенту. Нові тарифи та/або внесені зміни до Договору про надання телекомунікаційних послуг, Публічного Договору та/або Регламенту вважаються прийнятими Абонентом та починають застосовуватись з дати, зазначеної в повідомленні про їх зміну.

12.7. Абонент або Оператор мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в укладеному Договорі на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати Договір, за умови письмового повідомлення один одного не пізніше, ніж за 30 днів до дати розірвання укладеного Договору.

12.8. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку, що відповідає адресі електронної пошти Абонента, зазначеної в укладеному Договорі та/або в Особистому кабінеті.

12.9. Укладання Абонентом Договору про надання телекомунікаційних послуг та/або Публічного Договору у порядку, визначеному розділом II цього Регламенту, свідчить про те, що:

12.9.1 Абонент дає згоду Оператору на обробку своїх персональних даних з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги. Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом наступних п'яти років після припинення його дії. Крім того, Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», метою збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі ТОВ «Українські новітні телекомунікації» з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги.

12.9.2 Абонент погоджується з тим, що ТОВ «Українські новітні телекомунікації» має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий;

12.9.3 Абонент погоджується з тим, що Оператор може відправляти рахунки та іншу інформацію щодо виконання Сторонами укладеного Договору на адресу електронної пошти, вказану Абонентом. Звернення та/або замовлення, відправлені з адреси електронної пошти Абонента та/або оформлені через Особистий кабінет вважаються письмовою згодою Абонента з умовами отримання зазначеної у зверненні та/або замовленні Послуги/послуг.

12.9.4 Абонент уважно ознайомився зі змістом даного Регламенту, Договору про надання телекомунікаційних послуг та/або Публічного Договору, положення йому зрозумілі та додатково роз'яснені Оператором, отримав від Оператора інформацію щодо особливостей надання та тарифікації телекомунікаційних та додаткових послуг, що замовляються в повному обсязі. Інформація була йому надана у відповідності з вимогами Закону України «Про телекомунікації», Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 «Про затвердження правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та інших нормативно – правових актів у сфері телекомунікацій.

НОРМИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ ІНТЕРНЕТ

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей і організацій.

Цей документ є формальним описом загальноприйнятих норм мережевої взаємодії, що вважаються в більшості мереж (які як входять до мережі Інтернет безпосередньо, так і доступних з мережі Інтернет тим або іншим опосередкованим чином) обов'язковими для виконання всіма Абонентами - користувачами послуги доступу до мережі Інтернет.

1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ)

З метою захисту споживачів від непотрібної/незапитуваної інформації (СПАМу) забороняється:

1.1. Масова розсилка повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (зокрема, з використанням служби негайної доставки повідомлень, таких як SMS, IRC, тощо) без згоди одержувача повідомлень.

1.2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може служити підставою для залучення адреси до якого-небудь списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через web-форму, через підписного робота та іншими) до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умови наявності належної технічної процедури підтвердження або передплати, яка гарантує, що адреса не потрапить до списку інакше, ніж за бажанням власника адреси. Процедура підтвердження передплати повинна виключати можливість включення адреси до списку адресатів будь-якої розсилки (одноразової або регулярної) за ініціативою третіх осіб (тобто осіб, що не є власниками цієї адреси).

1.3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно залишити список розсилки без будь-яких ускладнень. Власне можливість видалення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.

1.4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.

1.5. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача):

- електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
- листів і повідомлень, що містять грубі і образливі вирази і пропозиції;
- розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);
- використання безособових («ролевих») адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами.

1.6. Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під конференцією розуміються телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.

1.7. Розміщення в будь-якій конференції повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру, крім випадків, коли такі повідомлення явно дозволені правилами даної конференції або їх розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами цієї конференції.

1.8. Розміщення в будь-якій конференції статті, що містить вкладені файли, окрім випадків, у яких вкладення явно дозволені правилами цієї конференції або таке розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами конференції.

1.9. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.

1.10. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, web-сторінок тощо) як контактних координат під час здійснення будь-якої з вищенаведених дій незалежно від того, з якої точки мережі були вчинені ці дії.

1.11. Здійснення діяльності з технічного забезпечення розсилки СПАМу (SPAM support service), зокрема:

- цілеспрямоване сканування змісту інформаційних ресурсів з метою отримання адрес електронної пошти та інших служб доставки повідомлень;
- розповсюдження програмного забезпечення для розсилки СПАМу;
- створення, верифікація, підтримка або розповсюдження баз даних адрес електронної пошти або інших служб доставки повідомлень (за винятком випадку, коли власники всіх адрес, внесених до такої бази даних, явно виразили свою згоду на внесення адрес до цієї конкретної бази даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖЕВИХ АТАК

2.1. Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів мережі, проведення мережеских атак і мережевого злому і участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема заборонені:

- Дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.
- Дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу до ресурсу мережі (комп'ютера, іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать користувачу, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами цього інформаційного ресурсу. Під несанкціонованим доступом розуміється будь-який доступ у спосіб, відмінний від ресурсу, що передбачався власником.
- Передача комп'ютерам або обладнанню Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.

2.2. Цілеспрямовані дії зі сканування вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, списків відкритих портів і т. п. інакше, ніж у межах, мінімально необхідних для проведення штатних технічних заходів.

3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

3.1. Власник будь-якого інформаційного або технічного ресурсу мережі може встановити для цього ресурсу власні правила його використання. Правила використання ресурсів або посилання на них публікуються власниками або адміністраторами цих ресурсів у точці підключення до таких ресурсів і є обов'язковими для виконання всіма користувачами цих ресурсів. Правила мають бути легкодоступними, написаними з урахуванням різного рівня підготовки користувачів.

3.2. Правила використання ресурсу, встановлені власником, не мають порушувати права власників інших ресурсів або призводити до зловживань щодо інших ресурсів.

3.3. Користувач зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно відмовитися від його використання.

3.4. У випадку якщо правила, встановлені власником ресурсу, суперечать тим або іншим пунктам цього документа, щодо цього ресурсу застосовуються правила, встановлені власником, якщо це не спричиняє порушення щодо інших ресурсів. У випадку якщо власником групи ресурсів явно встановлені правила тільки для частини ресурсів, для інших застосовуються правила, сформульовані в цьому документі.

4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

4.1. Абонент не повинен:

4.1.1. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони і т. п.) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили користувача на таке використання.

4.1.2. Фальсифікувати свою IP-адресу, а також адреси, що використовуються в інших мережеских протоколах, під час передавання даних до мережі.

4.1.3. Використовувати неіснуючі зворотні адреси під час відправки електронних листів та інших повідомлень.

4.1.4. Недбало ставитися до конфіденційності власних ідентифікаційних реквізитів (зокрема, паролів та інших кодів авторизованого доступу), що може призвести до використання тих або інших ресурсів третіми особами від імені цього користувача (із приховуванням, таким чином, справжнього джерела дій).

5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

5.1. Під час роботи в мережі Інтернет користувач стає її повноправним учасником, що створює потенційну можливість для використання мережеских ресурсів, що належать користувачу, третіми особами. У зв'язку з цим користувач повинен вжити належних заходів із такого налаштування своїх ресурсів, які перешкоджали б недобросовісному використанню цих ресурсів третіми особами, а за виявлення випадків такого використання – вживати оперативних заходів з їхнього припинення.

5.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережеских ресурсів є:

- відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);
- загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);
- засоби, що дають можливість третім особам неавторизовано приховати джерело з'єднання (відкриті проксі-сервери, тощо);
- загальнодоступні ширококомовні адреси локальних мереж, які дають змогу проводити за їхньою допомогою атаки типу smurf;
- електронні списки розсилки з недостатньо надійністю механізму підтвердження передплати або без можливості її скасування;
- веб-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.