

«Утверждаю»:

Директор ООО «КТРК "ДЭВКОМ"»

_____ Гвоздик И. В.

«21» июня 2010 г.

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ

(УСЛУГИ ДОСТУПА К ПАКЕТАМ ТЕЛЕПРОГРАММ
И УСЛУГИ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ)

ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Клиент – субъект хозяйствования или физическое лицо, которое изъявило желание оформить договорные отношения с *Предприятием* и получать *Услуги*.

Предприятие – ООО «КТРК "ДЭВКОМ"», которое имеет лицензию провайдера программной услуги Национального совета Украины по вопросам телевидения и радиовещания от 13.06.07 г. НР №0277-п сроком действия до 13.06.17 г. на территории г. Севастополь и лицензию провайдера программной услуги Национального совета Украины по вопросам телевидения и радиовещания от 20.03.08г. НР №0466-п сроком действия до 20.03.18 г. на территории г. Симферополь.

Телекоммуникационная услуга (Услуга) – продукт деятельности *Предприятия*, направленный на удовлетворение нужд *Абонентов* в сфере телекоммуникаций.

Абонент – потребитель *Услуг* (субъект предпринимательства или физическое лицо), который получает их на условиях, определенных этими Правилами предоставления и получения телекоммуникационных услуг (далее – Правила), действующими *Тарифами*, Перечнем телепрограмм, которые входят в определенный *Пакет*, и других документов, которые регулируют индивидуальные условия предоставления и получения *Услуг Предприятия*.

Телекоммуникационная сеть – комплекс технических средств телекоммуникаций и сооружений, предназначенных для коммутации, маршрутизации, передачи и/или приема знаков, сигналов, изображений и звуков или любых сообщений, а также программ радио и телевидение с использованием искусственно созданной направляющей среды (проволочными, оптическими системами между конечным оборудованием).

Технические условия – наличие технических средств коммуникаций и других ресурсов *Телекоммуникационной сети*, необходимых для технической возможности предоставления *Услуги Абоненту*.

Техническое обслуживание – комплекс мер, которые принимаются *Предприятием* или третьими лицами для обеспечения рабочего состояния *Телекоммуникационной сети*.

Абонентское ответвление – участок кабельной сети, которая соединяет оборудование *Абонента* (телевизионный приемник, компьютер или другое оборудование) с точкой подключения к *Телекоммуникационной сети*. *Абонентское ответвление* является собственностью *Абонента*.

Место предоставления Услуги – определенный *Абонентом* и зафиксированный в *Протоколе заказанных услуг и оборудования/Договоре* адрес, по которому он хочет получать одну или несколько *Услуг*.

Протокол заказанных услуг и оборудования (для *Абонентов* – физических лиц), **Договор предоставления телекоммуникационных услуг** (далее – *Договор* для *Абонентов* – субъектов хозяйствования) – документ, который определяет индивидуальные условия предоставления и получения *Услуг* согласно этим Правилам, действующим *Тарифам*, Перечню программ, которые входят в определенный *Пакет телепрограмм*, и другим документам, которые регулируют условия предоставления и получения *Услуг*.

Неотъемлемой частью *Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора* являются документы, утвержденные директором ООО «КТРК "ДЭВКОМ"», которые регламентируют порядок, условия предоставления и получения *Услуг, Сопутствующих дополнительных сервисов и Дополнительных услуг* и являются обязательными для ознакомления и выполнения *Абонентом*, в частности:

- Правила предоставления и получения телекоммуникационных услуг;
- общая информация об *Услуге доступа к телепрограммам*;
- общая информация об *Услуге доступа в Интернет*;
- перечень программ, которые входят в определенный *Пакет телепрограмм*;
- Правила предоставления в пользование оборудования и Карточки авторизации;
- Правила предоставления и пользования почтовым сервисом;
- Регламенты Акций (в случае заказа *Услуг* на условиях акции);
- *Тарифы* на Услуги, *Сопутствующие дополнительные сервисы*;
- прейскурант на Дополнительные услуги, материалы.

Контактный электронный адрес – адрес в домене voliacable.com и/или sevcable.net, который предоставляется *Абоненту Предприятием* согласно Правилам предоставления и пользования почтовым сервисом, и/или другой электронный адрес, который зафиксирован в *Протоколе заказанных услуг и оборудования/Договоре* или адрес, заявленный *Абонентом* как контактный.

Абонентная плата – фиксированный платеж, который *Предприятие* устанавливает для *Абонента* за предоставление доступа к *Услугам* на постоянной основе на протяжении календарного месяца независимо от факта их потребления.

Услуга доступа к пакетам телепрограмм – Телекоммуникационная услуга, содержанием которой является предоставление Абоненту доступа (возможности просмотра) к Пакетам телепрограмм по Месту предоставления услуги с использованием Телекоммуникационной сети. Неотъемлемой и составной частью Услуги являются Включенные сервисы.

Услуга доступа в Интернет – Телекоммуникационная услуга, содержанием которой является предоставление Абоненту по Месту предоставления услуги доступа (возможности использовать) к информационным и коммуникационным ресурсам мировой сети Интернет, включая услуги передачи данных, услуги электронной почты и другие услуги по использованию Телекоммуникационной сети. Неотъемлемой и составной частью Услуги являются Включенные сервисы.

Воля Преміум ТВ – торговая марка Предприятия, которая используется для предоставления Услуги доступа к пакетам телепрограмм в цифровом формате.

Воля Бродбенд – торговая марка Предприятия, которая используется для предоставления Услуги доступа в Интернет.

Включенные сервисы – услуги и работы, которые являются неотъемлемой и составной частью Услуги, в частности:

- **Сервисы технического доступа** – сервисы, которые обеспечивают работоспособность Телекоммуникационной сети и доступ Абонента к Услугам;
- **Информационные сервисы** – информирование Абонентов об Услугах, Правила и изменения в них, Тарифах Предприятия, состоянии ЛС и необходимость его пополнения и т.п.;
- **Консультационные сервисы** – предоставление Абонентам консультаций по вопросам относительно пользования Услугами, Сопутствующими дополнительными сервисами, Дополнительными услугами;
- **Административные сервисы** – формирование и ведение учетных записей об Абоненте и потребленных им Услугах, сопровождение запросов от Абонента относительно Сопутствующих дополнительных сервисов, мониторинг и контроль качества предоставления Услуг, выставление и доставка Счетов.

Сопутствующие дополнительные сервисы – сервисы, которые предоставляются Предприятием по заказу Абонента дополнительно к Услуге на платной основе, в частности: «Ночной безлимит», «Безлимит Weekend», предоставление в пользование оборудования (ТВ-тюнера/модема), «Защита от вирусов и СПАМа Dr.Web» и другие сервисы согласно действующим Тарифам.

Дополнительные услуги – услуги или работы, которые не являются телекоммуникационными, и могут предоставляться отдельно и независимо от факта заказа Услуг, в частности:

- подключение Абонентского оборудования (или Абонентского ответвления) к Телекоммуникационной сети;
- замена, ремонт или монтаж нового абонентского оборудования или Абонентского ответвления;
- перенос точки подключения телевизионного приемника или компьютера;
- проверка состояния и исправности Абонентского ответвления;
- настройка уровней сигналов;
- установка и настройка абонентского оборудования (телевизионного приемника, модема/ТВ-тюнера и т.п.);
- другие работы и услуги, указанные в Тарифах.

Тарифы – документ, в котором приводится перечень, описание, стоимость Услуг, Сопутствующих дополнительных сервисов и Дополнительных услуг, которые предоставляются Предприятием.

Пакет телепрограмм – совокупность телепрограмм (радиопрограмм), количество и перечень которых определяется Предприятием, и доступ к которым предоставляется как к одному целому.

План Подписки – совокупность выбранных Абонентом Пакетов телепрограмм, доступ к которым обеспечивается Предприятием. Стоимость Плана Подписки определяется действующими Тарифами.

Пакет Интернет (Профиль потребления/Тарифный план) – совокупность параметров Услуги доступа в Интернет, включающая порядок тарификации Услуги и Сопутствующих дополнительных сервисов, скорость и объем информации (трафик), которые обеспечиваются Предприятием и сгруппированы для удовлетворения нужд Абонента в зависимости от его цели и интенсивности использования ресурсов Интернет, а также определяющая стоимость Услуги согласно действующим Тарифам.

Трафик – объем информации, который прошел через модем Абонента.

Счет (для субъектов хозяйствования – **Счет-фактура**) – расчетный документ, где указана сумма платежа за предоставление Услуги и/или Сопутствующих дополнительных сервисов/Дополнительных услуг согласно действующим Тарифам.

Биллинг – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматизированного количественного и стоимостного учета предоставленных Абоненту Услуг, Сопутствующих дополнительных сервисов и Дополнительных услуг согласно Тарифам, действующим на момент их предоставления.

Лицевой счет абонента (ЛС) – персональный счет, который Предприятие открывает в Биллинге для Абонентов и на котором ведется количественный и стоимостный учет всех предоставленных Абоненту Услуг, Сопутствующих дополнительных сервисов и Дополнительных услуг, а также учет платежей Абонента.

Сальдо – разница между поступлением средств от Абонента и расходом средств (начислением средств) за Услуги и Сопутствующие дополнительные сервисы, согласно действующим Тарифам и этим Правилам. **Положительное сальдо** – превышение поступления средств над расходом на ЛС. **Отрицательное сальдо** – превышение расхода средств над поступлением на ЛС.

Персональный сайт абонента (сайт статистики) – подсистема Биллинга, предназначенная для самостоятельных действий Абонента относительно:

- просмотра объемов потребленных Абонентом Услуг, Сопутствующих дополнительных сервисов;
- оплаты Услуг on-line;
- формирования счета для оплаты Услуг;

- подтверждения оплаты Услуги;
- кредитования Услуги;
- изменения условий пользования Услугами, в частности Пакета Интернет и Плану Подписки;
- изменения персональных данных (изменения пароля к Персональному сайту абонента, дополнительной контактной информации);
- приостановления и возобновления пользования Услугами;
- заказа Сопутствующих дополнительных сервисов, «Ночной безлимит», «Безлимит Weekend», «Защита от вирусов и СПАМа Dr.Web».

Логин (login) к Персональному сайту абонента (сайту статистики) – уникальный номер, который соответствует номеру Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора.

Пароль (password) к Персональному сайту абонента (сайту статистики) – комбинация из 6–8 латинских букв и/или цифр, которая выдается Абоненту Предприятием при подключении.

Конечное оборудование – оборудование, которое обеспечивает возможность получения Услуг (ТВ-тюнер для получения Услуги доступа к пакетам телепрограмм, Модем – для получения Услуги доступа в Интернет).

Карточка авторизации – пластиковая карточка с уникальным номером, которая обеспечивает доступ к заказанным Абонентом Пакетам телепрограмм. Карточка авторизации предоставляется Предприятием и является его собственностью, подлежит возврату в случае расторжения договорных отношений; в случае потери карточки Абонент должен выплатить ее стоимость согласно действующим Тарифам.

Нормы пользования Сетью – документ OFISP-008, принятый Открытым Форумом Интернет-Сервис-Провайдеров. Документ приведен в Приложении № 1 к этим Правилам. Оригинал документа находится по адресу:

<http://of-isp.ru/documents/ofisp-008.html>

I. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К УСЛУГЕ

- 1.1. Информацию о возможности подключения и предоставления Услуги Клиент может получить самостоятельно на сайте по адресу: <http://crimea.volia.com/subscribe/check-simferopol>. Для подключения к Услуге Клиента-субъекта хозяйствования Предприятие осуществляет обследование будущего Места предоставления Услуги для предварительной оценки необходимых работ и материалов и составления калькуляции их стоимости.
- 1.2. Подключение к Услуге возможно только при наличии Технических условий: Место предоставления Услуги должно находиться в пределах покрытия Телекоммуникационной сети и Абонентское ответвление должно отвечать требованиям Предприятия.
- 1.3. Для получения Услуги доступа к пакетам телепрограмм Клиент должен иметь:
 - телевизионный приемник, который обеспечивает прием телепрограмм;
 - ТВ-тюнер, который отвечает спецификации DVB-C и Карточку авторизации.
- 1.4. Для получения Услуги доступа в Интернет Клиент должен иметь:
 - компьютер (компьютерное устройство), оборудованный USB-портом или сетевой картой Ethernet IEEE 802.3 с уникальным сетевым (MAC) адресом, работающим под управлением операционной системы, в которой реализовано в полном объеме семейство протоколов TCP/IP и поддерживается получение IP-адреса по протоколу DHCP согласно документу RFC2131;
 - Модем, сертифицированный согласно стандарту DOCSIS 2.0.
- 1.5. При отсутствии Технических условий для подключения и предоставления Услуги Предприятие информирует Клиента о необходимых оперативно-технических мерах, которые могут быть осуществлены Предприятием или Клиентом для их создания.
- 1.6. При наличии Технических условий для подключения и предоставления Услуги Предприятие согласовывает с Клиентом дату и время подключения к Услуге, формирует и предоставляет ему Счета на оплату заказанных Услуг, оборудования (ТВ-тюнера/модема), если оборудование покупается, Сопутствующих дополнительных сервисов, Дополнительных услуг (сметы оперативно-технических мер для создания Технических условий при согласии Клиента их оплатить) согласно действующим Тарифам.
- 1.7. Для оформления договорных отношений Клиент должен предоставить документы:
 - 1.7.1. Клиент – физическое лицо:
 - 1) паспорт гражданина Украины;
 - 2) идентификационный номер *;
 - 3) для иностранцев – документ, который позволяет идентифицировать лицо (паспорт, удостоверение личности) и дополнительно документы, подтверждающие законность пребывания на территории Украины.
 - 1.7.2. Клиент - юридическое лицо (субъект хозяйствования):
 - 1) свидетельство о государственной регистрации;
 - 2) справка о внесении в ЕГРПОУ;

*Законом Украины №320/94-ВР предоставлено разрешение не использовать идентификационный номер лица, которое из-за своих религиозных или других убеждений отказалось от получения идентификационного кода. В паспорте указанного лица ставится отметка о наличии у него права осуществлять любые платежи без идентификационного номера.

- 3) справка о взятии на учет налогоплательщика;
- 4) свидетельство о регистрации налогоплательщика (единого налога, НДС и т.п.);
- 5) доверенность представителя (если Договор заключается представителем юридического лица);
- 6) паспорт гражданина Украины и копию его первых двух страниц, принадлежащих лицу, которое подписывает Договор.

1.7.3. Клиент - физическое лицо-предприниматель (субъект хозяйствования):

- 1) паспорт гражданина Украины и копию его первых двух страниц;
- 2) свидетельство о государственной регистрации физического лица-предпринимателя;
- 3) свидетельство о регистрации налогоплательщика (единого налога, НДС и т.п.).

- 1.8.** Подключиться к *Услуге Клиент - физическое лицо* может самостоятельно, при этом Предприятие не несет ответственность за неполучение *Услуги* и/или качество ее предоставления.
- 1.9.** Подключение к *Услуге Клиента* может проводиться уполномоченными *Предприятием* третьими лицами (юридическими или физическими). *Предприятие* имеет право предоставлять им необходимую для выполнения этих работ информацию о *Клиенте/Абоненте*. Ответственность за качество и своевременность подключения к *Услуге* перед *Клиентом/Абонентом* несет *Предприятие*.
- 1.10.** Подключение к *Услуге* осуществляется в присутствии *Абонента*, при наличии оплаченных счетов, указанных в п. 1.6. Если эти счета были предоставлены по факту подключения к *Услуге*, они должны быть оплачены в течение 10 дней с момента их получения. В противном случае *Предприятие* имеет право приостановить предоставление *Услуги* до момента поступления оплаты.
- 1.11.** Предоставление сопутствующего дополнительного сервиса по получению оборудования (ТВ-тюнера с *Карточкой авторизации/Модема*) в пользование и его возвращению *Предприятию* регулируется «Правилами предоставления в пользование оборудования и Карточки авторизации», с текстом которых *Клиент* может ознакомиться на сайте www.volia.com или получить в любом Контакт-центре.

II. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ

- 2.1.** *Предприятие* предоставляет *Услугу* только *Абонентам*:
- 2.1.1. Домашним пользователям (физическим лицам):** только в жилищном фонде по *Месту предоставления услуг* и только для индивидуального домашнего пользования.
- 2.1.2. Бизнес-Пользователям (субъектам хозяйствования: физическим лицам-предпринимателям и юридическим лицам):** как в жилом, так и в нежилом фонде для пользования *Абонентом*, а также с возможностью публичного пользования другими лицами (в частности, потребителями продукции/*Услуг* *Абонента*), если это зафиксировано соответствующими условиями договорных отношений с *Предприятием*.
- 2.2.** *Абонент* не имеет права, если это не предусмотрено отдельным договором с *Предприятием*:
- 2.2.1.** Использовать на коммерческой основе конечное оборудование и/или *Абонентское ответвление* для предоставления *Телекоммуникационных услуг* третьим лицам за пределами *Места предоставления Услуги*;
- 2.2.2.** Передавать *Услуги* третьим лицам.
- 2.3.** *Абонент*, подписав *Протокол заказанных услуг и оборудования/Договор* и предоставив сведения о себе, предоставляет *Предприятию* право использовать информацию и данные о *Телекоммуникационных услугах*, которые *Абонент* получил (вид, продолжительность, содержание, маршруты передачи, др.) и соглашается с тем, что такая и другая необходимая для качественного обслуживания *Абонента* информация может быть передана *Предприятием* третьим лицам для:
- ведения учета *Абонентов, Услуг и Сопутствующих дополнительных сервисов, Дополнительных услуг*, предоставленных *Абоненту*, расчетов с *Абонентом*;
 - осуществления рассылки *Абонентам Счетов, сообщений, Sms-Сообщений, анкетных писем, предложений, рекламных материалов*;
 - телефонного опроса *Абонентов* с целью выяснения их мнения относительно качества предоставления *Телекоммуникационных услуг*;
 - проведение акций, розыгрышей, маркетинговых исследований;
 - ведение претензионно-исковой работы с *Абонентами*.
- 2.4.** *Предприятие* берет на себя ответственность перед *Абонентом* за сохранение переданной третьим лицам информации, указанной в п. 2.3.
- 2.5.** *Услуги* предоставляются непрерывно при условии *Положительного сальдо* на ЛС *Абонента*.
- 2.6.** *Абонент* может иметь несколько *Мест предоставления Услуги* и *Абонентских ответвлений*, на каждое из которых оформляется отдельный *Протокол заказанных услуг и оборудования/Договор*.
- 2.7.** *Предприятие* выдает *Абоненту* адрес и пароль доступа к *Персональному сайту абонента*, указывая его в отрывной части Наряда на работы по подключению и в *Протоколе заказанных услуг и оборудования/Договоре*.
- 2.8.** Всем *абонентам*, которые впервые подключаются к *Услугам*, автоматически предоставляется кредитование в размере 100 % от *Абонентной платы*. *Абонент* может отказаться от кредитования, обратившись по телефону, в Контакт-центр *Предприятия*, по электронной почте с адреса в домене voliacable.com и/или sevccable.net или самостоятельно на *Персональном сайте абонента*.
- 2.9.** *Абонент* может передать модем/ТВ-тюнер, которые принадлежат ему на правах собственности третьему лицу

(продажа, дарение, сдача в аренду и т.п.) при условии информирования *Предприятия* о факте такой передачи в письменной форме во избежание несанкционированного использования такого оборудования третьими лицами.

2.10. Абонент может изменить свой текущий Пакет Интернет/План Подписки только один раз в 30 дней и при обязательном условии наличия средств на его ЛС не менее 50 % от стоимости выбранного нового Пакета Интернет/Плана Подписки.

2.10.1. Абонент (физическое лицо) может изменить Пакет Интернет/План Подписки:

- самостоятельно, на Персональном сайте абонента или через другую интерактивную систему. Новый Пакет Интернет/План Подписки активируется с начала следующих суток;
- обратившись лично в Контакт-центр *Предприятия* не менее чем за 1 (один) день до даты изменения с обязательным предоставлением документов, которые удостоверяют личность;
- позвонив на *Предприятие* с обязательным сообщением пароля к Персональному сайту абонента;
- уплатив специально присланный *Предприятием* Счет-предложение (оферту). Изменение состоится с начала следующего месяца при условии поступления средств по уплаченному специальному счету и достаточной суммы средств на ЛС Абонента на момент изменения.

2.10.2. Абонент (субъект хозяйствования) должен подать соответствующее заявление на бланке организации с подписью руководителя, заверенное печатью, на *Предприятие* (через Контакт-центр) не менее чем за 3 (три) дня до даты изменения, указанной в таком заявлении.

2.11. *Предприятие* имеет право изменить Абоненту (физическому лицу) текущий Пакет Интернет, который предназначен для Абонентов – пользователей Услуги доступа к телепрограммам в цифровом формате, в случае отказа от пользования Услугой доступа к Пакетам телепрограмм в цифровом формате† или если срок ее приостановление из-за задолженности превышает 3 месяца. Изменение осуществляется на Пакет Интернет, приближенный по стоимости к текущему Пакету Интернет согласно с действующими Тарифам, если другой Пакет Интернет Абонент не изберет самостоятельно.

2.12. Предоставление Услуги доступа к пакетам телепрограмм:

2.12.1. Абонент имеет право выбрать и заказать один или несколько предложенных *Предприятием* Пакетов телепрограмм, выбрав соответствующий План подписки.

2.12.2. Доступ к Пакетам телепрограмм осуществляется согласно заказанному и оплаченному Абонентом Плану Подписки. При отсутствии технической возможности (в зависимости от Места предоставления Услуги) доступ к Пакетам телепрограмм в цифровом формате не предоставляется отдельно от Пакета телепрограмм в аналоговом формате, при этом плата за этот Пакет включается в Абонентную плату за Услугу.

2.12.3. По одному Протоколу заказанных услуг и оборудования/Договору Абонент может подключить не более трех телевизионных приемников и ТВ-тюнеров, которые *Предприятие* бесплатно обеспечивает Карточками авторизации.

2.12.4. *Предприятие* имеет право в любое время по своей инициативе заменить Абоненту Карточку авторизации.

2.12.5. В случае потери Карточки авторизации Абонент обязан проинформировать об этом *Предприятие* и указать номер утерянной Карточки авторизации (PIN-код), указанный в Протоколе заказанных услуг и оборудования/Договоре. В этом случае утерянная Карточка авторизации деактивируется, тарификация Услуги прекращается. Новая Карточка авторизации выдается Абоненту после оплаты ее стоимости согласно действующим Тарифам.

2.12.6. *Предприятие* имеет право, и Абонент с этим соглашается, менять количество и/или перечень телепрограмм, которые входят в определенный Пакет телепрограмм, а также количество Пакетов телепрограмм.

2.12.7. *Предприятие* имеет право менять план частотного размещения телепрограмм в Телекоммуникационной сети, менять характеристики модуляции сигнала, вводить современные стандарты (технологии), в том числе технологии передачи данных (цифровых потоков), которые используются для передачи аудио- и видеопотоков, прекращать предоставление Услуги доступа к пакетам телепрограмм в аналоговом формате, прекращать договорные отношения относительно предоставления Услуги доступа к пакетам телепрограмм в аналоговом формате.

2.13. Предоставление услуги доступа в Интернет:

2.13.1. Абонент имеет право выбрать и заказать один из предложенных *Предприятием* Пакетов Интернет;

2.13.2. Абонент является инициатором соединения с информационными и коммуникационными ресурсами сети Интернет. Время и продолжительность соединения не ограничены.

2.13.3. Во время подключения к Услуге *Предприятие* предоставляет Абоненту:

- один реальный (public) IP-адрес по протоколу DHCP;
- электронный почтовый ящик с адресом в домене voliacable.com и сетевые реквизиты для работы с электронной почтой согласно Правилам предоставления и пользования почтовым сервисом.

2.13.4. Бесперывное предоставление Услуги возможно только при наличии уникального сетевого (MAC) адреса на сетевом интерфейсе компьютера Абонента (или другого устройства, подключенного к модему).

† Более детальная информация о Пакетах Интернет только для пользователей одновременно двух услуг: доступа в Интернет и доступа к пакетам телепрограммам в цифровом формате указана в действующих Тарифах *Предприятия*.

- 2.14. Абонент может бесплатно изменить или повторно получить Пароль к персональному сайту абонента:
- самостоятельно на Персональном сайте абонента <https://stat.volia.com:8443/ktvinet/>;
 - по телефону или в Контакт-центрах Предприятия с обязательным сообщением Пароля к Персональному сайту абонента или паспортных данных Абонента или данных Протокола заказанных услуг и оборудования, если Абонент – физическое лицо;
 - в Контакт-центрах Предприятия с обязательным предоставлением заявления на бланке организации с подписью руководителя, заверенного печатью, если Абонент – субъект хозяйствования.
 - по электронной почте, если Абонент обращается на Предприятие с адреса в домене voliacable.com и/или sevcable.net, при условии наличия данных для идентификации Абонента: номер Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора, адреса предоставления Услуги, фамилии, имени и отчества, если Абонент – физическое лицо, письма на бланке организации с подписью руководителя, заверенного печатью, если Абонент – субъект хозяйствования.
- 2.15. Абонент имеет право заказать Сопутствующие дополнительные сервисы или отказаться от них. Заказ Сопутствующих дополнительных сервисов осуществляется только при наличии средств на ЛС Абонента в сумме, достаточной для их оплаты.
- 2.15.1. Заказ Сопутствующих дополнительных сервисов и отказ от них (кроме «Ночной безлимит», «Безлимит Weekend», «Защита от вирусов и СПАМа Dr.Web») осуществляется только на основании заявления Абонента, которое передается на Предприятие через Контакт-центр или по электронной почте с электронного адреса в домене voliacable.com и/или sevcable.net, по факсу, с обязательной подписью Абонента (для субъектов хозяйствования – с обязательной подписью руководителя, заверенного печатью организации).
- 2.15.2. Заказ Сопутствующих Дополнительных сервисов «Ночной безлимит», «Безлимит Weekend», «Защита от вирусов и СПАМа Dr.Web» осуществляется Абонентом самостоятельно на Персональном сайте абонента.
- 2.15.3. Заказанные Сопутствующие дополнительные сервисы («Ночной безлимит», «Безлимит Weekend», «Защита от вирусов и СПАМа Dr.Web») будут доступными Абоненту на протяжении 3-х рабочих дней после получения Заявления Абонента и оплаты их стоимости.
- 2.16. Официальные сообщения Предприятия для Абонентов осуществляются согласно условиям, изложенным в разделе VIII этих Правил.

III. ПРАВИЛА УЧЕТА И РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ, СОПУТСТВУЮЩИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- 3.1. На основании подписанного Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора Предприятие обеспечивает регистрацию Абонента в Биллинге: открывает Абоненту персональный ЛС, номер которого уникален.
- 3.2. Биллинг является единственным источником информации об объеме предоставленных Абоненту Услуг. Абонент соглашается, что во время решения спорных вопросов данные Биллинга Предприятия будут иметь преимущество над другими данными.
- 3.3. Единицей стоимостного учета потребленной Услуги в Биллинге является гривна. Учет ведется с точностью до седьмого десятичного знака.
- 3.4. **Особенности учета потребления Услуги доступа к пакетам телепрограммам на ЛС Абонента:**
- 3.4.1. Начисление средств (списание с ЛС) происходит ежедневно равными частями, в размере стоимости Плана Подписки, который делится на количество дней в учетном периоде (месяце).
- 3.5. **Особенности учета потребления Услуги доступа в Интернет на ЛС Абонента:**
- 3.5.1. Учет Трафика, который использовал Абонент, осуществляется Биллингом по данным, которые снимаются со специального оборудования. Данные Биллинга в режиме on-line отображаются на ЛС Абонента каждые 15 минут.
- 3.5.2. Трафик считается принятым/отправленным, если он зафиксирован сетевым оборудованием Предприятия. Предприятие не несет ответственности за неполную доставку зафиксированного трафика Абоненту (адресату), если это обусловлено не зависимыми от Предприятия причинами, в частности, недостаточной пропускной способностью канала адресата или транзитного провайдера, фильтрами, установленными у Абонента, адресата или транзитного провайдера, или ошибками маршрутизации, допущенными Абонентом, транзитным провайдером.
- 3.5.3. Учет использованного Абонентом Трафика ведется с точностью до байта (единицы тарификации). Для расчетов стоимости Трафика применяются такие соотношения: 1000 байт = 1 Кб, 1000 Кб = 1 Мб, 1000 Мб = 1 Гб.
- 3.5.4. Объем Трафика служебного обмена сервера доступа Предприятия с модемом Абонента (по протоколу SNMP) не тарифицируется.
- 3.6. Учет потребления Дополнительных услуг и Сопутствующих дополнительных сервисов осуществляется Биллингом на основании данных о выполненных нарядах и зарегистрированных Заказов Абонентов
- 3.7. Оплата за Услуги, Сопутствующие Дополнительные сервисы, Дополнительные услуги, материалы и оборудование осуществляется только в гривнах согласно Тарифам, действующим в расчетном периоде:
- 3.7.1. Абонентами – физическими лицами через банковские учреждения на расчетный счет, указанный в платежном документе, или через интерактивные системы электронных платежей, указанные на сайте www.volia.com.
- 3.7.2. Абонентами – субъектами хозяйствования только по безналичному перечислению на расчетный счет Предприятия, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты, указанной в соответствующем Счете-Фактуре.
- 3.8. Платежи, которые поступили на Предприятие, вносятся на ЛС Абонента на основании платежных документов, переданных банковскими учреждениями или электронных сообщений об осуществлении оплат через электронные системы платежей.

- 3.9. Первичная оплата за Услуги, Сопутствующие дополнительные сервисы, Дополнительные услуги осуществляется до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора на основании предоставленных счетов.
- 3.10. Абонент обязан осуществлять оплату Абонентной платы (стоимости Тарифного плана), Сопутствующих дополнительных сервисов на следующий месяц до **20-го** числа текущего месяца*
- 3.11. Абонентам – физическим лицам Счет на предоплату Абонентной платы (стоимости Тарифного плана) и Сопутствующих дополнительных сервисов доставляется в почтовый ящик до **15-го** числа текущего месяца и/или по электронной почте по контактному электронному адресу с **1-го** до **5-го** числа месяца.
- 3.12. Абонентам – субъектам хозяйствования Счет-фактура на предоплату Абонентной платы (стоимости Тарифного плана) и Сопутствующих дополнительных сервисов доставляется в почтовый ящик до **17-го** числа текущего месяца или по электронной почте по контактному электронному адресу с **1-го** до **5-го** числа месяца.
- 3.13. В случае неполучения Счета в указанный срок, Абонент может сформировать Счет самостоятельно, используя Персональный сайт абонента, или получить повторный Счет в Контакт-центре.
- 3.14. Оплачивая Услугу с использованием бланков банковских учреждений, Абонент обязан указать в графе «назначение платежа» номер своего Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора (номер указан после косой черты номера счета), адрес предоставления Услуги и месяц, за который осуществляется оплата.
- 3.15. Информирование Абонентов по электронной почте о состоянии ЛС:
- 3.15.1. Когда остаток средств на ЛС Абонента достигает 10 % от Абонентной платы (стоимости Пакета Интернет/Плана Подписки), Абоненту один раз на протяжении календарного месяца с **1-го** числа месяца или с момента активации Услуги в текущем месяце, присылается сообщение о величине остатка на его ЛС.
- 3.15.2. Когда остаток средств на ЛС Абонента становится меньше нуля, Абоненту присылается сообщение о задолженности на его ЛС (до полного погашения задолженности).
- 3.15.3. Если по подтвержденному платежу не поступила оплата за **2 (два) дня** до истечения срока поступления оплаты, Абоненту присылается сообщение о необходимости предоставить в адрес Предприятия копию платежных документов.
- 3.15.4. На следующий день после превышения включенного объема трафика в Пакет Интернет, один раз на протяжении календарного месяца (с **1-го** числа месяца или с момента активации Услуги текущем месяце) присылается соответствующее сообщение.
- 3.16. Абонент обязан, используя Персональный сайт абонента или обратившись в Колл-Центр Предприятия, контролировать состояние своего ЛС и не допускать возникновения отрицательного сальдо, своевременно оплачивать счета, по необходимости осуществлять подтверждение оплаты счета.
- 3.17. Перед осуществлением очередной оплаты Услуги, Сопутствующих дополнительных сервисов Абонент обязан ознакомиться с условиями их предоставления и стоимостью. Оплатой Услуги (Сопутствующих дополнительных сервисов) Абонент подтверждает, что ознакомился с действующими Тарифами на Услуги (Сопутствующие дополнительные сервисы), перечнем телепрограмм, которые входят в определенный Пакет, Пакетами Интернет (Профилями потребления или Тарифными планами)/Планами подписки и согласен на продолжение договорных отношений с Предприятием на условиях, которые установлены Предприятием и являются действующими на момент оплаты. При неоплате Услуги (Сопутствующих дополнительных сервисов) начисление средств за них осуществляется до расторжения договорных отношений согласно этим Правилам.
- 3.18. Если на момент расторжения договорных отношений на ЛС Абонента есть остаток средств, то на основании письменного заявления, заверенного личной подписью Абонента, такой остаток выплачивается Абоненту на протяжении **7 (семи) дней** с момента письменного подтверждения Предприятием факта расторжения договорных отношений.
- 3.19. Прекращение предоставления Услуги и расторжение договорных отношений не освобождают Абонента от уплаты за предоставленные ранее Услуги, Дополнительные услуги и Сопутствующие дополнительные сервисы, которые Абонент обязан полностью оплатить за весь период действия Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора.

IV. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Абонент имеет право временно приостановить предоставление ему Услуги по собственному желанию:
- 4.1.1. Используя Персональный сайт абонента, другую интерактивную систему Предприятия.
- 4.1.2. Предоставив заверенное личной подписью Абонента заявление по факсу, по почте или через Контакт-центры (с обязательным предоставлением удостоверения личности – **для физических лиц, для субъектов хозяйствования** – заявление на фирменном бланке, подписанное руководителем и заверенное печатью).
- 4.2. Предприятие имеет право приостановить предоставление Услуги Абоненту и/или отключить Абонентское отступление от Телекоммуникационной сети, если остаток средств на ЛС Абонента стал меньше нуля, до момента поступления средств на ЛС Абонента.
- 4.3. Если приостановление осуществляется по обращению Абонента, минимальный срок приостановления Услуги составляет 15 суток, максимальный срок – 3 месяца.
- 4.4. Предприятие имеет право приостановить предоставление Услуги Абоненту и разорвать с ним договорные отношения

* В связи с тем, что за прохождение платежей через кассы банковских учреждений возникают задержки до 10-ти дней в идентификации платежей Абонентов на Предприятии, Предприятие рекомендует Абонентам оплачивать счета до 20-го числа месяца для того, чтобы информация о платеже была отображена на ЛС абонента до начала расчетного периода (до 1-го числа следующего месяца).

если *Абонент*:

- нанес или попробовал нанести повреждение базовому оборудованию или программному обеспечению *Предприятия* или пользователям сети Интернет (путем умышленного формирования блокирующего трафика, распространения компьютерных вирусов, СПАМа и др.). В случае установления повторного факта *Предприятие* имеет право разорвать договорные отношения с *Абонентом* в одностороннем порядке;
 - распространяет информацию, которая оскорбляет честь и достоинство других *Абонентов*, персонала *Предприятия*, работников других предприятий во время выполнения ими своих обязанностей по обслуживанию *Абонента*;
 - нарушил договорные обязательства, эти Правила, *Нормы пользования Сетью* (Приложение № 1 к этим Правилам);
 - нарочно нанес ущерб другим лицам или осуществил действие, направленное на причинение такого ущерба;
 - осуществил противоправные действия в сфере использования электронно-вычислительных машин (компьютеров), систем и компьютерных сетей и сетей электросвязи.
- 4.5. Для осуществления *Технического обслуживания Предприятия* имеет право приостановить предоставление *Услуги* на время проведения профилактических работ. *Предприятие* не менее чем за сутки информирует *Абонента* по электронной почте по контактному электронному адресу о дате и времени приостановления предоставления *Услуги*. Суммарное время приостановления предоставления *Услуги* по этой причине не должно превышать 24-х (двадцати четырех) часов в месяц.
- 4.6. В случае превышения установленного в п. 4.5 этих Правил срока приостановления предоставления *Услуги Предприятия*, по письменному заявлению *Абонента*, осуществляет перерасчет и возвращает на *ЛС Абонента* средства, начисленные за *Услугу* за все время превышения установленного срока приостановления ее предоставления.
- 4.7. В случае выявления фактов предоставления *Услуги* третьим лицам, если такое право не предусмотрено отдельным Договором с *Предприятием*, *Предприятие* оставляет за собой право приостановить предоставление *Услуги* или разорвать договорные отношения в одностороннем порядке.
- 4.8. Для приостановления предоставления *Услуги доступа к пакетам телепрограмм в аналоговом формате Абонент* должен предоставить *Предприятию* соответствующее заявление. В период приостановления предоставления всех *Услуг Абонентского ответвления* отключается от *Телекоммуникационной сети*. Повторное подключение *Абонентского ответвления* выполняется согласно действующим на момент подключения *Тарифам*.
- 4.9. При условии пользования *Услугой доступа к пакетам телепрограмм* и/или пользования *Услугой доступа в Интернет* плата за получение *Пакета телепрограмм* в аналоговом формате отдельно не начисляется, если такой *Пакет* доступен на территории *Места предоставления Услуги*. Если эти *Услуги* приостановлены, на *ЛС Абонента* начисляется плата за получение *Пакета телепрограмм* в аналоговом формате, если такой *Пакет* доступен на территории *Места предоставления Услуги*. В этом случае *Абонент* обязуется осуществлять оплату за получение *Пакета телепрограмм* в аналоговом формате согласно разделу III этих Правил.

VI. ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 5.1. *Абонент* может самостоятельно возобновить предоставление ему *Услуги* (кроме случаев, указанных в п.п. 4.2, 4.4, 4.7 этих Правил) при наличии средств на своем *ЛС*:
- 5.1.1. Используя *Персональный сайт абонента*, другую интерактивную систему *Предприятия*, если срок приостановления соответствует указанному в п. 4.3.
- 5.1.2. Представив заверенное личной подписью *Абонента* заявление по факсу, по почте или через Контакт-центры (с обязательным предоставлением документов, удостоверяющих личность – для физических лиц, заявление на фирменном бланке, подписанное руководителем и заверенное печатью - для субъектов хозяйствования).
- 5.2. *Предприятие* имеет право возобновить предоставление *Услуги Абоненту* самостоятельно, если срок приостановления *Услуги*, предусмотренный п. 4.3 этих Правил превышает 3 (три) календарных месяца.
- 5.3. Возобновление предоставления или повторное подключение *Услуги* после приостановления ее предоставления или отключения *Абонентского ответвления* по причине, указанной в п. 4.2, *Предприятие* осуществляет только после полной оплаты задолженности перед *Предприятием*, а также *Абонентной платы* (стоимости *Тарифного плана*) и *Дополнительных услуг* (в случае подключения *Абонентского ответвления*).
- 5.4. *Предприятие* гарантирует возобновление предоставления *Услуги* в течение 12 часов после поступления на *Предприятие* подтверждения осуществленных *Абонентом* оплат, указанных в п. 5.3, и 48 часов при необходимости повторного подключения *Абонентского ответвления*.
- 5.5. С целью определения обстоятельств прецедентов, указанных в п.п. 4.4, 4.7 (степень причастности *Абонента*, наличия/отсутствия злого намерения в действиях *Абонента*, величина причиненного убытка и других обстоятельств), *Предприятие* может провести служебное расследование. Решение о возобновлении предоставления *Услуги Абоненту Предприятия* принимает только по результатам служебного расследования, прекращение указанных действий со стороны *Абонента* и наличия подписанного гарантийного письма от *Абонента*.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Ответственность *Предприятия* за предоставление *Услуги Абоненту* ограничивается точкой подключения *Абонентского ответвления* к *Телекоммуникационной сети*. Все другие устройства (*Абонентское ответвление*, телевизионный приемник, компьютер, Модем/ТВ-тюнер) не входят в сферу ответственности *Предприятия*, за исключением гарантийных обязательств на оборудование, проданное или предоставленное в пользование *Предприятием*. *Предприятие* не осуществляет заземление любого оборудования *Абонента* (персонального компьютера, Модема, ТВ-тюнера и т.п.).
- 6.2. *Предприятие* не несет ответственности за неполучение *Абонентом* *Услуг* или их качество в случаях:
- повреждения *Абонентского ответвления* или оборудования (телевизионного приемника, ТВ-тюнера, модема, компьютера) *Абонента*, а также в случаях вредного влияния передающих (излучаемых) устройств, которые используются без получения согласия на их использование Государственной инспекции по электросвязи;

- несоответствия технических характеристик *Абонентского ответвления* требованиям *Предприятия*, а также в случае, если работы по подключению *Абонентского ответвления* были выполнены *Абонентом* самостоятельно;
- несанкционированного вмешательства *Абонента* или третьих лиц в работу *Телекоммуникационной сети*, повреждения *Телекоммуникационной сети* третьими лицами.

6.3. При предоставлении Услуги доступа к пакетам телепрограмм:

- 6.3.1.** *Предприятие* не несет ответственности за содержание информации, которая передается с помощью *Телекоммуникационной сети*.
- 6.3.2.** *Предприятие* не несет ответственности за любые изменения в режимах вещания телерадиоорганизаций.
- 6.3.3.** *Абонент* обязуется не допускать к просмотру эротических телепрограмм лиц, которые не достигли совершеннолетия, в том числе используя техническую возможность *ТВ-тюнера* – установление «Родительского замка». *Предприятие* не несет ответственности за любые негативные последствия в случае доступа к просмотру таких телепрограмм несовершеннолетними лицами.
- 6.3.4.** Защита от несанкционированного доступа других лиц к *Карточке авторизации Абонента*, *Предприятием* не гарантируется и обеспечивается *Абонентом* самостоятельно. *Предприятие* не несет никакой ответственности и не возмещает финансовых убытков *Абоненту*, которые он может понести в случае несанкционированного использования *Карточки авторизации* другими лицами.
- 6.3.5.** *Предприятие* не несет ответственности перед *Абонентом*, если отсутствие или плохое качество доступа к *Услуге* является результатом нарушения со стороны *Абонента* правил пользования *ТВ-тюнером* или *Карточкой авторизации*.
- 6.3.6.** *Предприятие* не несет ответственности за качество *Услуги* и прерывание ее предоставления в таких случаях:
- препятствия во время распространения телепрограмм, возникшие по вине телевизионного передающего центра, спутников связи, или по другим причинам, на которые *Предприятие* не имеет возможности влиять;
 - нестабильное электроснабжение в местоположении оборудования *Телекоммуникационной сети*;
 - другие аварийные и непредвиденные ситуации.

6.4. При предоставлении Услуги доступа в Интернет:

- 6.4.1.** Защита от несанкционированного доступа других лиц к компьютеру *Абонента* *Предприятием* не гарантируется и обеспечивается *Абонентом* самостоятельно.
- 6.4.2.** *Предприятие* обязано принять все необходимые меры в рамках своей компетенции для того, чтобы *Пароли Абонента* не стали известны третьим лицам, которые не имеют отношения к обслуживанию *Абонента*.
- 6.4.3.** *Предприятие* не возмещает убытки *Абоненту*, причиненные ему в результате использования его *Паролей* третьими лицами в случае небрежного хранения *Абонентом* своих *Паролей*. *Абонент* несет полную ответственность за сохранение в тайне своих *Паролей*.
- 6.4.4.** *Предприятие* не несет ответственности за качество работы линий, каналов и узлов связи, которые предоставляются другими организациями и расположенные за пределами зоны его ответственности согласно п. **6.1**.
- 6.5.** Вся ответственность и риски за использование информационных ресурсов Интернета несет *Абонент*. *Предприятие* не контролирует доступный через сеть Интернет поток информации, который может включать нежелательные для *Абонента* материалы, в частности эротического характера, или информацию, которая оскорбляет честь и достоинство *Абонента*, и не несет за нее никакой ответственности. *Предприятие* не дает никаких гарантий относительно любых товаров, информации и услуг (за исключением собственной информации *Предприятия*), что поставляются или предоставляются с помощью Интернета, не несет ответственности за любые потери или убытки, которые прямо или опосредованно испытали *Абоненты* или третьи лица вследствие использования информационных ресурсов Интернета или невозможности их использования.
- 6.6.** *Предприятие* осуществляет меры, направленные на обеспечение конфиденциальности полученной и отправленной информации *Абонента*. Доступ работников *Предприятия* и работников уполномоченной на это третьей стороны к такой информации разрешается исключительно с целью технического обеспечения предоставления *Услуги* или в случаях поступления жалоб со стороны третьих лиц относительно умышленных действий *Абонента*, направленных на нанесение вреда путем распространения компьютерных вирусов, СПАМа, материалов обидного характера, использование ресурсов Интернета с целью мошенничества и др.
- 6.7.** *Предприятие* осуществляет общепринятые ограничительные меры по защите от несанкционированного использования компьютеров *Абонентов* путем фильтрации трафика (TCP-порты 135-139, 445, UDP-порты 135-139 – для всех *Абонентов* во всех направлениях). *Предприятие* оставляет за собой право на основании документированных претензий менять политику безопасности и перечень фильтрованных портов без согласования с *Абонентами*.
- 6.8.** *Предприятие* не несет ответственности за нарушение в работе сетевого оборудования *Абонента*, вызванное сетевыми атаками на адрес *Абонента*. *Абонент*, который установил факт сетевой атаки в свой адрес, обязан как можно раньше сообщить об этом *Предприятию*. *Предприятие* в этом случае имеет право временно, вплоть до окончания или ликвидации атаки, ограничить доступ к сетевым адресам *Абонента* для обеспечения безопасности всей сети и сохранения частичной трудоспособности сети *Абонента*. *Предприятие* выявляет источники сетевой атаки только в той мере, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.
- 6.9.** *Предприятие* освобождается от полного или частичного выполнения своих обязанностей в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, предусмотреть которые невозможно на момент подписания *Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора*, а именно: в случаях несанкционированного вмешательства *Абонента* или любых третьих лиц в работу *Телекоммуникационной сети*, войны, военных действий, стихийных бедствий, аварий, катастроф, саботажа, общественных волнений, диверсий, решений органов государственной власти, управления и/или местного самоуправления, изменения конъюнктуры рынков, прекращения вещания канала, отмены лицензии на вещание, отмены лицензии провайдера программной услуги уполномоченными на это государственными органами; в случае невозможности предоставления *Услуг* и *Сопутствующих дополнительных сервисов* при отсутствии технических возможностей и/или по

другим уважительным причинам, изменения направлений деятельности *Предприятия* и т.п.

VII. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ АБОНЕНТОВ

- 7.1. Информацию об *Услугах, Сопутствующих дополнительных сервисах, Дополнительных услугах и Правилах*, действующих для подписки *Планах Подписки/Пакетах Интернет, Тарифах Абонент* может получить на сайте www.volia.com.
- 7.2. По вопросам качества обслуживания, предоставления информации и консультаций *Абонент* может обратиться:
- по телефону в Колл-Центр;
 - непосредственно в Контакт-центры;
 - по почте (ул. Вакуленчука, 29, а/я № 36, г. Севастополь, 99053);
 - по факсу.
- В случае обращения на *Предприятие* с помощью телефона *Абонент* соглашается с тем, что телефонный разговор может быть записан с целью контроля качества обслуживания *Абонента*.
- 7.3. Претензии *Абонентов* к *Предприятию* относительно качества предоставленной *Услуги, Сопутствующих дополнительных сервисов, Дополнительных услуг* и уровня обслуживания принимаются в течение **2 (двух)** рабочих дней, а относительно объема предоставленной *Услуги* и платежей – в течение **30-ти** календарных дней с момента возникновения спорной ситуации.
- 7.4. Рассмотрение обращений *Абонентов* на *Предприятие* осуществляется согласно действующему законодательству.
- 7.5. **Службы Предприятия и график их работы:**

Службы Предприятия	Телефон, факс, e-mail, адреса	Время работы:
Колл-Центр:	г. Севастополь, тел. 537- 000 (многоканальный) г. Симферополь, тел. 518- 001 (многоканальный)	круглосуточно
Контакт-центры и Сервисные центры	г. Севастополь пр-т Октябрьской Революции, 43 пр-т Генерала Острякова, 63 г. Симферополь ул. Киевская, 44	понедельник - воскресенье с 8:00 до 20:00 (без обеденного перерыва и выходных)
Абонентский отдел:	факс: (0692) 46-54-24 e-mail: abonents@voliacable.com e-mail: pro@volia.com (для субъектов хозяйствования)	с 9:00 до 21:00 (без обеденного перерыва и выходных)

- 7.6. *Абонент* может обратиться на *Предприятие* по электронной почте с адреса в домене sevcable.net и voliacable.com. Обращение обрабатывается в течение **2 (двух)** дней при условии наличия в заявлении данных для идентификации *Абонента*: номер *Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора*, фамилия, имя и отчество, адрес предоставления *Услуги*. *Предприятие* может увеличивать срок обработки обращения (сообщив об этом *Абоненту*) в зависимости от его сложности.
- 7.7. По вопросам предоставления *Телекоммуникационных услуг Абонент* может обратиться в:
- 7.7.1. Национальную комиссию по вопросам регулирования связи Украины:
- **адрес:** 01001, г. Киев, ул. Крещатик, 22; 03110, г. Киев, ул. Соломенская, 3;
 - **приемная:** тел./факс: (044) 278-97-93, e-mail: office@nkrz.gov.ua;
 - **канцелярия:** e-mail: vdz@nkrz.gov.ua;
 - **пресс-служба:** e-mail: press@nkrz.gov.ua.
- 7.7.2. Государственную инспекцию связи:
- **адрес:** 03179, г. Киев, пр-т Победы, 15-й км;
 - **тел./факс:** (044) 422-85-14, e-mail: diz15@meta.ua.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Эти *Правила* регулируют взаимоотношения между *Абонентом (Клиентом)* и *Предприятием* в процессе подключения к *Услугам* (возобновление предоставления *Услуги*, приостановление *Услуги*), предоставления и получения выбранных *Абонентом Услуг и Сопутствующих дополнительных сервисов, Дополнительных услуг*, определяют процедуру расторжения договорных отношений. *Абонент*, подписав *Протокол заказанных услуг и оборудования/Договор*, подтверждает свое согласие выполнять обязательство и процедуры, предусмотренные этими *Правилами* и получать *Услуги и Сопутствующие дополнительные сервисы* на условиях этих *Правил*, подтверждает свое согласие на возможное изменение *Предприятием* во время действия договорных отношений *Тарифов на Услуги (Сопутствующие дополнительные сервисы, Дополнительные услуги)*, перечня телепрограмм, которые входят в определенный *Пакет*.
- 8.2. *Предприятие* имеет право вносить изменения (дополнение) к этим *Правилам, Тарифам* (увеличивать или уменьшать стоимость *Услуги, Сопутствующих дополнительных сервисов, Дополнительных услуг*), вводить, менять, отменять *Профили потребления (или Тарифные планы)/Планы Подписки*, вводить временные, акционные *Профили потребления (или Тарифные планы)/Планы Подписки*, которые распространяются на определенную территорию и/или определенную категорию *Абонентов*.
- 8.3. О действиях *Предприятия* *Абоненты* информируются **за 7 дней** до момента их внедрения, путем обнародования информации об этих действиях на web-сайте: www.volia.com. Дополнительно *Предприятие* может проинформировать *Абонента* любым из указанных ниже способом: электронной почтой по контактному электронному адресу, рассылкой

соответствующего сообщения, размещенного на лицевой или оборотной стороне Счета, размещением информации в Контакт-центрах Предприятия или в печатных средствах массовой информации. Абонент подтверждает свое согласие с действиями Предприятия путем оплаты Счета с сообщением. Неоплаченный Счет с сообщением предоставляет право Предприятию прекратить предоставление Услуги и разорвать договорные отношения. Под действиями Предприятия в этих Правилах понимаются изменения, дополнения, внедрения, отмена и другие действия, указанные в этих Правилах, а также реализация Предприятием своих прав, предусмотренных п. п. 2.12.6, 2.12.7, 8.2 этих Правил, и в других случаях. В случае несогласия Абонента с действиями Предприятия Абонент должен сразу письменно сообщить Предприятию о расторжении договорных отношений, но не позднее, чем за 3 дня до момента их внедрения Предприятием.

- 8.4. Абонент или Предприятие имеют право в любое время, если другое не указано в договоре, по собственному усмотрению в одностороннем порядке расторгнуть договорные отношения, заключенные в форме единого документа или заключенные путем подписания Абонентом Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора, при условии уведомления друг друга не позднее, чем за 30 календарных дней до даты расторжения договорных отношений. Предприятие имеет право сообщить Абоненту о прекращении предоставления Услуги и/или расторжении договорных отношений любым из способов, указанных в п. 8.3 этих Правил. В случае нарушения Абонентом договорных отношений с Предприятием (в том числе этих Правил), действующего законодательства в области телекоммуникаций прекращение предоставления Услуги (Сопутствующего дополнительного сервиса) осуществляется без предварительного сообщения.
- 8.5. Для расторжения договорных отношений Абонент лично передает заявление в Контакт-центр, которое должно содержать информацию о номере и дате подписания Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора и предоставляет удостоверение личности. Заявление должно быть заверено личной подписью Абонента – для Абонентов – физических лиц, а для субъектов хозяйствования – подписанное руководителем и заверенное круглой печатью.
- 8.6. Абонент обязан регулярно проверять свой почтовый ящик по заявленному Предприятию контактному электронному адресу.
- 8.7. Клиент должен ознакомиться с этими Правилами до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора. Текст Правил Клиент может получить в любом Контакт-центре, а также ознакомиться с его содержанием на сайте www.volia.com. В случае необходимости разъяснения положений этих Правил, условий и правил пользования Услугами, Сопутствующими дополнительными сервисами и оборудованием Клиент, до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора, может обратиться на Предприятие.
- 8.8. Предприятие имеет лицензию НКРС на предоставление услуг технического обслуживания и эксплуатации телекоммуникационной сети на территории г.Севастополь серии АВ № 303613, выданную на основании решения НКРС № 691 от 19.04.2007 г. (срок действия лицензии с 14.05.2007 г. по 14.05.2012 г.).
- 8.9. Предприятие имеет лицензию НКРС на предоставление услуг технического обслуживания и эксплуатации телекоммуникационной сети на территории г.Симферополь серии АВ № 364909, выданную на основании решения НКРС № 1041 от 10.06.2008 г. (срок действия лицензии с 27.06.2008 г. по 27.06.2013 г.).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1



Нормы пользования Сетью

Сеть Интернет является глобальным объединением компьютерных сетей и информационных ресурсов, которые принадлежат множеству разных людей и организаций. Это объединение децентрализовано, и единого общеобязательного сборника правил (законов) пользование сетью Интернет не установлено. Существуют, однако, общепринятые нормы работы в сети Интернет, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей. Фундаментальное положение этих норм такое: правила пользования любыми ресурсами сети Интернет определяют владельцы этих ресурсов, и лишь они (тут и дальше словом «ресурс» обозначается любая совокупность программных и аппаратных средств, которые представляют в том или ином значении единое целое; ресурсом сети Интернет могут считаться, например, почтовый ящик, персональный компьютер, виртуальный или физический сервер, локальная вычислительная сеть, канал связи и т.д.).

Этот документ является одним из возможных формальных описаний общепринятых норм сетевого взаимодействия, которые считаются в большинстве сетей (которые как входят в сеть Интернет непосредственно, так и доступных из сети Интернет тем или иным опосредствованным образом) обязательными для выполнения всеми пользователями. Такие или аналогичные нормы применяются относительно всех доступных сетевых ресурсов, когда правила, установленные собственниками этих ресурсов самостоятельно, заранее неизвестны.

Как показывает практика, большинство пользователей сети Интернет ждет от других пользователей выполнения общепринятых сетевых норм, поскольку их нарушение служит причиной серьезных осложнений работы в Сети, как технические, так и обусловленные человеческим фактором. Во время создания документа не ставилась цель формулирования универсальных правил работы в Сети, дублировать положение законодательства тех или иных государств и т.п. Документ охватывает исключительно внутрисетевые нормативы, которые сложились в международном сетевом сообществе как проявление самосохранения сети Интернет.

Авторы документа надеются, что эта формализация общепринятых норм будет полезной как администраторам сетей во время разработки правил доступа для пользователей, так и конечным пользователям Сети во избежание конфликтных ситуаций в повседневной работе. Кроме того, этот документ поможет определить, какого поведения следует ожидать пользователю от других участников сетевого взаимодействия и в каких случаях можно считать себя потерпевшим от недопустимых действий.

1. ОГРАНИЧЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННЫЙ ШУМ (СПАМ)

1.1. Развитие Сети вызвало одну из основных проблем пользователей – излишек информации. Поэтому сетевое сообщество выработало специальные правила, направленные на защиту пользователя от ненужной/незапрашиваемой информации (СПАМа). В частности, являются недопустимыми:

1.1.1. Массовая рассылка сообщений с помощью электронной почты и других средств персонального обмена информацией (в частности, с использованием службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативой получателя.

1.1.2. Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для привлечения адреса в какой-нибудь список для массовой рассылки сообщений. Привлечение адреса, полученного любым путем (через web-форму, через подписное слово и т.п.), в список адресов, по которому проводится любая рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения или подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, чем по желанию владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность включения адреса в список адресатов любой рассылки (одноразовой или регулярной) по инициативе третьих лиц (то есть лиц, которые не являются владельцами этого адреса).

1.1.3. Обязательное наличие возможности для любого заказчика по его желанию немедленно оставить список рассылки без любых осложнений. Собственно возможность изъятия из списка не может быть основанием для внесения адресов в список не по желанию владельцев адресов.

1.1.4. Отправка электронных писем и других сообщений, которые содержат вложенные файлы и/или имеют значительный объем, без заранее полученного разрешения адресата.

1.1.5. Рассылка (иначе как по прямой инициативе получателя):

- электронных писем и других сообщений (в частности, одноразовых) рекламного, коммерческого или агитационного характера;
- писем и сообщений, которые содержат грубые и оскорбляющие выражения и предложения;
- рассылка сообщений, которые содержат просьбы переслать это сообщение другим доступным пользователям (chain letters);
- использование безличных («ролевых») адресов не по их прямому назначению, установленных собственником адреса и/или стандартами.

1.1.6. Размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не отвечают тематике этой конференции (off-topic). Тут и дальше под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.

1.1.7. Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явным образом разрешены правилами данной конференции или их размещение было предварительно согласовано с владельцами или администраторами этой конференции.

1.1.8. Размещение в любой конференции статьи, которая содержит вложенные файлы, кроме случаев, в которых вложение явным образом разрешено правилами этой конференции или такое размещение было предварительно согласовано с владельцами или администраторами конференции.

1.1.9. Рассылка информации получателям, которые ранее высказали нежелание получать эту информацию, информацию этой категории или информацию от этого отправителя.

1.1.10. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, web-страниц и т.п.) как контактных координат во время осуществления любого из вышеприведенных действий независимо от того, из какой точки Сети были осуществлены эти действия.

1.1.11. Осуществление деятельности по техническому обеспечению рассылки СПАМа (SPAM support service), в частности:

- целенаправленное сканирование содержания информационных ресурсов с целью получения адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;
- распространение программного обеспечения для рассылки СПАМа;
- создание, верификация, поддержка или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, внесенных в такую базу данных, явным образом выразили свое согласие на внесение адресов в эту конкретную базу данных; открытая публикация адреса таким согласием считаться не может).

2. ЗАПРЕТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ДОСТУПА И СЕТЕВЫХ АТАК

2.1. Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В частности запрещены:

2.1.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), которые не принадлежат пользователю.

2.1.2. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютера, другого оборудования или информационного ресурса), дальнейшее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, которые не принадлежат пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или администраторами этого информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от ресурса, который предполагался владельцем.

2.1.3. Передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или ненужной информации, которая создает паразитная нагрузка на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

2.1.4. Целенаправленные действия по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, списков открытых портов и т.п. иначе, чем в пределах, минимально необходимых для проведения штатных технических мер, которые не имеют целью нарушение п.п. 2.1.1. и 2.1.2. этого документа.

3. СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ, УСТАНОВЛЕННЫХ СОБСТВЕННИКАМИ РЕСУРСОВ

3.1. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов или ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными для выполнения всеми пользователями этих ресурсов. Правила должны быть легкодоступными, написанными с учетом разного уровня подготовки пользователей.

3.2. Правила использования ресурса, установленные собственником, не должны нарушать права владельцев других ресурсов или приводить к злоупотреблениям относительно других ресурсов.

3.3. Пользователь обязан соблюдать правил использования ресурса или немедленно отказаться от его использования.

3.4. В случае, если правила, установленные собственником ресурса, противоречат тем или другим пунктам этого документа, относительно этого ресурса применяются правила, установленные собственником, если это не вызывает нарушения относительно других ресурсов. В случае, если владельцем группы ресурсов явным образом установлены правила только для части ресурсов, для других применяются правила, сформулированные в этом документе.

4. НЕДОПУСТИМОСТЬ ФАЛЬСИФИКАЦИИ

4.1. Значительная часть ресурсов Сети не нуждается в идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в некоторых случаях от пользователя требуется предоставить информацию, которая идентифицирует его и используемые им средства доступа к Сети. Пользователь не должен:

4.1.1. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.

4.1.2. Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, которые используются в других сетевых протоколах во время передачи данных в Сеть.

4.1.3. Использовать несуществующие обратные адреса во время отправки электронных писем и других сообщений.

4.1.4. Небрежно относиться к конфиденциальности собственных идентификационных реквизитов (в частности, паролей и других кодов авторизованного доступа), что может привести к использованию тех или иных ресурсов третьими лицами от лица этого пользователя (с утаиванием, таким образом, истинного источника действий).

5. НАСТРОЙКА СОБСТВЕННЫХ РЕСУРСОВ

5.1. Во время работы в сети Интернет пользователь становится ее полноправным участником, который создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, которые принадлежат пользователю, третьими лицами. В связи с этим пользователь должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которые препятствовали бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а при выявлении случаев такого использования – принимать оперативные меры по их прекращению.

5.2. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытые ретрансляторы электронной почты (open Smtп-relays);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, которые дают возможность третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковебательные адреса локальных сетей, которые дают возможность проводить с их помощью атаки типа smurf;
- электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены;
- web-сайты и другие подобные ресурсы, которые осуществляют отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.