

**РЕГЛАМЕНТ АБО ПРАВИЛА
НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ
ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

(Кабельного телебачення і послуги доступу до Інтернет)

Поняття та визначення

Абонент - споживач (суб'єкт господарювання або фізична особа) Послуг, який отримує їх на умовах цих Правил і договірних відносин з Підприємством.

Абонентська плата – фіксований платіж, який Підприємство встановлює для Абонента за доступ на постійній основі до Телекомунікаційної мережі протягом визначеного періоду незалежно від факту споживання Абонентом Послуг.

Абонентське відгалуження – ділянка кабельної мережі, яка обмежена, з одного боку обладнанням Абонента (телевізійним приймачем, комп'ютером чи іншим обладнанням), а з іншого боку – точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентське відгалуження є власністю Абонента.

Білінг – (автоматизована система обліку спожитих послуг) – програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих Послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент надання Послуг.

Відключення від Послуги – відключення Абонентського відгалуження від Телекомунікаційної мережі.

Додаткові сервіси – послуги чи роботи, які можуть надаватися Абоненту окремо від Телекомунікаційних послуг. До Додаткових сервісів належать такі послуги:

- Повторне підключення до Телекомунікаційної мережі та/або Послуги ;
- Заміна, ремонт чи монтаж нового Абонентського відгалуження;
- Перенесення точки підключення телевізійного приймача або комп'ютера;
- Перевірка стану та справності Абонентського відгалуження;
- Інші роботи та послуги.

Зона покриття Телекомунікаційної мережі – територія, на якій розміщена Телекомунікаційна мережа, в межах якої Підприємство може надавати Послугу.

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

Логін – комбінація латинських букв та/або цифр, що починається з букви (не менше двох і не більше дванадцяти). У системі електронної пошти логін є частиною електронної адреси (ім'ям).

Місце надання Послуги – визначена Абонентом і зафіксована в системі обліку адреса, за якою він хоче отримувати одну чи декілька Послуг.

Модем – пристрій, що забезпечує можливість споживання Телекомунікаційної послуги доступу до Інтернету при підключенні за технологіями aDSL та Wi-Fi.

Особовий рахунок абонента – персональний рахунок, який Підприємство відкриває в Білінгу для Абонентів, які підключені до Послуг і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг, а також облік платежів Абонента.

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

Персональний сайт абонента (сайт статистики) – підсистема Білінгу, призначена для перегляду:

- Обсягів наданих Абоненту Послуг;
- Внесення змін на Особовий рахунок ;
- Тарифного Плану;
- Призупинення Послуги;
- Відновлення Послуги;

План Підписки – перелік Пакетів, до яких Підприємство надає доступ Абоненту, та їх загальна вартість згідно з чинними Тарифами.

Послуга кабельного телебачення - Телекомунікаційна послуга змістом якої є забезпечення з'єднання кінцевого обладнання Абонента з Системою для отримання теле- радіопрограм у аналоговому та цифровому форматі які надає Провайдер програмної послуги.

Провайдер програмної послуги – суб'єкт господарювання, який на підставі ліцензії, виданої Національною радою України з питань телебачення та радіомовлення, на договірних засадах надає абонентам можливість перегляду пакетів програм, використовуючи для передавання цих програм ресурси багатоканальних телемереж.

Послуга доступу до Інтернету – телекомунікаційна послуга, змістом якої є забезпечення з'єднання кінцевого обладнання (окремого комп'ютера, мережі комп'ютерів або інших пристроїв) Абонента з мережею Інтернет.

Рахунок (для юридичних осіб) – розрахунковий документ, де вказана сума платежу за Послуги згідно з чинними Тарифами.

Система – це програмно-апаратний комплекс для забезпечення доступу до Інтернету та для прийому та розподілу сигналів телерадіопрограм у цифровому та аналоговому форматі.

Супутні послуги – послуги та роботи, які є невід'ємною і складовою частиною Послуги, зокрема:

- **Технічне обслуговування;**
- **Сервіси доступу** – сервіси, що забезпечують доступ Абонента до Телекомунікаційної мережі, Системи, а також електронної пошти, персонального сайту абонента у випадку підключення до послуги доступу до Інтернету;
- **Адміністративні сервіси** – ведення облікових записів про надання Абоненту та споживання ним Послуг (звірення розрахунків та платежів, виставлення рахунків на оплату Послуги, зміна Тарифного плану, або плану Підписки);
- **Консультаційні сервіси** – надання Абонентам консультацій з технічних, фінансових та інших питань.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг и Додаткових сервісів, що надаються Підприємством.

Тарифний план – сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до Інтернету, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами, обсяг Трафіку, умови надання, порядок тарифікації Послуги та Додаткових сервісів.

ТВ-тюнер – пристрій, який забезпечує прийом телевізійних програм .

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

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

Технічне обслуговування - комплекс заходів, що вживаються Підприємством, або третіми особами для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної мережі.

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

Трафік – обсяг інформації, що пройшов через модем Абонента.

Цифрові послуги – Телекомунікаційні послуги, що надаються за допомогою цифрових технологій передачі та обробки інформації.

Штатне підключення до Послуги – роботи з первинного підключення до Телекомунікаційної мережі та до Послуги, зокрема:

- Підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі;
- Вимірювання та регулювання рівнів сигналів;
- Встановлення та налаштування обладнання (модема/ ТВ-тюнера);
- Демонстрація роботи Системи.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Умови підключення до послуги:

1.1 Для підключення до Послуги необхідна наявність усіх наведених нижче Технічних умов:

1.1.1. Місце надання Послуги має знаходитися в Зоні покриття Телекомунікаційної мережі.

1.1.2. Для доступу до Телекомунікаційної мережі Абонент повинен мати Абонентське відгалуження, що відповідає вимогам Підприємства.

1.1.3. Для створення умов отримання Послуги кабельного телебачення Абонент повинен мати :

- Телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм;
- Абонентське відгалуження
- ТВ-тюнер, що відповідає специфікації;

1.1.4. Для створення умов отримання Послуги доступу до Інтернету Абонент повинен мати:

- Комп'ютер з мережевою картою.
- Абонентське відгалуження
- Кабельний модем - при підключенні за технологіями aDSL та Wi-Fi;

1.2. Порядок підключення до Послуги:

1.2.1. Абонент може подати заяву на підключення до Послуги:

- У абонентські пунктах
- За телефоном:

Після надходження від Абонента заяви на підключення до Послуги,

Підприємство визначає наявність Технічних умов для підключення та надання Послуги.

1.2.2. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги, Підприємство інформує Абонента про необхідні оперативні-технічні заходи, які можуть бути здійснені Підприємством або Абонентом.

1.2.3. За наявності Технічних умов для підключення та надання Послуги або згоди Абонента оплатити оперативні-технічні заходи для створення необхідних Технічних умов, Підприємство формує рахунки на оплату вартості Штатного підключення до Послуги и кошторису оперативні-технічних заходів для створення Технічних умов (обладнання, матеріали, робота) і узгоджує з Клієнтом дату і час підключення до послуги.

1.2.4. Підключення до Послуги проводиться особами, уповноваженими Підприємством

1.2.5. Вартість матеріалів, використаних під час первинного підключення, яка перевищила норми Штатного підключення, оплачується Абонентом відповідно до чинних на момент підключення Тарифів.

1.2.6. Підприємство має право забезпечити виконання робіт, пов'язаних з підключенням до Послуги, шляхом залучення третіх осіб (юридичних або фізичних). Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед абонентом несе Підприємство.

II. КОМУ НАДАЄТЬСЯ ПОСЛУГА

2.1. Підприємство надає Послугу тільки Абонентам:

2.1.1. домашнім користувачам:

- Надання послуги здійснюється тільки в житловому фонді;
- Тільки для індивідуального домашнього користування Абонентом та членами його сім'ї за місцем надання Послуги;

2.1.2. бізнес-користувачам:

- Надання послуги здійснюється в нежитловому фонді або в приміщенні де здійснюється господарська діяльність;

2.2. Абонент немає права використовувати кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання доступу до телекомунікаційної мережі третім особам за межами Місця надання Послуги.

2.3. Абонент немає право передачі Послуги третім особам, якщо це не передбачено окремим Договором з Підприємством.

III. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ПОСЛУГИ

3.1. Технічний опис Послуги кабельного телебачення:

3.1.1. Абоненту надається можливість дивитися телепрограми, які поширюються в Системі, залежно від наявності технічних можливостей Підприємства.

3.1.2. Пакет складається з певної кількості телевізійних програм. Кількість і перелік телевізійних програм у певному пакеті, кількість Пакетів визначається Підприємством.

Абонент має право замовити один або декілька запропонованих Підприємством Пакетів.

Підприємство не має технічної можливості формувати індивідуальний Пакет телепрограм для кожного Абонента.

3.2. Технічний опис Послуги доступу до Інтернету:

3.2.1. Абоненту надається доступ з персонального комп'ютера до мережі Системи і доступ до її стандартних сервісів (електронної пошти, web, ftp, news), а через неї – до інформаційних ресурсів Інтернету.

3.2.2. Технологія надання Послуги є постійним IP- з'єднанням із сервером доступу Підприємства з динамічним виділенням IP-адреси з блоку мереж Підприємства на час сеансу роботи.

3.2.3. Пропускна спроможність (швидкість доступу) на порту Абонента визначається завантажуваним профілем, відповідно до Тарифного плану. Стандартний профіль для будь-якого Тарифного плану має асиметричні показники пропускну спроможності для вхідного і вихідного трафіку.

IV. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. Підприємство забезпечує Абоненту :

- Технічне обслуговування – в робочі дні с 9.00 до 17.00;
- Сервіси доступу – цілодобово;
- Адміністративні сервіси – в робочі дні с 09.00 до 17.00;
- Інформаційні сервіси – в робочі дні з 09.00 до 17.00;
- Консультаційні сервіси – в робочі дні з 09.00 до 17.00;

4.2. Надання Послуги в повному обсязі гарантується за наявності передплати на 1 календарний місяць.

4.3. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги і абонентських відгалужень, на кожне з яких оформлюється окремий договір.

4.4. Підприємство видає Абоненту :

- Логін та Пароль доступу до Системи та мережі Інтернет.

4.5. Тарифний план/План Підписки в поточному календарному місяці Абонент не може змінити.

4.6. Абонент, приєднавшись до Договору та надавши відомості про себе, надає Підприємству право зберігати, упорядковувати, використовувати інформацію, отриману під час укладення договору та дані про Телекомунікаційні послуги, які одержав Абонент.

Підприємство бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження інформації, зазначеної у цьому пункті.

4.7. Надання Послуги кабельного телебачення:

4.7.1. Абонент може мати декілька точок підключення на одному Місці надання Послуги.

4.7.2. Підприємство має право змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакету, кількість пакетів.

4.7.3. Підприємство 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.

4.8. Надання послуги доступу до Інтернету:

4.8.1. Послуга доступу до Інтернету полягає у забезпеченні Підприємством доступу Абонента до мережі Інтернету.

4.8.3. Абонент є ініціатором зв'язку із Системою. Час й тривалість роботи Абонента в Системі не обмежені

4.8.4. Під час підключення до Послуги, Підприємство надає Абонентові :

- Одну IP-адресу за протоколом ;

4.8.6. Підприємство видає Абоненту мережні реквізити для роботи - Логін і Пароль.

4.9.7. Абонент має можливість:

- Вибирати один із запропонованих Підприємством Тарифних планів;

4.9.8. Абонент має право замовити Додаткові сервіси або відмовитися від них.

Замовлення і відмова від Додаткових сервісів здійснюється тільки на підставі письмової заяви Абонента.

Замовлення Додаткових сервісів здійснюється тільки за наявності коштів на Особовому рахунку Абонента в сумі, достатній для оплати Додаткових сервісів, що замовляються і оплати отримання Послуги до кінця розрахункового періоду.

4.9.9. У випадку, якщо Абонент відключений від Послуги більше 3-х (трьох) місяців. Підприємство має право розірвати договір.

4.9.10. Підприємство не контролює доступний через мережу Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності.

4.9.11. Підприємство здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої і відправленої інформації Абонента в рамках чинного законодавства.

4.9.12. Технічну можливість доступу до інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Підприємства. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації Абонента.

4.9.14. Офіційні повідомлення Підприємства для Абонента здійснюються шляхом розміщення на сайті www.xlan.com.ua

V. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ І ВІДКЛЮЧЕННЯ ВІД ПОСЛУГИ

5.1. У разі відсутності коштів на *Особовому рахунку Абонента* за *Послугу* й *Додаткові сервіси*, Підприємство має право призупинити надання *Послуги Абонентові*.

5.2. Якщо залишок коштів на ОР *Абонента* став менше нуля, Підприємство має право призупинити надання *Послуги Абонентові* та/або відключити *Абонентське відгалуження* від *Телекомунікаційної мережі*.

5.3. Підприємство має право призупинити надання *Послуги* на час проведення профілактичних робіт для здійснення планового *Технічного обслуговування*. Сумарний час призупинення надання *Послуги* не повинен перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць.

5.4. У разі перевищення встановленого в п. 5.3. цих Правил терміну призупинення надання *Послуги*, Підприємство, тільки за письмовою заявою *Абонента*, здійснює перерахунок і повертає на *Особовий рахунок Абонента* кошти, нараховані за *Послугу* за час перевищення встановленого терміну призупинення її надання.

5.5. Підприємство має право призупинити надання *Послуги Абонентові* та розірвати з ним договірні відносини у випадках якщо *Абонент*:

- Поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших *Абонентів*, персоналу *Підприємства*, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування *Абонента*;
- Порушив договірні зобов'язання, ці Правила, *Норми користування мережею* (Додаток № 1 до цих Правил);
- Навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
- Здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж **електрозв'язку**.

5.6. У разі виявлення фактів надання *Послуги* третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з *Підприємством*, Підприємство залишає за собою право розірвати договірні відносини в односторонньому порядку.

5.7. Підприємство залишає за собою право припинити надання *Послуги Абоненту* у разі встановлення факту чи спроби нанесення *Абонентом* пошкоджень базовому обладнанню або програмному забезпеченню *Підприємства*, або користувачам мережі Інтернет (шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження

комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін.). У разі встановлення повторного факту, *Підприємство* має право розірвати договірні відносини з *Абонентом* в односторонньому порядку.

5.8. *Абонент* має право подати Заяву на призупинення надання *Послуги* до *Підприємства* через абонвідділ, факсом, поштою. Максимальний термін призупинення надання *Послуги* становить **3 місяці**.

5.9. У випадку призупинення надання *Послуги кабельного телебачення в аналоговому форматі*, *Абонент* має написати заяву. У період призупинення надання всіх послуг *Абонентське відгалуження* відключається від Телекомунікаційної мережі. Повторне підключення *Абонентського відгалуження* виконується згідно з чинними, на момент підключення, тарифами.

VI. ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

6.1. Повторне підключення *Абонента* до *Послуги* після призупинення надання йому *Послуги* чи відключення його з причин, вказаних у п.п. **5.1.** і **5.2.**, підприємство здійснює тільки після того, як *Абонент* погасив заборгованість за надану *Послугу*, *Додаткові сервіси*, сплатив вартість повторного підключення до *Телекомунікаційної мережі*, і здійснив оплату у розмірі вартості *Тарифного плану/ Плану Підписки*.

6.2. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. **5.5.**, **5.6.** (ступінь причетності *Абонента*, наявності/відсутності злого наміру в діях *Абонента*, величина заподіяного збитку та інших обставин), *Підприємство* може провести службове розслідування. Рішення про відновлення надання послуги *Абонентам* *Підприємство* приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку абонента та наявності підписаного гарантійного листа від *Абонента*.

VII. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН НА ОР

7.1 На підставі замовлених послуг, *Підприємство* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абонентіві* персональний *Особовий рахунок*, номер якого унікальний. Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня.

7.2. *Білінг* є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих *Абоненту* *Послуг*. *Абонент* погоджується, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу* *Підприємства* він може оскаржити тільки при наявності квитанцій про сплату. *Абонент* повинен зберігати квитанції про сплату протягом трьох років.

7.3. На ОР *Абонента* нараховуються обсяги наданих *Підприємством* *Послуг* і *Додаткових сервісів* (як у одиницях їх вимірювання, так і одиницях вартості), а також усі платежі *Абонента*.

7.4. *Нарахування коштів на ОР Абонента за надання послуги кабельного телебачення*

7.4.1. *Нарахування коштів* відбувається щодобово рівними частинами, у розмірі вартості *Плату Підписки*, що ділиться на кількість днів в обліковому періоді (місяці).

7.4.2. Розмір коштів, які нараховуються на ОР *Абонента* за перший місяць надання *Послуги* (або за місяці, протягом яких надання *Послуги* призупинене), визначається з огляду на вартість *Плану Підписки* на місяць, скорегованої з урахуванням фактичної кількості днів, у які *Абонентіві* надавалася *Послуга*. Так, якщо *Абонент* фактично отримав доступ до *Послуги* з **J-го** числа, то за цей місяць на його ОР будуть нараховані кошти A_m в розмірі:

$A_m = (A_t/M) * (M - (J))$, де

A_m – сума коштів за місяць, у якому абонент підключився, які будуть нараховані на його ОР;

A_t – вартість передплати вибраного *Абонентом* *Плану Підписки*;

M – кількість днів у місяці, в якому *Абоненту* надавалася *Послуга*;

J - кількість днів у місяці до активації послуги.

7.4.3. Якщо підключення *Абонента* до *Послуги* відбулося не першого числа місяця, то різниця між розміром передплати *Плану Підписки* і коштами, нарахованими на ОР згідно з п.7.4.2. *Правил*, буде зарахована як майбутній платіж.

7.5. *Нарахування коштів на ОР Абонента за надання послуги доступу до Інтернету:*

7.5.1 Добова плата за послуги Інтернет розраховується згідно формули
Місячна абонплата x 12/365.

7.5.2 День нарахування коштів на рахунок Абонента вважається за повний, незалежно від часу сплати.

7.5.3 Якщо коштів на рахунку Абонента не вистачає на повний день, надання послуги припиняється зі зберіганням балансу на день відключення.

VIII. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ І ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ

8.1. Оплата за *Послуги, Додаткові сервіси*, матеріали і обладнання здійснюється відповідно до *Тарифів*, чинних у розрахунковому періоді. *Абонент* зобов'язаний здійснювати оплату *Плану Підписки, Додаткових сервісів* на наступний місяць до **30-го** числа поточного місяця.

Усі платежі здійснюються *Абонентами* тільки в гривнях. Платежі, що надійшли до *Підприємства*, вносяться на ОР *Абонента* на підставі платіжних документів.

8.2. *Абонент* зобов'язаний своєчасно сплачувати рахунки, за необхідності вносити підтвердження оплати рахунка на.

8.3. Якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР *Абонента* є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом *Абонента*, такий залишок виплачується *Абоненту* протягом **7 (семи) днів** з моменту письмового підтвердження *Підприємством* факту розірвання договірних відносин.

8.4. Припинення надання *Послуги* та розірвання договірних відносин не звільняють *Абонента* від сплати за надані раніше *Послуги та Додаткові сервіси*. *Абонент* зобов'язаний повністю сплатити надані *Послуги та Додаткові сервіси* за весь період дії Договору.

IX. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

9.1. Інформацію про *Послуги* та порядок їх надання, *Додаткові сервіси*, чинні *Тарифи Абонент* може отримати на сайті www.xlan.com.ua

9.2. З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій, адміністративних довідок *Абонент* може звернутися:

- За контактним телефоном
- Безпосередньо до абонвідділів

У випадку звернення до *Підприємства* за допомогою по телефону *Абонент* погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою якості обслуговування *Абонента*.

9.3. Заяви *Абонента*, пов'язані з відновленням надання *Послуги*, відмовою від користування *Послужою* (у разі розірвання договірних відносин) або замовленням нових *Послуг (Додаткових сервісів)*, виконуються *Підприємством* тільки за наявності письмової заяви (**для фізичних осіб**) та за наявності заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреною печаткою (**для суб'єктів господарювання**).

9.4. Усі звернення *Абонентів*, які передбачають зміни в оплаті *Послуг* або додаткову оплату, згідно з *Тарифами, Підприємство* розглядає за наявності письмової заяви, завіреної особистим підписом *Абонента (для фізичних осіб)*, чи заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреної печаткою (**для суб'єктів господарювання**). До таких дій належать:

- відмова від *Послуги*;
- зміна *Послуги*;
- зміна *Паролів* доступу;
- призупинення надання *Послуги*;
- відновлення надання *Послуги*;
- замовлення *Додаткових сервісів* і ресурсів;
- відмова від *Додаткових сервісів* і ресурсів;

9.5. Претензії *Абонентів* до *Підприємства* щодо якості наданої *Послуги, Додаткових сервісів* і рівня обслуговування приймаються протягом **2 (двох)** робочих днів з моменту виникнення спірної ситуації. Претензії щодо обсягу наданої *Послуги* і платежів приймаються протягом **30-ти** календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

9.6. Розгляд звернень *Абонентів* до *Підприємства* здійснюється відповідно до чинного законодавства.

X. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

10.1. *Підприємство* не несе відповідальність за неотримання *Абонентом* *Послуг* або їх якість у випадках:

- пошкодження *Абонентського відгалуження* або обладнання (телевізійного приймача, ТВ-тюнера, модема, комп'ютера) *Абонента*, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;
- невідповідності технічних характеристик *Абонентського відгалуження* вимогам *Підприємства*, а також у разі, якщо роботи з підключення *Абонентського відгалуження* були виконані *Абонентом* самостійно;
- несанкціонованого втручання *Абонента* або третіх осіб у роботу *Телекомунікаційної мережі*, пошкодження *Телекомунікаційної мережі* третіми особами.
- Нестабільне електропостачання в місці розташування обладнання *Телекомунікаційної мережі*.

10.2. Відповідальність *Підприємства* за надання *Послуги Абоненту* обмежується точкою підключення *Абонентського відгалуження* до *Телекомунікаційної мережі*. Усі інші пристрої (*Абонентське відгалуження*, телевізійний приймач, комп'ютер, кабельний модем/ ТВ-тюнер) не входять до сфери відповідальності *Підприємства*.

10.3. При наданні *Послуги кабельного телебачення*

10.3.1. *Абонент* зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, у тому числі використовуючи технічну можливість ТВ-тюнера: встановлення «Батьківського замка». *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами.

10.3.2. *Підприємство* не несе відповідальності за якість послуги і перерву в її наданні в таких випадках:

- Перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або інших причин, на які *Підприємство* не має змоги впливати.
- Нестабільне електропостачання в місці розташування обладнання *Телекомунікаційної мережі*.
- Інші аварійні і непередбачені ситуації.

10.3.5. *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.

10.3.6. *Підприємство* не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою *Телекомунікаційної мережі*.

10.4 При наданні *Послуги доступу до Інтернету*:

10.4.1. *Підприємство* зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб *Паролі Абонента* не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування *Абонента*.

10.4.2. *Абонент* несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх *Паролів*.

10.4.3. *Підприємство* не відшкодовує збитки *Абонента*, заподіяні йому в результаті використання *Паролів Абонента* третіми особами у випадку недбалого зберігання *Абонентом* своїх *Паролів*.

10.4.4. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера *Абонента Підприємством* не гарантується і не забезпечується.

10.4.5. *Підприємство* не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності.

10.5. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе *Абонент*.

Підприємство не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації *Підприємства*), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали *Абоненти* чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

10.6. *Підприємство* не несе відповідальності за порушення у роботі мережного обладнання *Абонента*, спричинені мережними атаками на адреси *Абонента*. *Абонент*, що встановив факт мережної атаки на свою адресу, зобов'язаний як найскоріше сповістити про це *Підприємство*. *Підприємство* в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережних адрес *Абонента* для забезпечення безпеки всієї мережі і забезпечення часткової працездатності мережі *Абонента*, *Підприємство* виявляє джерела мережної атаки тільки тією мірою, яка необхідна для ліквідації і забезпечення безпеки мережі.

10.7. *Підприємство* не здійснює заземлення будь-якого обладнання *Абонента* (персонального комп'ютера, модема, ТВ-тюнера тощо).

10.8. *Підприємство* звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які не можливо, а саме: у випадках несанкціонованого втручання *Абонента* або будь-яких третіх осіб в роботу *Телекомунікаційної мережі*, війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків, припинення мовлення каналу, скасування ліцензій на мовлення, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі

неможливості надання *Послуг та Додаткових сервісів* за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності *Підприємства* тощо.

ХІ. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Ці *Правила* є невід'ємною частиною Договору та визначають загальні взаємовідносини між *Абонентом* та *Підприємством* у процесі підключення до *Послуг* (відновлення надання *Послуги*, відключення, призупинення *Послуги*), надання та отримання обраних абонентом *Послуг та Додаткових сервісів*, визначають процедуру розірвання договірних відносин (Договору).

Абонент - юридична особа, підписавши Договір, Абонент - фізична особа шляхом оплати рахунка , засвідчує свою згоду виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими правилами та отримувати Послуги та Додаткові сервіси на умовах цих Правил.

11.2. *Підприємство* має право вносити зміни (доповнення) до цих *Правил, Тарифів* (збільшувати або зменшувати вартість *Послуги, Додаткових сервісів*). Запроваджувати, змінювати, скасовувати *Тарифні плани, Плани підписки*, які поширюються на певну територію та/або певну категорію *Абонентів*.

11.3. Приєднуючись до Договору, Абонент надає право на використання приміщень загального користування, опорних конструкцій будинку, електричного та іншого устаткування призначеного для забезпечення потреб всіх власників квартир, а так само власників нежитлових приміщень, розміщених в житловому будинку.

11.4. Про дії *Підприємства* *Абоненти* інформуються за **7 днів** до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії, на web-сайті: www.xlan.com.ua Додатково *Підприємство* може проінформувати *Абонента* будь-яким із зазначених нижче способом: електронною поштою, розміщеного на лицьовому або зворотному боці *Рахунка*, розміщення інформації в абонвідділах *Підприємства*, на телеканалах або в друкованих засобах масової інформації.

Абонент підтверджує свою згоду із діями Підприємства шляхом оплати рахунка. Неоплачений Рахунок надає право Підприємству припинити надання послуги та розірвати договірні відносини. Під діями *Підприємства* у цих *Правилах* розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цих *Правилах*, а також реалізація *Підприємством* своїх прав, передбачених п.4.8.7., 4.8.8., 11.2. цих *Правил* та в інших випадках. У випадку незгоди *Абонента* із діями *Підприємства*, *Абонент* повинен одразу письмово повідомити *Підприємство* про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за **3 дні** до моменту запровадження *Підприємством* цих дій.

11.5. *Абонент* або *Підприємство* мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договір, за умови повідомлення один одного не пізніше, ніж за 10 днів до дати розірвання договору.

11.6. *Абонент* повідомляє *Підприємство* про розірвання договору шляхом письмового звернення до *Підприємства*. Фізична особа особисто передає заяву в Абонвідділ. Заява суб'єкта господарювання повинна бути підписана керівником та завірена круглою печаткою.

11.7. *Абонент* зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку в домені або іншу, заявлену *Підприємству* як контактну.

11.8. Клієнт повинен ознайомитися з цими *Правилами*. Текст *Правил* Клієнт може отримати у будь-якому Абонвідділу, а також ознайомитися з його змістом на сайті : www.xlan.com.ua

ДОДАТОК №1

Норми користування Мережею

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей і організацій. Це об'єднання децентралізоване, і єдиної загальнообов'язкової збірки правил (законів) користування мережею Інтернет не встановлено. Існують, проте, загальноприйняті норми роботи в мережі Інтернет, спрямовані на те, щоб діяльність кожного користувача мережі не заважала роботі інших користувачів. Фундаментальне положення цих норм таке: правила користування будь-якими ресурсами мережі Інтернет визначають власники цих ресурсів, і лише вони (тут і далі словом «ресурс» позначається будь-яка сукупність програмних і апаратних засобів, що становлять у тому або іншому значенні єдине ціле; ресурсом мережі Інтернет можуть вважатися, наприклад, поштова скринька, персональний комп'ютер, віртуальний або фізичний сервер, локальна обчислювальна мережа, канал зв'язку і т. д.).

Цей документ є одним з можливих формальних описів загальноприйнятих норм мережної 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 користувачами. Такі або аналогічні норми застосовуються щодо всіх доступних мережних ресурсів, коли правила, встановлені власниками цих ресурсів самостійно заздалегідь невідомі.

Як показує практика, більшість користувачів мережі Інтернет чекає від інших користувачів виконання загальноприйнятих мережних норм, оскільки їх порушення спричиняє серйозні ускладнення роботи в Мережі, як технічні, так і обумовлені людським чинником. Під час створення документа не ставилося за мету формулювання універсальних правил роботи в Мережі, дублювати положення законодавства тих або інших держав і т. п. Документ охоплює виключно внутрішньомережні нормативи, що склалися в міжнародному мережному співтоваристві як прояв самозбереження мережі Інтернет.

Автори документа сподіваються, що ця формалізація загальноприйнятих норм буде корисною як адміністраторам мереж під час розробки правил доступу для користувачів, так і кінцевим користувачам Мережі для уникнення конфліктних ситуацій у повсякденній роботі. Крім того, цей документ допоможе визначити, якої поведінки слід чекати користувачеві від інших учасників мережної взаємодії і в яких випадках можна вважати себе потерпілим від неприпустимих дій.

1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ)

Розвиток Мережі спричинив одну з основних проблем користувачів – надлишок інформації. Тому мережне співтовариство виробило спеціальні правила, спрямовані на захист користувача від непотрібної/незапитуваної інформації (СПАМу). Зокрема, є неприпустимими:

1.1. Масова розсилка повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (зокрема, з використанням служби негайної доставки повідомлень, такі як SMS, IRC і т. п.), інакше як за явно і недвозначно вираженою ініціативою одержувача.

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 і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умов 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 вилучення 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):

a) електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;

b) листів і повідомлень, що містять грубі і образливі вирази і пропозиції;

c) розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);

d) 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 МЕРЕЖНИХ АТАК

Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережних атак і мережного злому і участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережний 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.

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, що не ставлять за мету порушення пунктів 2.1 і 2.2 цього документа.

3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

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.

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

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

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

Значна частина ресурсів Мережі не потребує ідентифікації користувача і допускає анонімне використання. Проте у деяких випадках від користувача вимагається надати інформацію, що ідентифікує його і використовувати ним засоби доступу до Мережі. Користувач не повинен:

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

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

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

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

Під час роботи в мережі Інтернет користувач стає її повноправним учасником, що створює потенційну можливість для використання мережних 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.

Прикладами потенційно проблемного налаштування мережних 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;
- web-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.