

Утверждаю: \_\_\_\_\_

ФЛП Олифиренко Т.Г.

«10» декабря 2014г.

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР**

(УСЛУГИ ДОСТУПА К ПАКЕТАМ ТЕЛЕПРОГРАММ,  
УСЛУГИ ДОСТУПА В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ, СЕРВИСНЫЕ  
И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ)

### **ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Клиент** - субъект хозяйствования или физическое лицо, которое изъявило желание оформить договорные отношения с Предприятием на получения Услуг.

**Предприятие** – ФЛП Олифиренко Т.Г., предоставляющий услуги доступа к телекоммуникационной сети под брендом «ИВК-Донбасс».

**Телекоммуникационная услуга (услуги)** - продукт деятельности Предприятия, направленный на удовлетворение потребностей Абонентов в сфере телекоммуникаций. Неотъемлемой составной частью Услуги являются Включенные сервисы.

**Абонент** - потребитель услуг (субъект хозяйствования или физическое лицо), который получает их на условиях, определенных в Правилах предоставления и получения телекоммуникационных услуг (далее - Правила), действующих Тарифах, Перечнях телепрограмм, включенных в определенный пакет, и других документов, регулирующих индивидуальные условия предоставления и получения услуг Предприятия.

**Согласие** Абонента (потребителя) - волеизъявление, выраженное Абонентом любым способом: подписанием документа, оплатой услуг предприятия, совершенные им действия, которые могут быть зафиксированы оборудованием Предприятия (голосовое, текстовое сообщение, использование сигналов тонового набора и т.п.).

**Уведомление Предприятия** – сообщение, которое направляется Абоненту в любой форме.

**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 телевидения с использованием искусственно созданной направляющей среды (беспроводными, проводными (кабельными), оптическими системами между конечным оборудованием).

**Технические условия** - технические средства коммуникаций и другие ресурсы Телекоммуникационной сети, необходимые для наличия технической возможности предоставлять Услугу(и) Абоненту.

**Техническое обслуживание** - комплекс мер, принимаемых Предприятием или третьими лицами для поддержания телекоммуникационной сети в рабочем состоянии.

**Абонентское ответвление** - участок кабельной сети, который соединяет оборудования Абонента (телевизионный приемник, компьютер и т.д.) 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 Услуги.

**Протокол заказанных услуг и оборудования** (для абонентов - физических лиц), **Договор оказания телекоммуникационных услуг** (далее – Договор, для абонентов - субъектов хозяйствования) - документ, который подтверждает договоренность между Абонентом и Предприятием по всем существенным условиям предоставления и получения Услуг и определяет условия предоставления и получения услуг в соответствии с настоящими Правилами, действующими Тарифами, Перечнем программ, включенных в определенный пакет телепрограмм и других документов, регулирующих условия предоставления и получения Услуг. Неотъемлемой частью Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора является утвержденные директором Предприятия документы, регламентирующие порядок, условия предоставления и получения услуг, Дополнительных услуг и пакетов, Сервисных услуг и являются обязательными для ознакомления и выполнения Абонентом, в частности:

- Правила предоставления и получения телекоммуникационных услуг (Публичный договор);
- Общая информация об Услуге доступа к телепрограммам;
- Общая информация об Услуге «Интернет +ТВ»;
- Перечень программ, которые входят в определенный пакет телепрограмм;

- Регламенты акций (если Услуга(и) заказывается на условиях акции);
- Тарифы на пакеты Услуги доступа к пакетам телепрограмм, пакеты Услуги «Интернет+ТВ», дополнительные услуги;
- Прейскурант на оборудование, материалы и сервисные услуги.

**Абонентская плата** - регулярный фиксированный платеж, который Предприятие устанавливает для Абонента за доступ к Услуге в течение расчетного периода независимо от факта их получения. Расчетным периодом является календарный месяц.

**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.

При наличии технической возможности (в зависимости от места предоставления Услуги) Услуга доступа к пакетам телепрограмм предусматривает возможность получения определенного количества телепрограмм в аналоговом формате, сформированных в соответствующем Пакете.

**Услуга доступа к сети Интернет +ТВ** - Телекоммуникационная услуга, содержанием которой является предоставление Абоненту по Месту предоставления услуги доступа (возможность использовать) к информационным и коммуникационным ресурсам мировой сети Интернет, включая услуги передачи данных, и другие, с использованием Телекоммуникационной сети, и дополнительно включает в себя услугу доступа к телепрограммам с единственной тарификацией и управлением.

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

- **сервисы технического доступа** - сервисы, обеспечивающие работоспособность телекоммуникационной сети и доступ Абонента к Услугам;
- **информационные сервисы** - информирование Абонентов об Услуге, Правилах и изменениях в них, Тарифах Предприятия, состоянии лицевого счета, оказание помощи по вопросам пользования Услугами, Дополнительными услугами и пакетами, сервисными услугами;
- **административные сервисы** - формирование и ведение учетных записей об абоненте и полученных им Услугах, сопровождение запросов от Абонента по Дополнительным услугам и пакетам, мониторинг и контроль качества предоставления услуг.

**Дополнительные услуги и пакеты** - услуги, предоставляемые Предприятием на заказ Абонента дополнительно к Услуге на платной основе в соответствии с действующими Тарифами.

**Сервисные услуги** - услуги или работы, которые не являются телекоммуникационными и могут предоставляться Предприятием на заказ Абонента отдельно и независимо от факта заказа Услуг, на платной основе в соответствии с действующим Прейскурантом.

**Тарифы** – документы, в которых приводится перечень, описание, правила тарификации и величина Абонентской платы на Планы подписки Услуги доступа к пакетам телепрограмм, Интернет-пакеты, Пакеты Услуги «Интернет +ТВ» и Дополнительные услуги и пакеты, предоставляемые Предприятием.

**Прейскурант** - документ, в котором приводятся перечень, описание и стоимость оборудования, материалов и сервисных услуг, услуг Предприятия.

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

**План Подписки** - совокупность избранных Абонентом Пакетов телепрограмм.

**Пакет услуги «Интернет +ТВ»** - совокупность сгруппированных Предприятием параметров Услуги доступа в Интернет, включающий порядок тарификации, скорость и объем информации (трафик) и с включенным Планом подписки на Пакет телепрограмм, имеющий единую стоимость.

**Прекращение предоставления услуг** - окончательный отказ от предоставления услуг по инициативе Предприятия или отказ от получения услуг по инициативе Абонента.

**Временное прекращение предоставления услуг** - перерыв в предоставлении услуг по инициативе Предприятия или перерыв в получении услуг по заявлению абонента на определенный период в случаях, предусмотренных Договором и / или Правилами, с обеспечением технической возможности возобновления их предоставления / получения.

**Сокращение перечня услуг (Ограничение предоставления услуг)** - сокращение количества телепрограмм или скорости передачи информации.

**Трафик** - объем информации, прошедший через модем Абонента, при условии предоставления / получения Доступ к Интернету по стандарту DOCSIS, или через компьютерное устройство Абонента при условии получения Услуги доступа к Интернету по технологии Ethernet.

**Счет** (для субъектов хозяйствования - Счет-фактура) - расчетный документ, где указана сумма платежа за предоставление услуг, Дополнительных услуг и пакетов / Сервисных услуг согласно действующим Тарифам / Прейскуранта.

**Биллинг** - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматизированного количественного и стоимостного учета предоставленных Абоненту Услуг, Дополнительных услуг и пакетов / Сервисных услуг соответственно Тарифов / Прейскуранта, действующих на момент их предоставления.

**Личный счет (ЛС) абонента** - персональный счет, который Предприятие открывает в Биллинге для Абонента, и на котором ведется количественный и стоимостный учет всех предоставленных Абоненту Услуг, Дополнительных услуг и пакетов / Сервисных услуг, а также учет платежей Абонента.

**Сальдо** - разница между поступлением средств от Абонента и расходом (начислением) средств за Услуги, Дополнительные услуги и пакеты / Сервисные услуги, в соответствии с действующими Тарифами / Прейскурантом и настоящими Правилами.

**Положительное сальдо** - превышение поступления средств над расходом на ЛС Абонента.

**Отрицательное сальдо** - превышение расхода средств над поступлением на ЛС Абонента.

**Персональные данные** - совокупность сведений о физическом лице, которое идентифицировано или может быть однозначно идентифицировано.

**Конечное оборудование** - оборудование, обеспечивающее возможность получения Услуг (модем для получения доступа к Интернету по технологии DOCSIS, ТВ-тюнер - доступа к пакетам телепрограмм в цифровом формате, IP-тюнер – услуги доступа к телепрограмм по IP-протоколу).

**Нормы пользования Сетью** - документ OFISP-008, принятый Открытым форумом интернет-сервис-провайдеров. Документ приведен в Приложении к настоящим Правилам. Оригинал находится по адресу:

<http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>

## **I. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ**

- 1.1.** Информацию о возможности подключения к Услуге, дополнительным услугам и пакетам, сервисных услугах, Правилах их предоставления и получения, действующих Тарифах/Прейскуранте Абонент/Клиент может устно получить по контактным телефонам Центра-звонков, у консультантов Центров-обслуживания или самостоятельно на сайте: [www.ivcdon.net](http://www.ivcdon.net)
- 1.2.** Для подключения Клиентов к услугам - Предприятие обследует будущее Место предоставления Услуги, чтобы заранее оценить перечень и стоимость необходимых работ и материалов.
- 1.3.** Подключение к услуге возможно только при наличии Технических условий: Место предоставления Услуги должно находиться в зоне Телекоммуникационной сети, а Абонентское ответвление – отвечать требованиям Предприятия (п.1.6).
- 1.4.** Если нет Технических условий для подключения и предоставления Услуги, Предприятие информирует Клиента о необходимых мерах, которые может принять Предприятие или Клиент для их создания.
- 1.5.** При наличии Технических условий для подключения и предоставления Услуги Предприятие согласовывает с Клиентом дату и время подключения к Услуге, при необходимости формирует и предоставляет Клиенту Счет на оплату заказанных Услуг, Оборудования, Дополнительных услуг и пакетов, Сервисных услуг (смета мероприятий для создания Технических условий с согласия Клиента их оплатить) согласно действующим Тарифам / Прейскурантам. Этот Счет следует оплатить в течение 3-х (трех) дней с момента его получения.
- 1.6.** Для получения Услуги доступа к пакетам телепрограмм Клиент должен иметь:
- 1.6.1.** При условии предоставления / получения Услуги в аналоговом формате - телевизионный приемник, обеспечивающий прием телепрограмм в аналоговом формате;
- 1.6.2.** Для получения Услуги доступа в Интернет Клиент должен иметь:
- компьютер (компьютерное устройство), оборудованный 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 в соответствии со стандартом DOCSIS 2.0 или DOCSIS 3.0, в зависимости от избранного Интернет-пакета, при условии предоставления / получения Услуги по стандарту DOCSIS.
- 1.7.** Для оформления договорных отношений Клиент должен предоставить следующие документы :
- 1.7.1.** Клиент - физическое лицо:
- 1) документ, который позволяет идентифицировать личность (паспорт, удостоверение личности);
- 1.7.2.** Клиент - юридическое лицо (субъект хозяйствования):
- 1) свидетельство о государственной регистрации;
  - 2) свидетельство о регистрации плательщика налога (единого налога, НДС и т.д.);
  - 3) доверенность представителя (если Договор заключается представителем юридического лица);
  - 4) документ, подтверждающий право собственности на Место предоставления услуг(и) или документ, разрешающий Клиенту проводить работы для подключения телекоммуникационных услуг.
- 1.7.3.** Клиент - физическое лицо - предприниматель (субъект хозяйствования):
- 1) паспорт и копию его первых двух страниц;
  - 2) свидетельство о государственной регистрации физического лица - предпринимателя;
  - 3) свидетельство о регистрации плательщика налога (единого налога, НДС и т.д.);
  - 4) документ, подтверждающий право собственности на Место предоставления услуг(и) или документ, разрешающий Клиенту проводить работы для подключения телекоммуникационных услуг.
- 1.8.** Предприятие имеет право отказать Клиенту в оформлении договорных отношений в случае:
- 1) несоответствия оборудования Клиента установленным требованиям Предприятия и законодательства;
  - 2) задолженности Клиента / Абонента за ранее предоставленные услуги;
  - 3) не предоставление необходимых для оформления договорных отношений документов;
  - 4) отсутствие технической возможности для обеспечения доступа к телекоммуникационной сети.
- 1.9.** В случае отказа оформить договорные отношения, Предприятие сообщает об этом Клиенту, приводя причины:
- 1) устно, при заказе Услуг;
  - 2) в письменной форме, на письменное обращение клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней.
- 1.10.** Подключение к услуге может осуществляться:
- 1.10.1.** Самостоятельно Клиентом - физическим лицом, при этом Предприятие не несет ответственности за неполучение Услуги и / или качество ее предоставления.
- 1.10.2.** Уполномоченными сотрудниками Предприятия. Подключение к услуге осуществляется в присутствии Абонента.
- 1.10.3.** 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. Подключение к услуге осуществляется в присутствии Абонента.

- 1.11.** При подключении услуг(и) Абонент просит Предприятие установить / разместить в доме телекоммуникационное оборудование, необходимое для предоставления услуг (и) и предоставляет Предприятию право определять лиц, которые могут устанавливать / размещать и обслуживать такое телекоммуникационное оборудование.
- 1.12.** При подключении к услуге «Интернет +ТВ» Предприятие предоставляет Абоненту:  
- один реальный (public) динамический IP-адрес по протоколу DHCP для Услуги доступа в Интернет;
- 1.13.** Клиент должен ознакомиться с этими Правилами до подписания Протокола заказанных услуг оборудования / Договора. Текст Правил для ознакомления Клиент может получить в любом Центре-обслуживания Предприятия или на сайте [www.ivcdon.net](http://www.ivcdon.net). Если до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора у Клиента возникают вопросы относительно этих Правил, условий и правил пользования Услугами, Дополнительными услугами и пакетами, сервисными услугами и оборудованием - за разъяснениями Клиент может обратиться в Предприятие.
- 1.14.** Срок действия Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора, подписанного Абонентом, начинается с даты подписания Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора, если иное не определено его условиями, и завершается датой расторжения договорных отношений в соответствии с условиями пп 8.9-8.11 этих Правил.
- 1.15.** Предоставление Услуги начинается при условии подписания Абонентом Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора. Предельным сроком, с которого начинается предоставление Услуги, является дата активации услуг(и) указанная в Протоколе заказанных услуг и оборудования / Договоре, но не позднее даты подписания, если иное не определено его условиями. Подписание Протокола заказанных услуг подразумевает полное согласие Абонентом с настоящими Правилами и другими документами Предприятия, регламентирующие предоставление Услуг.

## **II. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ**

### **2.1. Предприятие предоставляет Услугу только Абонентам.**

**2.1.1.** Домашним пользователям (физическим лицам): для индивидуального домашнего пользования только в жилом фонде по Месту предоставления Услуги.

**2.1.2.** Бизнес-пользователям (субъектам хозяйствования: физическим лицам - предпринимателям и юридическим лицам): для пользования на правах Абонентов.

### **2.2. Абонент не имеет права, если это не предусмотрено отдельным договором с Предприятием:**

**2.2.1.** Подключать конечное оборудование, которое не имеет сертификата соответствия.

**2.2.2.** Использовать на коммерческой основе конечное оборудование и / или Абонентское ответвление для предоставления телекоммуникационных услуг третьим лицам за пределами Места предоставления Услуги.

**2.2.3.** Передавать Услугу(и) третьим лицам.

**2.2.4.** Предоставлять Услуги в публичный доступ на платной или бесплатной основе.

### **2.3. Услуга(и) предоставляются непрерывно при условии положительного сальдо на ЛС Абонента.**

**2.4.** Абонент может иметь несколько Мест предоставления Услуги и Абонентских ответвлений, на каждое из которых оформляется отдельный Протокол заказанных услуг и оборудования / Договор.

**2.5.** По одному Протоколу заказанных услуг и оборудования / Договору Абонент может заказать одну Услугу доступа к пакетам телепрограмм или одну Услугу «Интернет +ТВ». Для получения доступа к Пакетам телепрограмм без потери качества услуги возможно одновременно подключение не более 2-х (двух) телеприемников, обеспечивающих прием телепрограмм в аналоговом формате.

**2.6.** Абонент имеет право выбрать и заказать один из действующих и предлагаемых к подключению Предприятием планов Подписки / пакетов / пакетов услуги «Интернет +ТВ». При этом порядок их тарификации, количество каналов, скорость и объем информации указываются в действующих Тарифах Предприятия, которые являются неотъемлемой частью Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора.

**2.7.** Абонент имеет право на своевременное получение заказанной Услуги установленного качества в соответствии с нормативными документами в сфере телекоммуникаций. Абонент обязан использовать конечное оборудование, которое имеет сертификат соответствия и сообщать на запрос Предприятия, в том числе письменно, о типе конечного оборудования, используемого для получения Услуги.

**2.8.** Абонент может изменить свой текущий План Подписки / Пакет / Пакет услуги «Интернет +ТВ» только один раз в течение 30 дней и при обязательном наличии средств на его ЛС в сумме, достаточной для проведения изменений:

- обратившись лично в Центр-обслуживания не менее чем за 3 (три) дня до даты изменения с обязательным предоставлением документов, удостоверяющих личность;
- изменения вступают в силу с 1-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором подано заявление на изменение.

**2.9.** Абонент - субъект хозяйствования должен подать Предприятию (через Центр-обслуживания) соответствующее заявление на бланке организации с подписью руководителя (или другого уполномоченного лица), заверенного печатью, не менее чем за 1 (один) день до даты изменения, указанной в таком заявлении.

### **2.10. Предоставление Услуги доступа к пакетам телепрограмм:**

**2.10.1.** Доступ к пакетам телепрограмм осуществляется согласно заказанного и оплаченного Абонентом Плана подписки/пакета.

**2.10.2.** Предприятие имеет право, и Абонент с этим соглашается:

- 1) изменять количество и/или перечень телепрограмм, которые входят в определенный пакет телепрограмм, а также количество пакетов телепрограмм;
- 2) изменять план частотного размещения телепрограмм в Телекоммуникационной сети, характеристики модуляции сигнала;
- 3) вводить современные стандарты (технологии), в том числе технологии передачи данных (цифровых потоков), которые используются для передачи аудио- и видеопотоков;
- 4) приостанавливать или прекратить предоставление Услуги доступа к пакетам телепрограмм в аналоговом формате.

### **2.11. Предоставление Услуги «Интернет +ТВ» осуществляется в соответствии с пп 2.10 этих Правил и следующих условий:**

**2.11.1.** Абонент является инициатором соединения с информационными и коммуникационными ресурсами сети Интернет. Время и длительность соединения не ограничиваются.

- 2.11.2.** Бесперывное предоставление Услуги доступа в Интернет возможно только при наличии неизменного уникального сетевого (MAC) адреса на сетевом интерфейсе компьютера Абонента, который был сообщен Предприятию и зарегистрирован на управляющем оборудовании Предприятия (или любого другого устройства удовлетворяющего требованиям п.1.6, подключенного к модему при условии предоставления / получения Услуги по стандарту DOCSIS).
- 2.12.** Абонент имеет право выбрать и заказать Дополнительные услуги и пакеты, предлагаемые Предприятием, или отказаться от них лично в Центрах-обслуживания, по электронной почте, если Абонент - физическое лицо. Абонент - субъект хозяйствования должен подать соответствующее заявление на бланке организации с подписью руководителя (или другого уполномоченного лица), заверенные печатью через Центр-обслуживания, по электронной почте.
- 2.13.** Заказ Дополнительных услуг и пакетов осуществляется только при наличии средств на ЛС Абонента в сумме, достаточной для их оплаты.
- 2.14.** Предоставление Дополнительных услуг:
- 2.14.1.** Получение оборудования (модема, Wi-Fi роутера) в пользование и его возврат Предприятию регулируется Правилами предоставления в пользование оборудования;
- 2.14.2.** Абонент может получить для ознакомления тексты всех Правил, указанных в п. 2.14.1 в любом Центре обслуживания Предприятия, ознакомиться с ними можно также на сайте [www.ivcdon.net](http://www.ivcdon.net). Абонент может обратиться в Предприятие по толкованию их положений перед тем, как заказать услуги.
- 2.15. Предоставление сервисных услуг:**
- 2.15.1.** Предприятие проводит своими силами или привлекает третьих лиц для оказания Абонентам административных, информационных сервисов и сервисов технического доступа.
- 2.15.2.** Сервисные услуги предоставляются только в случае положительного баланса на ЛС Абонента.
- 2.15.3.** Абонент информирует Предприятие о полном отсутствии услуг(и) или о получении услуг(и) ненадлежащего качества: по телефонам Центра звонков, при помощи сайта [www.ivcdon.net](http://www.ivcdon.net), через консультантов Центра обслуживания. Во время подачи рекламации на качество услуг Абонент сообщает: номер Протокола заказанных услуг / Договора, адрес получения услуг(и), ФИО на кого заключен Протокол заказанных услуг / Договор, контактный номер телефона, описание неисправности в получении услуг(и), способ доступа к абонентскому отводу.
- 2.15.4.** На основании обращения Абонента, Предприятие проводит оценку неисправности и предлагает рекомендации по дистанционному и/или самостоятельному восстановлению услуг(и) или формирует заявку на сервис технического доступа.
- 2.15.5.** Заявка на сервис технического доступа формируется в порядке очередности поступивших обращений и выходит в работу не позднее 5-ти (пяти) рабочих дней с момента принятия обращения от Абонента.
- 2.15.6.** Обращения Абонентов, которые предусматривают дополнительную оплату согласно Тарифам, а также изменения в оплате Услуг, изменения в профиле предоставления Услуги, Предприятие производит на основании письменного заявления Абонента. К таким действиям относятся: отказ от Услуг(и); заказ Дополнительных сервисов и услуг; смена плана подписки н услуги; аренда или возврат оборудования.
- 2.15.7.** Предприятие оставляет за собой право изменить Абоненту текущий пакет, уведомив его не менее чем за 30 (тридцать) дней о таком изменении, на пакет приближенный по абонентной плате к текущему, согласно действующим Тарифам, если другой пакет Абонент не выберет самостоятельно.

### **III. ПРАВИЛА УЧЕТА И РАСЧЕТОВ**

- 3.1.** На основании подписанного Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора Предприятие обеспечивает регистрацию Абонента в Биллинге: открывает Абоненту персональный ЛС, номер которого является уникальным.
- 3.2.** Биллинг является единственным источником информации об объеме предоставленных Абоненту Услуг и Дополнительных услуг пакетов как в единицах их измерения, так и в единицах стоимости. Абонент соглашается с тем, что во время решения спорных вопросов данные Биллинга Предприятия будут иметь преимущество над другими данными.
- 3.3.** Минимальным периодом тарификации является один календарный месяц, начинающийся 1-го числа каждого месяца. Плата по заказанным услугам, пакетам, планам подписки, аренде оборудования начисляется 1-го числа каждого месяца в случае активированных услуг(и) или в любой день расчетного периода при активации услуг(и), согласно действующих тарифов и в полном объеме независимо от использования услуг(и).
- 3.4.** Услуги Предприятия уплачиваются в соответствии с Тарифами, утвержденными самостоятельно Предприятием. Тарифы могут изменяться в одностороннем порядке по решению Предприятия. Информация об изменениях Тарифов доводится до Абонентов в порядке, установленном настоящими Правилами п 8.6.
- 3.5.** Предприятие имеет право предоставить Абоненту услугу(и) в кредит, в этом случае Абонент обязуется до начала следующего расчетного периода оплатить в полном объеме стоимость услуг, предоставленных в кредит.
- 3.6.** Особенности учета потребления Услуги доступа в Интернет на ЛС Абонента:
- 3.6.1.** Учет трафика, который использовал Абонент, осуществляется Биллингом в режиме онлайн с периодом обновления каждые 15 минут.
- 3.6.2.** Трафик считается принятым / отправленным, если его зафиксировало сетевое оборудование Предприятия. Предприятие не несет ответственности за неполную доставку зафиксированного трафика к Абоненту (адресата), если это обусловлено независимыми 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.
- 3.6.3.** Учет трафика, который использовал Абонент, ведется с точностью до байта (единицы тарификации) с применением таких соотношений: 1000 байт = 1 Кб, 1000 Кб = 1 Мб, 1000 Мб = 1 Гб
- 3.6.4.** Объем трафика служебного обмена сервера доступа Предприятия с модемом Абонента не тарифицируется.
- 3.7.** Учет использования Сервисных услуг, Дополнительных услуг и пакетов ведется Биллингом на основании данных по выполненным нарядам и зарегистрированным заказам Абонентов, а также подписанных Абонентом Актов-выполненных работ.
- 3.8.** Оплата за Услуги, Дополнительные услуги и пакеты, Сервисные услуги, материалы и оборудование осуществляется в соответствии с Тарифами / Прейскурантами, действующих в расчетном периоде (с обязательным указанием номера лицевого счета, совпадающего с номером Протокола заказанных услуг и оборудования):
- 3.8.1.** Абонентами - физическими лицами - через кассу Предприятия, банковские учреждения на расчетный счет Предприятия, через интерактивные системы электронных платежей.
- 3.8.2.** Абонентами - субъектами хозяйствования - только безналичным переводом на расчетный счет Предприятия не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты, указанной в соответствующем Счете-фактуре.
- 3.9.** Платежи, поступившие в Предприятие, вносятся на ЛС Абонента на основании платежных документов.
- 3.10.** Предприятие рекомендует Абоненту вносить абонентскую плату, выполнять оплату Дополнительных услуг и пакетов перед началом расчетного периода, до 20-го числа текущего месяца за следующий.
- В связи с тем, что при прохождении платежей через кассы банковских учреждений возможны задержки в идентификации платежей Абонентов на Предприятии, Предприятие рекомендует Абонентам оплачивать счета до 20-го числа каждого месяца для того, чтобы информация о платеже была отражена на ЛС Абонента до начала следующего расчетного периода (до 1-го числа следующего месяца).
- 3.11.** Перед очередной оплатой услуг, дополнительных услуг и пакетов Абонент обязан ознакомиться с условиями их предоставления и стоимости. Фактом оплаты Услуг (Дополнительных услуг и пакетов) Абонент подтверждает, что ознакомился с действующими Тарифами, перечнем телепрограмм, которые входят в определенный пакет, Планами подписки характеристиками Интернет-пакетов, и дает свое согласие на дальнейшее поддержание договорных отношений с Предприятием на условиях, установленных Предприятием и действующих на момент оплаты. Если Абонент не оплачивает услуги (Дополнительные услуги и пакеты) Предприятие и дальше насчитывает плату за них - до момента прекращения предоставления услуг (Дополнительных услуг и пакетов) в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.
- 3.12.** Если на момент расторжения договорных отношений на ЛС Абонента есть остаток средств, такой остаток возвращается Абоненту в течение 7 (семи) дней на основании письменного заявления, заверенного личной подписью Абонента.
- 3.13.** Прекращение предоставления Услуги и расторжение договорных отношений не освобождают Абонента от оплаты ранее предоставленных Предприятием услуг, Сервисных услуг, Дополнительных услуг и пакетов, такая оплата должна охватывать весь период действия Протокола заказанных услуг и оборудования / Договора.



#### **IV. ВРЕМЕННОЕ ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

**4.1.** Абонент имеет право временно прекратить предоставление ему Услуг(и) по собственному желанию на срок от 30 (тридцати) календарных дней один раз в год, при условии положительного сальдо на ЛС. Такое право реализует:

**4.1.1.** Абонент - физическое лицо: лично в Центре обслуживания не менее чем за 3 (три) дня до даты изменения с обязательным предоставлением документов, удостоверяющих личность и оформив письменное заявление.

**4.1.2.** Абонент - субъект хозяйствования, который через Центр обслуживания должен подать Предприятию соответствующее заявление на бланке организации с подписью руководителя (или другого уполномоченного лица), заверенное печатью, не менее чем за 3 (три) дня до даты, указанной в таком заявлении.

**4.2.** Временное прекращение предоставления Услуг(и) осуществляется на основании заказа услуги «Отключение от телекоммуникационной сети» и следующих условиях:

**4.2.1.** Абонент имеет право не чаще одного раза в месяц заказать услугу «Отключение от телекоммуникационной сети». Данная услуга может быть оформлена в любой день, но активируется не ранее чем с 1-го числа месяца, следующего за месяцем в котором оформлен заказ услуги. Тарифицируется по действующим тарифам Предприятия на момент заказа услуги.

**4.2.2.** В период временного прекращения предоставления всех Услуг Абонентское ответвление отключается от Телекоммуникационной сети Предприятия. Повторное подключение Абонентского ответвления выполняется согласно п. V настоящих Правил и по действующим, на момент подключения, Тарифам Предприятия.

**4.2.3.** Отключение Абонентского отвода от Телекоммуникационной сети Предприятия производится уполномоченными сотрудниками Предприятия или Уполномоченными Предприятием третьими лицами (юридическими или физическими). Предприятие имеет право предоставлять им необходимую для выполнения этих работ информацию о Абоненте. Ответственность за качество и своевременность перед Абонентом несет Предприятие.

**4.2.4.** Отключение осуществляется в присутствии Абонента. Абонент обязуется предоставить доступ для выполнения отключения от Телекоммуникационной сети Предприятия. В случае невозможности отключения ввиду отсутствия доступа – услуга считается невыполненной по вине Абонента. Абоненту будет продолжено начисление ранее заказанных услуг до момента осуществления полного ограничения услуг.

**4.2.5.** При временном отключении услуги доступа к сети Интернет, обязательно сдается арендуемое оборудование. При не сданном арендуемом оборудовании автоматически активируется «услуга аренды оборудования при неактивной услуге доступа к сети Интернет» и действует до момента сдачи арендуемого оборудования или возобновления пакета услуг с доступом к сети Интернет и арендой оборудования.

**4.2.6.** В период временного прекращения предоставления услуг Предприятие сохраняет ЛС Абонента и возможность возобновления Услуг(и).

**4.3.** Предприятие имеет право:

**4.3.1.** Ограничить или приостановить предоставление услуг Абоненту и / или отключить Абонентское ответвление от Телекоммуникационной сети, при условии отрицательного сальдо на ЛС и / или если на начало расчетного периода Абонентом не внесена в полном объеме Абонентская плата, в том числе оплата за дополнительные услуги и сервисы.

**4.3.2.** Временно прекратить предоставление Услуги Абоненту и разорвать с ним договорные отношения, если Абонент:

- 1) Нанес или попытка нанести повреждения базовому оборудованию / программному обеспечению Предприятия или пользователям сети Интернет путем умышленного формирования блокирующего трафика, распространения компьютерных вирусов, спама и др. В случае установления повторного такого факта Предприятие имеет право расторгнуть договорные отношения с Абонентом в одностороннем порядке;
- 2) Распространяет информацию, оскорбляет честь и достоинство других Абонентов, персонала Предприятия, работников других предприятий во время выполнения ими своих обязанностей по обслуживанию Абонента;
- 3) Нарушил договорные обязательства, эти Правила, Нормы пользования Сетью (Приложение к этим Правилам);
- 4) Намеренно нанес ущерб другим лицам или совершил действия, направленные на причинение такого ущерба;
- 5) Совершил противоправные действия в сфере использования электронно-вычислительных машин (компьютеров), систем и компьютерных сетей и сетей электросвязи;
- 6) Оказывал услуги третьим лицам, если такое право не предусмотрено отдельным соглашением с предприятием;
- 7) Осуществлял несанкционированное вмешательство в работу телекоммуникационной сети.

**4.3.3.** Временно прекратить предоставление Услуги для осуществления Технического обслуживания телекоммуникационной сети и управляющего оборудования.

**4.3.4.** В Тарифных пакетах включающих услугу доступа к сети Интернет, доступ к сети Интернет может быть прекращен с момента окончания оплаченного периода тарификации. Возобновление доступа к сети Интернет происходит в течение 1 (одних) суток после оплаты суммы Тарифного пакета в полном объеме.

## **V. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИЛИ ИЗМЕНЕНИЕ ТАРИФНОГО ПАКЕТА, ПЛАНА ПОДПИСКИ**

**5.1.** Абонент может возобновить предоставление ему Услуг(и) (кроме случаев, указанных в пп 4.3.1 и 4.3.2 этих Правил) при наличии средств на своем ЛС:

**5.1.1.** Абонент - физическое лицо, обратившись лично в Центр обслуживания не менее чем за 1 (один) день до даты активации услуги, предоставив документы удостоверяющие личность и оформив заявление;

**5.1.2.** Абонент - субъект хозяйствования через Центр обслуживания должен подать Предприятию соответствующее заявление на бланке организации с подписью руководителя (или другого уполномоченного лица), заверенное печатью, не менее чем за 1 (один) день до даты, указанной в таком заявлении.

**5.2.** При временном отключении услуг по инициативе Абонента сроком до 1 месяца, за Абонентом сохраняется возможность возобновления услуг на ранее заказанные Планы подписки / пакеты / тарифы.

**5.3.** Возобновление услуг после временного отключения от телекоммуникационной сети по инициативе Абонента сроком более чем 1 месяц осуществляется на действующие Планы подписки / пакеты / тарифы на момент возобновления.

**5.4.** Предприятие возобновляет предоставление услуг, ограниченных по инициативе Предприятия согласно п 4.3.1., в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней после погашения Абонентом задолженности за оказанные ранее услуги, после оплаты обязательной услуги «Восстановление услуг после отключения по инициативе предприятия» согласно действующих тарифов на момент возобновления услуг и только на действующие Планы подписки / пакеты / тарифы на момент возобновления услуг(и). Для ускорения восстановления предоставления услуг, Абонент может лично сообщить в Предприятие о сумме уплаченных средств, место, дату оплаты и номер расчетного документа.

**5.5.** С целью определения обстоятельств, прецедентов, указанных в п. 4.3.2 (степень причастности Абонента, наличия / отсутствия злого умысла в действиях Абонента, величина причиненного ущерба и других обстоятельств), Предприятие может провести служебное расследование. Решение о возобновлении предоставления Услуги Абоненту Предприятие принимает только по результатам служебного расследования, прекращения указанных действий со стороны Абонента и наличия подписанного гарантийного письма от Абонента.

**5.6.** Абонент имеет право не чаще одного раза в месяц заказать услугу изменение Плана подписки / Пакета / Тарифа. Данная услуга может быть оформлена в любой день, но активируется не ранее чем с 1-го числа месяца, следующего за месяцем в котором оформлен заказ услуги. Тарифицируется по действующим тарифам Предприятия на момент заказа услуги.

## **VI. ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**6.1.** Предприятие имеет право прекратить предоставление услуг Абоненту в случаях:

**6.1.1.** Прекращения в соответствии с законодательством действия Протокола заказанных услуг оборудования / Договора, в том числе его досрочного расторжения или внесения в Протокол заказанных услуг и оборудования / Договора изменений относительно прекращения предоставления одной или нескольких Услуг, заказанных Абонентом:

- 1) по письменному заявлению Абонента в срок, не превышающий 7 (семи) календарных дней с момента получения Предприятием заявления, если в ней не указано больший срок;
- 2) по собственной инициативе, если срок временного прекращения / ограничения услуг превышает 3 (три) календарных месяца и / или сальдо на ЛС Абонента отрицательное в случае непогашения задолженности по оплате услуг в срок, указанный в предупреждении Предприятия, если в течение 10 дней после истечения указанного срока не поступило подтверждение об оплате.

**6.1.2.** Отсутствия технической возможности для предоставления услуги надлежащего качества и в полном объеме.

**6.1.3.** Изменения зоны покрытия сети.

**6.1.4.** Возникновения форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы), которые продолжаются более 3-х месяцев.

**6.1.5.** Прекращение деятельности по предоставлению услуг доступа к телекоммуникационной сети.

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**7.1.** Ответственность Предприятия за предоставление Услуги Абоненту ограничивается точкой подключения Абонентского ответвления к Телекоммуникационной сети. Все остальные устройства (Абонентское ответвление, телевизионный приемник, компьютер, модем, ТВ-тюнер) не входят в сферу ответственности Предприятия, за исключением гарантийных обязательств на оборудование, проданное или переданное Предприятием. Предприятие не осуществляет заземления любого оборудования установленного у Абонента (персонального компьютера, модема, ТВ-тюнера и т.п.).

**7.2.** Предприятие не несет ответственности за неполучение Абонентом Услуг или их качество в случаях:

- 1) повреждения абонентского ответвления или оборудования (телевизионного приемника, ТВ-тюнера, модема, компьютера) Абонента, а также в случаях вредного влияния передающих (излучающих) устройств;
- 2) несоответствия технических характеристик Абонентского ответвления требованиям Предприятия, а также, если работы по подключению Абонентского ответвления были выполнены Абонентом самостоятельно;
- 3) несанкционированного вмешательства Абонента или третьих лиц в работу Телекоммуникационной сети, повреждения Телекоммуникационной сети третьими лицами.

**7.3. При предоставлении Услуги доступа к пакетам телепрограмм:**

**7.3.1.** Предприятие не несет ответственности:

- 1) за содержание информации, передаваемой с помощью телекоммуникационной сети;
- 2) за любые изменения в режимах вещания телерадиоорганизаций;
- 3) за качество Услуги и перерыв в ее предоставлении:
  - при наличии препятствий при распространении телепрограмм, которые возникли по вине телевизионного передающего центра, спутников связи или по другим причинам, на которые предприятие не имеет возможности влиять;
  - в случае нестабильного электроснабжения в месте расположения оборудования Телекоммуникационной сети;
  - в других аварийных и непредвиденных ситуациях;
  - если по Месту предоставления Услуги нет доступа к ресурсам мировой сети Интернет с характеристиками скорости, обеспечивающими качество изображения согласно выбранного Пакета, в случае использования Телекоммуникационных сетей, которые не принадлежит оператору телекоммуникаций.

**7.3.2.** Абонент обязуется не допускать просмотра эротических телепрограмм лицами, не достигшими совершеннолетия, а при существовании технической возможности установить «Родительский замок». Предприятие не несет ответственности за любые негативные последствия просмотра таких телепрограмм несовершеннолетними лицами.

**7.4. При предоставлении Услуги доступа в Интернет:**

**7.4.1.** Защита от несанкционированного доступа других лиц к компьютеру Абонента Предприятием не гарантируется и обеспечивается Абонентом самостоятельно.

**7.4.2.** Предприятие обязано принять все необходимые меры в пределах своей компетенции для того, чтобы Пароли Абонента не были разглашены третьим лицам, которые не имеют отношения к обслуживанию Абонента.

**7.4.3.** Предприятие не возмещает Абоненту убытки, причиненные ему вследствие использования его Паролей третьими лицами, что произошло из-за небрежного хранения Абонентом своих Паролей. Абонент несет полную ответственность за сохранение в тайне своих Паролей.

**7.4.4.** Предприятие не несет ответственности за качество работы линий, каналов и узлов связи, предоставляемых другими организациями и расположенных за пределами зоны его ответственности в соответствии с п. 7.1.

**7.4.5.** Всю ответственность и риски за использование информационных ресурсов Интернета несет Абонент. Предприятие не контролирует доступный через Интернет поток информации, который может включать нежелательные для Абонента материалы, в частности эротического характера, или сведения, оскорбляющие честь и достоинство Абонента, и не несет за них никакой ответственности. Предприятие не дает никаких гарантий относительно любых товаров, информации и услуг (за исключением собственной информации Предприятия), поставляемые или предоставляемые с помощью Интернета; не несет ответственности за любые потери или убытки, которые прямо или косвенно испытали Абоненты или третьи лица вследствие использования информационных ресурсов Интернета или невозможности их использования.

**7.4.6.** Предприятие принимает меры, направленные на обеспечение конфиденциальности, полученной от Абонентов информации или отправленной им. Доступ к такой информации имеют только отдельные специалисты Предприятия и работники, уполномоченной на это третьей стороны, исключительно с целью технического обеспечения предоставления Услуги или в случаях поступления жалоб со стороны третьих лиц в отношении умышленных действий

Абонента, направленных на причинение вреда путем распространения компьютерных вирусов, спама, материалов оскорбительного характера, использование ресурсов Интернета с целью мошенничества и др. такие работники несут персональную ответственность за разглашение полученной и отправленной информации Абонента.

**7.4.7.** Предприятие принимает общепринятые ограничительные меры с целью защиты от несанкционированного использования компьютеров Абонентов путем фильтрации трафика:

- TCP-порты 25, 80, 3128, 1080, 8080, UDP-порт 1434 - по направлению к Абонентам с динамическими IP-адресами;
- TCP-порты 135-139, 445, 543 UDP-порты 135-139 - для всех абонентов во всех направлениях.

**7.4.8.** Предприятие оставляет за собой право на основании документированных претензий менять политику безопасности и перечень фильтрованных портов без согласования с Абонентами.

**7.4.9.** Предприятие не несет ответственности за нарушения в работе сетевого оборудования Абонента, вызванные сетевыми атаками на адреса Абонента. Если Абонент установил факт сетевой атаки в свой адрес, обязан как можно скорее известить об этом Предприятие. 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 работоспособности сети Абонента. Предприятие выявляет источники сетевой атаки только в той степени, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.

**7.5.** 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 случае несанкционированного вмешательства Абонента или любых третьих лиц в работу Телекоммуникационной сети, войны, военных действий, стихийных бедствий, аварий, катастроф, саботажа, общественных беспорядков, 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 дополнительных услуг пакетов при отсутствии технических возможностей и / или по другим уважительным причинам, изменения направлений деятельности Предприятия и тому подобное.

**7.5.1.** В случаях, указанных в п. 7.5., Предприятие информирует Абонента об условиях получения или прекращения предоставления Услуги и в срок, определенный законодательством, путем публикации информации на сайте [ivcdon.net](http://ivcdon.net). Дополнительно Предприятие может сообщить Абоненту любым указанным ниже способом: по электронной почтой на контактный адрес, размещением информации в Центрах обслуживания, в средствах массовой информации.

**7.5.2.** Также о временном прекращении предоставления Услуги или снижении до недопустимых значений показателей качества Услуги в связи с повреждением телекоммуникационных сетей Предприятие информирует Абонента безотлагательно после наступления повреждения, в том числе в случае возникновения стихийного бедствия, чрезвычайной ситуации, введение чрезвычайного или военного положения; Предприятие сообщает также о сроках устранения такого повреждения, если есть основания считать, что последнее не будет ликвидировано в течение одних суток.

**7.6.** За нарушение порядка получения услуг Абонент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**7.6.1.** В случае выявления повреждения телекоммуникационной сети, произошедшего по вине Абонента, и убытков, нанесенных по его вине Предприятию, расходы, связанные с устранением повреждения, возмещаются Абонентом в порядке, установленном законом. Факт повреждения Телекоммуникационной сети по вине Абонента оформляется актом в двух экземплярах, каждый из которых подписывается уполномоченным представителем Предприятия и Абонентом, по вине которого произошло повреждение. В случае отказа Абонента от подписания акта он подписывается не менее чем двумя представителями Предприятия.

**7.7.** За непредставление или ненадлежащее предоставление услуг Предприятие несет перед Абонентом ответственность, в том числе имущественную, в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами.

**7.8.** Вопрос о возмещении причиненных Абоненту фактических убытков, морального вреда, упущенной им выгоды вследствие ненадлежащего выполнения Предприятием обязанностей, предусмотренных действующим законодательством и этими Правилами, решается в судебном порядке.

**7.9.** Абонент имеет право на обжалование неправомерных действий Предприятия и возмещения убытков, причиненных вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Предприятием обязанностей, предусмотренных Протоколом заказанных услуг и оборудования / Договором или законодательством.

**7.10.** Предприятие обязано предоставлять Услуги по установленным значениям показателей качества в соответствии с нормативными документами в сфере телекоммуникаций.

**7.11.** Претензии по существу отсутствия услуг(и) или предоставлению услуг(и) ненадлежащего качества принимаются не позднее 30 (тридцати) дней с момента окончания расчетного периода в котором произошло претензионное событие в письменном виде лично от Абонента с указанием сути события претензии и длительности претензионного события.

## **VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**8.1.** Настоящие Правила регулируют отношения Абонента / Клиента и Предприятия в процессе подключения к Услугам (возобновления предоставления Услуги, временное или полное прекращение предоставления Услуги), предоставления и получения, избранных Абонентом Услуг и Дополнительных услуг и пакетов, Сервисных услуг, определяют процедуру изменения, расторжения договорных отношений. Отношения, не охваченные этими Правилами, регулируются нормами действующего законодательства о телекоммуникации и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими правоотношения в этой сфере. С такими документами Предприятие обязано ознакомить Абонента по его требованию.

**8.2.** Абонент, подписав Протокол заказанных услуг и оборудования / Договор и сообщив информацию о себе:

**8.2.1.** Подтверждает свое согласие:

- 1) выполнять обязательства и процедуры, предусмотренные настоящими Правилами, и получать Услуги и дополнительные услуги и пакеты на условиях настоящих Правил;
- 2) на возможное изменение Предприятием во время действия договорных отношений Тарифов / Прейскуранта, Перечня телепрограмм, которые входят в определенный пакет;
- 3) получать сообщения, в том числе электронные и СМС, о заказанных и полученных Телекоммуникационных услугах (вид, продолжительность, стоимость, состояние лицевого счета), проведении профилактических работ, аварий и прочее;
- 4) по запросу Предприятия сообщать, в том числе письменно, о типе конечного оборудования, которое используется для получения Услуги;
- 5) сообщать в обязательном порядке Предприятию об изменении адреса или любые другие изменения, связанные с предоставлением Услуги и контактной информацией Абонента в течение 10 (десяти) дней.

**8.2.2.** Предоставляет Предприятию право внести свои персональные данные в базу персональных данных Предприятия, использовать их и данные о Телекоммуникационных услугах (вид, продолжительность, содержание, маршруты передачи, другое), а также соглашается с тем, что эту и другую информацию, необходимую для качественного обслуживания Абонента, может быть передано Предприятием без письменного сообщения о таком факте третьим лицам для:

- 1) ведения учета абонентов, услуг и дополнительных услуг и пакетов, Сервисных услуг, предоставляемых Абоненту, расчетов с Абонентом;
- 2) предоставления сервисов технического доступа, Сервисных услуг;
- 3) рассылки сообщений, СМС-сообщений, анкет, предложений, рекламных материалов;
- 4) телефонного опроса абонентов с целью выяснения их мнения относительно качества услуг, дополнительных услуг и пакетов, Сервисных услуг;
- 5) проведение акций, розыгрышей, маркетинговых исследований;
- 6) ведение претензионно-исковой работы с Абонентами.

**8.2.2.1.** Целью обработки персональных данных является реализация отношений в сфере телекоммуникационных услуг.

**8.2.3.** Дает согласие Предприятию на уступку им права требования по задолженности за предоставление Услуги, Дополнительные услуги и пакеты, Сервисные услуги третьим лицам без письменного сообщения Абонента.

**8.2.4.** Считается ознакомленным об объеме своих прав в соответствии с Законом «О защите персональных данных» и включении своих персональных данных в базу персональных данных.

**8.3.** Предприятие берет на себя ответственность перед Абонентом за сохранение передаваемой третьим лицам информации, указанной в п. 8.2.

**8.4.** Подписав Протокол заказанных услуг и оборудования / Договор, Абонент сознательно соглашается с тем, что не вправе при получении услуги доступа к пакетам телепрограмм неправомерно осуществлять запись любой программы вещания или любой ее составной части на любые носители, неправомерно осуществлять их воспроизведение и / или публичный показ. В случае совершения таких действий Предприятие имеет право расторгнуть договорные отношения с Абонентом в одностороннем порядке без уведомления последнего. Любые убытки, прямо или косвенно причиненные Предприятию и / или третьим лицам действиями Абонента, состоящие в неправомерном копировании, воспроизведении или публичном показе телевизионных программ и их составных частей, возлагаются на Абонента и взимаются с последнего.

**8.5.** Предприятие имеет право вносить изменения (дополнения) к настоящим Правилам, Тарифам / Прейскурантам (увеличивать или уменьшать размер Абонентской платы на Пакеты телепрограмм, Интернет-пакеты, пакеты услуги «Интернет +ТВ», стоимость Дополнительных услуг и пакетов, Сервисных услуг), изменять, отменять, вводить временные акционные Интернет-пакеты / Пакеты телепрограмм / Планы Подписки / Пакеты услуги «Интернет +ТВ», которые распространяются на определенную территорию и / или определенную категорию Абонентов.

**8.6.** О действиях Предприятия Абоненты информируются за 7 дней до момента их введения путем обнародования информации об этих действиях на web-сайте [www.ivcdon.net](http://www.ivcdon.net), на информационном канале Предприятия. Дополнительно

Предприятие может информировать Абонента любым указанным ниже способом: размещением информации в Центрах обслуживания, в средствах массовой информации. Абонент подтверждает свое согласие с действиями Предприятия путем оплаты. Отсутствие оплаты предоставляет право Предприятию прекратить предоставление Услуги и расторгнуть договорные отношения. Под «действиями Предприятия» в этих Правилах подразумеваются изменения, дополнения, введение, отмена и другие действия, о которых идет речь в этих Правилах, а также реализация Предприятием своих прав, предусмотренных п 8.5 этих Правил и в других случаях. В случае несогласия Абонента с действиями Предприятия Абонент должен сразу письменно сообщить Предприятию о расторжения договорных отношений, но не позже чем за 3 (три) дня до момента их введения Предприятием.

**8.7.** Рассмотрение обращений Абонентов в адрес Предприятия осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

**8.7.1** Абонент может обратиться к Предприятию лично через Центр обслуживания. Получить устную консультацию и разъяснения, а в случае неудовлетворенности устным ответом оставить письменное заявление, которое будет рассмотрено в течение 10 (десяти) дней.

**8.7.2.** Абонент может обратиться к Предприятию по электронной почте. Обращение, полученное посредством электронной почты, обрабатывается в течение 10 (десяти) дней при условии наличия в обращении данных для идентификации Абонента: номера Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора, фамилии, имени и отчества, адреса предоставления Услуги. Предприятие может продлевать срок обработки обращения в зависимости от его сложности, уведомив об этом Абонента.

**8.7.3.** При обращении к Предприятию по телефону Абонент соглашается с тем, что телефонный разговор может быть записан с целью контроля качества обслуживания Абонента.

**8.9.** Абонент или Предприятие имеет право в любое время, если иное не указано в договоре, на свое усмотрение и в одностороннем порядке расторгнуть договорные отношения, оформленные в форме единого документа или путем подписания Абонентом Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора, при условии уведомления друг друга не позже, чем за 7 (семь) календарных дней до даты их расторжения. Предприятие имеет право уведомить Абонента о прекращении предоставления Услуги и/или расторжении договорных отношений любым из способов, указанных в п. 8.6 настоящих Правил. В случае нарушения Абонентом договорных отношений с Предприятием (в том числе настоящих Правил), действующего законодательства в области телекоммуникаций предоставления Услуги (дополнительных услуг и пакетов) прекращается без предварительного уведомления.

**8.10.** Для расторжения договорных отношений Абонент передает заявление в Центры обслуживания или почтой, которое должно содержать информацию о номере и дате подписания Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора, и предоставляет документ, удостоверяющий личность. Заявление должно быть заверено личной подписью Абонента – если Абонент - физическое лицо, а если субъект хозяйствования – подписанное руководителем и заверенное круглой печатью. Соответствующее заявление Абонент - физическое лицо может направить по электронной почте при отсутствии задолженности за предоставленные ранее Услуги, дополнительные услуги и пакеты, сервисные услуги, если оригинал заявления будет направлен почтой.

**8.11.** Действие Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора немедленно прекращается (теряет силу) при условии предоставления Абонентом недостоверных сведений или документов, необходимых согласно п.1.7 и 1.8 настоящих Правил для заключения Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора.

**8.12.** В случае предоставления Телекоммуникационных услуг с использованием Телекоммуникационных сетей общего пользования Предприятие обязано информировать Абонента о перечне сертифицированного оборудования, которое можно подключать к Телекоммуникационной сети общего пользования (по запросу Абонента).

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР

(УСЛУГИ ДОСТУПА К ПАКЕТАМ ТЕЛЕПРОГРАММ, УСЛУГИ ДОСТУПА В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ, СЕРВИСНЫЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ)

### Нормы пользования Сетью

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Это объединение децентрализовано, и единого общеобязательного свода правил (законов) пользования 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 таково: правила использования любых ресурсов сети Интернет определяют владельцы этих ресурсов, и только они (здесь и далее словом «ресурс» обозначается любая совокупность программных и аппаратных средств, составляющих в том или ином смысле 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, считающихся в большинстве сетей (как входящих в сеть Интернет непосредственно, так и доступные из сети Интернет тем или иным опосредованным образом) обязательными для выполнения всеми пользователями. Такие или аналогичные нормы применяются в отношении всех доступных сетевых ресурсов, когда правила, установленные владельцами этих ресурсов, самостоятельно заранее неизвестны.

Как показывает практика, большинство пользователей сети Интернет ожидает от других пользователей исполнения общепринятых сетевых норм, т.к. их нарушение влечет серьезные затруднения работы в Сети, как технические, так и обусловленные человеческим фактором. При создании документа не ставилось целью формулировать универсальные правила работы в Сети, дублирование положений законодательства тех или иных государств и т.п. Документ охватывает исключительно внутрисетевые нормативы, сложившиеся в международном сетевом сообществе как проявление самосохранения сети Интернет.

Авторы документа надеются, что эта формализация общепринятых норм окажется полезной как администраторам сетей при разработке правил доступа для пользователей, так и конечным пользователям Сети для избежания конфликтных ситуаций в повседневной работе. Кроме того, этот документ поможет определить, какого поведения разумно ожидать пользователю от других участников сетевого взаимодействия и в каких случаях можно считать себя пострадавшим от недопустимых действий.

#### **1. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ИНФОРМАЦИОННЫЙ ШУМ (СПАМ)**

**1.1.** Развитие Сети привело одну из основных проблем пользователей - избыток информации. Поэтому сетевое сообщество выработало специальные правила, направленные на ограждение пользователя от ненужной/не запрошенной информации (спама). В частности, являются недопустимыми:

- 1.1.1.** Массовая рассылка сообщений посредством 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 инициативе получателя.
- 1.1.2.** Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в любой список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через web-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения или подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по желанию владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса).
- 1.1.3.** Обязательно наличие возможности для любого заказчика по его желанию немедленно покинуть список рассылки без каких-либо осложнений. Собственно возможность исключения из списка не может быть оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов.
- 1.1.4.** Отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и / или имеющих значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата.



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

- a) электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера;
- b) писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- c) рассылка сообщений, содержащих просьбу переслать это сообщение другим доступным пользователям (chain letters);
- d) использование безличных («ролевых») адресов не по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и / или стандартами.

**1.1.6.** Размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее 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 явно разрешены правилами этой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами этой конференции.

**1.1.8.** Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, в которых вложения явно разрешены правилами этой конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции.

**1.1.9.** Рассылка информации получателям, ранее выразившим нежелание получать эту информацию, информацию данной категории или информацию от данного отправителя.

**1.1.10.** Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, web-страниц и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеуказанных действий независимо от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

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

- целенаправленное сканирование содержания информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;
- распространение программного обеспечения для рассылки спама;
- создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, явно выразили свое согласие на включение адресов в этой конкретной базе данных открытая публикация адреса таковым 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, запрещается:

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

**2.1.2.** Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или администраторами этого информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

**2.1.3.** Передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку 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 мероприятий, не ставящих своей целью нарушение пунктов 2.1.1. и 2.1.2. этого документа.

## 3. СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ, УСТАНОВЛЕННЫХ ВЛАДЕЛЬЦАМИ РЕСУРСОВ

**3.1.** Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или

администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Правила должны быть легкодоступными, написанными с учетом разного уровня подготовки пользователей.

**3.2.** Правила использования ресурса, установленные владельцем, не должны нарушать права владельцев других ресурсов или приводить к злоупотреблениям в отношении других ресурсов.

**3.3.** Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

**3.4.** В случае если правила, установленные владельцем ресурса, противоречат тем или иным пунктам настоящего документа, в отношении данного ресурса применяются правила, установленные владельцем, если это не влечет нарушения в отношении других ресурсов. В случае если владельцем группы ресурсов явно установлены правила только для части ресурсов, для остальных применяются правила, сформулированные в данном документе.

#### **4. НЕДОПУСТИМОСТЬ ФАЛЬСИФИКАЦИИ**

**4.1.** Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в некоторых случаях от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую 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, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть.

**4.1.3.** Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.

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

#### **5. НАСТРОЙКА СОБСТВЕННЫХ РЕСУРСОВ**

**5.1.** При работе в сети Интернет пользователь становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих 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 обнаружении случаев такого использования - принимать оперативные меры по их прекращению.

**5.2.** Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTP-relays)
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей, позволяющие 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, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.