

«Затверджую»:

Директор ТОВ «РУБІКОН ІНТЕРНЕТ»
_____ Несміян М.В.

ПРАВИЛА
НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ
ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

«01» червня 2019 р.

(ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ,
ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ,
ПОСЛУГИ ІНТЕРНЕТ+ТБ)

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Клієнт - суб'єкт господарювання або фізична особа, яка виявила бажання оформити договірні відносини з *Підприємством* та отримувати *Послуги*.

Підприємство – ТОВ «РУБІКОН ІНТЕРНЕТ».

Телекомунікаційна послуга (Послуга) - продукт діяльності *Підприємства*, спрямований на задоволення потреб *Абонентів* у сфері телекомунікацій. Невід'ємною і складовою частиною *Послуги* є *Включені сервіси*.

Абонент - споживач *Послуг* (суб'єкт господарювання або фізична особа), який отримує їх на умовах, визначених у Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі - *Правила*), чинних *Тарифах*, Переліку телепрограм, що включені до певного *Пакета*, та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання та отримання *Послуг Підприємства*.

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

Повідомлення Абонента (споживача) - повідомлення, що надсилається *Абонентові* у будь-якій формі.

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

Технічні умови - наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів *Телекомунікаційної мережі*, які необхідні для технічної можливості надання *Послуг(и) Абоненту*.

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

Абонентське відгалуження - ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання *Абонента* (телевізійний приймач, комп'ютер чи інше обладнання) з точкою підключення до *Телекомунікаційної мережі*. *Абонентське відгалуження* є власністю *Абонента*.

Місце надання Послуги - визначена *Абонентом* і зафіксована у *Протоколі замовлених послуг та обладнання/Договорі* адреса, за якою він хоче отримувати *Послуги*.

Протокол замовлених послуг та обладнання (для *Абонентів-фізичних осіб*), *Договір* надання телекомунікаційних послуг (далі - *Договір* для *Абонентів-суб'єктів господарювання*) - документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* відповідно до цих *Правил*, чинних *Тарифів*, Переліку програм, що включені до певного *Пакета телепрограм*, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*. Невід'ємною частиною *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору* є затверджені директором *Підприємства* документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання *Послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг* і є обов'язковими для ознайомлення та виконання *Абонентом*, зокрема:

- *Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг;*
- *Перелік програм, що входять до певного Пакета телепрограм;*
- *Правила надання в користування обладнання;*
- *Регламенти Акцій (якщо Послуга(и) замовляються на умовах акції);*
- *Тарифи на Плани Підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм, Інтернет-пакети Послуги доступу до Інтернету, Пакети Послуги « Інтернет+ТБ» додаткові послуги та пакети;*
- *Прейскурант на обладнання, матеріали та сервісні послуги.*

Абонентна плата - фіксований платіж, який *Підприємство* встановлює для *Абонента* за доступ до *Послуг* на постійній основі протягом календарного місяця незалежно від факту їх споживання.

Послуга доступу до пакетів телепрограм - *Телекомунікаційна послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* доступу (можливості перегляду) до *Пакетів телепрограм* за *Місцем надання послуги* із використанням *Телекомунікаційної мережі* 1.

1 За наявності Технічної можливості (залежно від *Місця надання Послуги*) *Послуга доступу до пакетів телепрограм* передбачає

Послуга доступу до Інтернету - Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання послуги доступу (можливості використовувати) до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Телекомунікаційної мережі.

Послуга Інтернет+ТБ- послуга доступу до пакетів телепрограм та доступу до Інтернету, з єдиною тарифікацією та управлінням.

Включені сервіси - послуги та роботи, які є невід'ємною складовою частиною Послуги, зокрема:

- **сервіси технічного доступу** - сервіси, що забезпечують працездатність Телекомунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;
- **інформаційні сервіси** - інформування Абонентів про Послуги, Правила та зміни в них, Тарифи Підприємства, стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами та пакетами, сервісними послугами;
- **адміністративні сервіси** - формування та ведення облікових записів про Абонента та спожитих ним Послуг, супровід запитів від Абонента щодо додаткових послуг та пакетів, моніторинг та контроль якості надання Послуг.

Додаткові послуги та пакети - послуги, що надаються Підприємством на замовлення Абонента додатково до Послуги на платній основі згідно з чинними Тарифами.

Сервісні послуги - послуги чи роботи, які не є телекомунікаційними і можуть надаватися Підприємством на замовлення Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинним Прейскурантом.

Тарифи - документ, у якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість Абонентної плати на Платні Підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм, Інтернет-пакети Послуги доступу до Інтернету, Пакети Послуги «Інтернет+ТБ» і додаткових послуг та пакетів що надаються Підприємством (далі - Тарифи). Прейскурант - документ, у якому наводиться перелік, опис та вартість обладнання, матеріалів та сервісних послуг, що надаються Підприємством.

Пакет телепрограм - сукупність телепрограм (радіопрограм), кількість і перелік яких визначається Підприємством і доступ до яких надається як до одного цілого.

План Підписки - сукупність обраних Абонентом Пакетів телепрограм.

Інтернет-пакет - сукупність згрупованих Підприємством параметрів Послуги доступу до Інтернету, що включає порядок тарифікації, швидкість та обсяг інформації (трафік)

Пакет послуги Інтернет+ТБ - сукупність обраних Абонентом Пакетів телепрограм та Інтернет-пакета, що мають єдину вартість.

Припинення надання послуг - остаточне припинення надання послуг за ініціативи Підприємства чи Абонента

Тимчасове припинення надання послуг - припинення надання послуг з ініціативи Підприємства або за заявою Абонента на період та у випадках, передбачених Договором та/або Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

Трафік - обсяг інформації, що пройшов через пристрій Абонента за умови отримання Послуги доступу до Інтернет за технологією Ethernet.

Рахунок (для суб'єктів господарювання - Рахунок-фактура) - розрахунковий документ, де зазначено суму платежу за надання Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг згідно з чинними Тарифами/Прейскурантом.

Білінг - програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг відповідно до Тарифів/Прейскуранту, чинних на момент їх надання.

Особовий рахунок (ОР) абонента - персональний рахунок, який Підприємство відкриває в Білінгу для Абонентів і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг, а також облік платежів Абонента.

Сальдо - різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Послуги, додаткові послуги та пакет/сервісні послуги, відповідно до чинних Тарифів/Прейскуранту та цих Правил. Додатне сальдо - перевищення надходження коштів над видатком на ОР. Від'ємне сальдо - перевищення видатку коштів над надходженням на ОР.

Персональні дані - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

Кінцеве обладнання - обладнання, що забезпечує можливість отримання Послуг.

Норми користування Мережею - документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Документ наведений у Додатку № 1 до цих Правил. Оригінал документа знаходиться за адресою:

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

I. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

- 1.1. Інформацію про можливість підключення, про *Послуги, додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, Правила* їх надання та отримання, чинні *Тарифи/Прейскурант Абонент/Клієнт* може отримати самостійно на сайті за адресою: www.rubikon.tv.
- 1.2. Для підключення до *Послуги Клієнта-суб'єкта* господарювання *Підприємство* здійснює обстеження майбутнього *Місця надання Послуги* для попередньої оцінки необхідних робіт і матеріалів, калькуляції їх вартості.
- 1.3. Підключення до *Послуги* можливе лише за наявності *Технічних умов*: Місце надання *Послуги* має знаходитись у межах покриття *Телекомунікаційної мережі* та *Абонентське відгалуження* має відповідати вимогам *Підприємства*.
- 1.4. За відсутності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги Підприємство* інформує *Клієнта* про необхідні заходи, які можуть бути здійснені *Підприємством* або *Клієнтом* для їх створення.
- 1.5. За наявності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги Підприємство* узгоджує з *Клієнтом* дату і час підключення до *Послуги*, за необхідності формує та надає *Клієнту Рахунок* на оплату замовлених *Послуг, обладнання додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг* (кошторис заходів для створення *Технічних умов* при згоді *Клієнта* їх оплатити) згідно з чинними *Тарифами/Прейскурантом*, що має бути сплачений протягом 2 (двох) днів з моменту отримання.
- 1.6. Для отримання *Послуги* доступу до пакетів телепрограм *Клієнт* повинен мати:
 - 1.6.1. За умови надання/отримання *Послуги* в аналоговому форматі: телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм;
 - 1.6.2. За умови надання/отримання *Послуги* у цифровому форматі: телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм, і ТВ-тюнер, що відповідає специфікації DVB-C або телевізійний приймач із вбудованим ТВ-тюнером, що відповідає специфікації DVB-C з роз'ємом для САМ-модуля та САМ-модуль;
- 1.7. Для отримання *Послуги* доступу до *Інтернету* *Клієнт* повинен мати:
 - комп'ютер (комп'ютерний пристрій) або маршрутизатор, обладнаний мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP-адреси за протоколом DHCP відповідно до документу RFC2131;
- 1.8. Для оформлення договірних відносин *Клієнт* має надати документи:
 - 1.8.1. Клієнт-фізична особа:
 - 1) паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство), оригінал/копію;
 - 2) довідку про присвоєння ідентифікаційного номера * (оригінал/копію);
 - 3) для іноземців - документ, який дозволяє ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), та додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України.
 - 1.8.2. *Клієнт-юридична особа* або *Клієнт-фізична особа-підприємець* (суб'єкт господарювання):
 - 1) свідоцтво про державну реєстрацію;
 - 2) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
 - 3) довіреність представника (якщо Договір укладається представником юридичної особи);
 - 4) паспорт громадянина України та копію його перших двох сторінок особи, яка підписує Договір.
- 1.9. Оформлення договірних відносин з наймачем (орендарем) або співвласником квартири (приміщення) за місцем надання *Послуги Підприємство* здійснює за умови наявності письмової згоди власника (чи співвласників) квартири (приміщення).
- 1.10. *Підприємство* має право відмовити *Клієнту* в оформленні договірних відносин у разі:
 - 1) невідповідності кінцевого обладнання *Клієнта* встановленим законодавством вимогам;
 - 2) заборгованості *Клієнта/Абонента* за раніше надані *Послуги*, що належним чином підтверджено документально;
 - 3) ненадання необхідних для оформлення договірних відносин документів;
 - 4) відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі.
- 1.11. У разі відмови в оформленні договірних відносин *Підприємство* повідомляє *Клієнта* про це, з обов'язковим зазначенням її причини:
 - 1) усно, під час замовлення *Послуг*;
 - 2) в письмовій формі, на письмове звернення *Клієнта* протягом 20-ти календарних днів.
- 1.12. Підключення до *Послуги* може здійснюватись: Уповноваженими *Підприємством* третіми особами (юридичними або фізичними). *Підприємство* має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про *Клієнта/Абонента*. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до *Послуги*

перед Клієнтом/Абонентом несе Підприємство. Підключення до Послуги здійснюється у присутності Абонента.

- 1.13. Під час підключення до Послуги Підприємство надає Абонентові: Одну динамічну IP-адресу за протоколом DHCP для Послуги доступу до Інтернету
- 1.14. Клієнт повинен ознайомитися з цими Правилами до підписання Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору. Текст Правил Клієнт може отримати у будь-якому Контакт-центрі, а також ознайомитися з його змістом на сайті www.rubikon.tv. У разі необхідності роз'яснення положень цих Правил, умов та правил користування Послугами, додатковими послугами та пакетами, сервісними послугами та обладнанням до підписання Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору Клієнт може звернутися до Підприємства.

II. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ

- 2.1. Підприємство надає Послугу тільки Абонентам:
- 2.1.1. Домашнім користувачам (фізичним особам): для індивідуального домашнього користування тільки у житловому фондї за Місцем надання Послуги.
- 2.1.2. Бізнес-користувачам (суб'єктам господарювання: фізичним особам-підприємцям і юридичним особам): для користування Абонентом, а також з можливістю публічного користування іншими особами (зокрема, споживачами продукції/Послуг Абонента), якщо це зафіксовано відповідними умовами договірних відносин з Підприємством.
- 2.2. Абонент не має права, якщо це не передбачено окремим договором з Підприємством:
- 2.2.1. Використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами Місця надання Послуги.
- 2.2.2. Передавати Послуги(у) третім особам.
- 2.3. Послуга(и) надаються безперервно за умови Додатного сальдо на ОР Абонента.
- 2.4. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги та Абонентських відгалужень, на кожне з яких оформлюється окремий Протокол замовлених послуг та обладнання/Договір.
- 2.5. За одним Протоколом замовлених послуг та обладнання/Договором Абонент може замовити одну Послугу доступу до Інтернету та/або одну Послугу доступу до пакетів телепрограм, або одну Послугу Інтернет+ТБ. Для отримання доступу до пакетів телепрограм можливе підключення не більше трьох телеприймачів та ТВ-тюнерів.
- 2.6. Абонент має право обрати та замовити один із запропонованих Підприємством Інтернет-пакетів, Планів Підписки/Пакетів послуги Інтернет+ТБ. При цьому їх порядок тарифікації, кількість каналів, швидкість та обсяг інформації зазначено у чинних Тарифах Підприємства, які є невід'ємною частиною Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору.
- 2.7. Абонент може змінити свій поточний Інтернет-пакет/План Підписки/Пакет послуги Інтернет+ТБ лише один раз протягом 30 днів і за обов'язкової умови наявності коштів на його ОР для Абонентної плати обраного нового Інтернет-пакету/Плану Підписки/Пакету послуги Інтернет+ТБ.
- 2.7.1. Абонент-фізична особа:
- звернувшись особисто до Контакт-центру не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу;
 - сплативши спеціально надісланий Підприємством Рахунок-пропозицію (оферту). Зміна відбудеться з початку наступного місяця, за умови достатньої суми коштів на ОР Абонента на момент зміни.
- 2.8. Надання Послуги доступу до пакетів телепрограм:
- 2.8.1. Доступ до Пакетів телепрограм здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого Абонентом Плану Підписки за умови технічної можливості (залежно від Місця надання Послуги).
- 2.8.2. Підприємство має право, і Абонент з цим погоджується:
- 1) змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм;
 - 2) змінювати план частотного розміщення телепрограм у Телекомунікаційній мережі, характеристики модуляції сигналу;
 - 3) запроваджувати сучасні стандарти (технології), у тому числі технології передачі даних (цифрових потоків), що використовуються для передачі аудіо- та відео потоків;
 - 4) припиняти надання Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі, припиняти договірні відносини щодо надання Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі.
- 2.9. Надання Послуги доступу до Інтернету:

2.9.1 Безперервне надання *Послуги* можливе тільки за наявності унікальної мережної (MAC) адреси на мережному інтерфейсі пристрою *Абонента*.

2.10 Надання *Послуги Інтернет +ТБ* здійснюється відповідно до п. 2.8. та 2.9. цих *Правил*.

2.11 *Абонент* має право обрати та замовити *Додаткові послуги та пакети*, запропоновані *Підприємством*, або відмовитися від них, звернувшись за телефоном до Колл-центру, Контакт-центру, електронною поштою, факсом, якщо *Абонент*- фізична особа. *Абонент-суб'єкт* господарювання має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, до *Підприємства* через Контакт-центр, електронною поштою, факсом. Замовлення *Додаткових послуг і пакетів* здійснюється тільки за наявності коштів на *ОР Абонента* в сумі, достатній для їх оплати.

2.12 *Підприємство* зобов'язане надавати *Послуги* зі встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, зокрема, відповідно до наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 р. № 803 "Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів". Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 64 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT)

III. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

3.1. На підставі підписаного *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору Підприємство* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абонентові* персональний *ОР*, номер якого унікальний.

3.2. *Білінг* є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих *Абоненту Послуг і Додаткових послуг та пакетів* як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. *Абонент* погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу Підприємства* матимуть перевагу над іншими даними.

3.3. Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня.

3.4 Облік споживання *сервісних послуг, додаткових послуг і пакетів* здійснюється *Білінгом* на підставі даних про виконані наряди і зареєстрованих замовлень *Абонентів*.

3.5. Оплата за *Послуги, Додаткові послуги та пакети, сервісні послуги*, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до *Тарифів/Прейскуранту*, чинних у розрахунковому періоді: через банківські установи на розрахунковий рахунок, зазначений у платіжному документі, або через інтерактивні системи електронних платежів, зазначені на сайті www.rubikon.tv.

3.6. Платежі, що надійшли до *Підприємства*, вносяться на *ОР Абонента* на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.

3.7. *Підприємство* рекомендує *Абоненту* здійснювати оплату *Абонентної плати, додаткових послуг і пакетів* до початку розрахункового періоду до 15-го числа місяця попереднього розрахункового періоду.

3.8. *Абонентам-фізичним особам* видається квитанція на оплату *Абонентної плати і додаткових послуг та пакетів* (далі - *Рахунок*) в Контакт-центрі або доставляється у поштову скриньку.

3.9. Перед здійсненням чергової оплати *Послуг, додаткових послуг і пакетів* *Абонент* зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою *Послуг (додаткових послуг і пакетів)* *Абонент* підтверджує, що ознайомився із чинними *Тарифами*, переліком телепрограм, що входять до певного *Пакета, Планами підписки*, характеристиками *Інтернет-пакетів*, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з *Підприємством* на умовах, які встановлені *Підприємством* та є чинними на момент оплати. При не сплаті *Послуг (додаткових послуг і пакетів)* нарахування коштів за них здійснюється до моменту припинення надання *Послуг (додаткових послуг і пакетів)* у випадках передбачених цими *Правилами*.

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

3.11. Припинення надання *Послуги* та розірвання договірних відносин не звільняють *Абонента* від сплати за надані раніше *Послуги, сервісні послуги, додаткові послуги та пакети*, які *Абонент* зобов'язаний повністю сплатити за весь період дії *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору*.

IV. ОБМЕЖЕННЯ ТА ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. *Абонент* має право обмежити надання йому *Послуги* за власним бажанням на строк від 30 до 180 календарних днів один раз на рік, за умови *Додатного сальдо* на *ОР*.

Абонент-фізична особа: звернувшись особисто до Контакт-центру не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни,

з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу;

4.1.2. *Абонент-суб'єкт господарювання* має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, до *Підприємства* (через Контакт-центр) не менше ніж за 1 (один) день до дати, зазначеної в такій заяві.

4.2. Абонент має право тимчасово припинити надання йому послуг за власним бажанням надавши *Підприємству* письмову заяву із зазначенням строку припинення *Послуги*.

4.2.1. Строк тимчасового припинення може бути змінено за умови подання *Абонентом* окремої заяви.

4.2.2. У період тимчасового припинення надання *Послуг* *Підприємство* зберігає *ОР Абонента* та можливість поновлення надання *Послуги*.

4.2.3. Тимчасове припинення *Послуг* оплачується *Абонентом* відповідно до чинних на момент припинення послуг *Тарифів Підприємства*.

4.3. *Підприємство* має право:

4.3.1. Обмежити надання послуг або тимчасово припинити надання *Послуг Абонентові* та/або відключити *Абонентське відгалуження* від *Телекомунікаційної мережі*, за умови від'ємного сальдо на *ОР* до моменту надходження коштів на *ОР Абонента* і погашення заборгованості.

4.3.2. Тимчасово припинити надання *Послуги Абонентові* та розірвати з ним договірні відносини якщо *Абонент*:

1) завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню *Підприємства* або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін. У разі встановлення повторного такого факту *Підприємство* має право розірвати договірні відносини з *Абонентом* в односторонньому порядку;

2) поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших *Абонентів*, персоналу *Підприємства*, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування *Абонента*;

3) порушив договірні зобов'язання, ці *Правила*, *Норми користування Мережею* (Додаток № 1 до цих *Правил*);

4) навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;

5) здійснив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електров'язку;

6) надавав *Послуги* третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з *Підприємством*;

7) у випадках несанкціонованого втручання *Абонента* у роботу *Телекомунікаційної мережі*.

4.3.3. Тимчасово припинити надання *Послуги* для здійснення *Технічного обслуговування*. Сумарний час тимчасового припинення надання *Послуги* з цієї причини не має перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну *Підприємство*, за письмовою заявою *Абонента*, здійснює перерахунок і повертає на *ОР Абонента* кошти, нараховані за надання *Послуги* за весь час перевищення встановленого терміну тимчасового припинення її надання.

4.4. Для тимчасового припинення надання *Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі* *Абонент* має надати *Підприємству* відповідну заяву. У період тимчасового припинення надання всіх *Послуг Абонентське відгалуження* відключається від *Телекомунікаційної мережі*. Повторне підключення *Абонентського відгалуження* виконується згідно з чинним на момент підключення *Прейскурантом*.

V. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

5.1. *Абонент* може самостійно поновити надання йому *Послуги* (крім випадків, зазначених у п. 4.3.1 і 4.3.2 цих *Правил*) за наявності коштів на своєму *ОР*:

5.1.1. Абонент-фізична особа:

■ звернувшись особисто до Контакт-центру не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу;

■ зателефонувавши до Колл-центру.

5.1.2. *Абонент (суб'єкт господарювання)* має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, до *Підприємства* (через Контакт-центр) не менше ніж за 1 (один) день до дати, зазначеної в такій заяві.

5.2. *Підприємство* має право відновити надання послуги після закінчення зазначеного у заяві *Абонента* строку тимчасового припинення повідомивши про це *Абонента*.

5.3. *Підприємство* відновлює надання *Послуг*, обмежених через заборгованість, або тимчасово припинених, протягом 1 (однієї) години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення *Абонентом* заборгованості за надані раніше *Послуги*. Для прискорення відновлення

надання *Послуг Абонент* може особисто повідомити *Підприємство* про суму сплачених коштів, місце, дату оплати та номер розрахункового документа.

- 5.4. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.4.3.2 (ступінь причетності *Абонента*, наявності/відсутності злого наміру в діях *Абонента*, величина заподіяного збитку та інших обставин), *Підприємство* може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання *Послуги Абоненту* *Підприємство* приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку *Абонента* та наявності підписаного гарантійного листа від *Абонента*.

VI. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

6.1 *Підприємство* має право припинити надання *Послуг Абонентові*, у разі припинення відповідно до законодавства дії *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору*, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору* змін щодо припинення надання однієї чи кількох *Послуг*, замовлених *Абонентом*, письмовою заявою *Абонента* у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання *Підприємством* заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві.

VII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 7.1. Відповідальність *Підприємства* за надання *Послуги Абоненту* обмежується точкою підключення *Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі*. Усі інші пристрої (*Абонентське відгалуження*, телевізійний приймач, комп'ютер, роутер, ТВ-тюнер) не входять до сфери відповідальності *Підприємства*, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи надане в користування *Підприємством*. *Підприємство* не здійснює заземлення будь-якого обладнання *Абонента* (персонального комп'ютера, роутера, ТВ-тюнера тощо).
- 7.2. *Підприємство* не несе відповідальності за неотримання *Абонентом* *Послуг* або їх якість у випадках:
- 1) пошкодження *Абонентського відгалуження* або обладнання (телевізійного приймача, *ТВ-тюнера*, роутера, комп'ютера) *Абонента*, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;
 - 2) невідповідності технічних характеристик *Абонентського відгалуження* вимогам *Підприємства*, а також у разі, якщо роботи з підключення *Абонентського відгалуження* були виконані *Абонентом* самостійно;
 - 3) несанкціонованого втручання *Абонента* або третіх осіб у роботу *Телекомунікаційної мережі*, пошкодження *Телекомунікаційної мережі* третіми особами.
- 7.3. При наданні *Послуги доступу до пакетів телепрограм*:
- 7.3.1. *Підприємство* не несе відповідальності:
- 1) за зміст інформації, що передається за допомогою *Телекомунікаційної мережі*;
 - 2) за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій;
 - 3) перед *Абонентом*, якщо відсутність або низька якість доступу до *Послуги* є результатом порушення з боку *Абонента* правил користування ТВ-тюнером або *Карткою авторизації*;
 - 4) за якість *Послуги* і перерву в її наданні у випадках:
 - перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які *Підприємство* не має змоги впливати;
 - нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання *Телекомунікаційної мережі*;
 - інших аварійних та непередбачених ситуаціях.
- 7.3.2. *Абонент* зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, в тому числі використовуючи технічну можливість ТВ-тюнера: встановлення «Батьківського замка». *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніх осіб.
- 7.3.3. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до *картки авторизації Абонента* *Підприємством* не гарантується і забезпечується *Абонентом* самостійно. *Підприємство* не несе жодної відповідальності і не відшкодовує фінансових збитків *Абоненту*, яких він може зазнати у разі несанкціонованого використання *картки авторизації* іншими особами.
- 7.4. При наданні *Послуги доступу до Інтернету*
- 7.4.1. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера *Абонента* *Підприємством* не гарантується і забезпечується *Абонентом* самостійно.
 - 7.4.2. *Підприємство* не відшкодовує збитки *Абонента*, заподіяні йому в результаті використання його *Паролів* третіми особами через недбале зберігання *Абонентом* своїх *Паролів*. *Абонент* несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх *Паролів*.
 - 7.4.3. *Підприємство* не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п. 7.1.
 - 7.4.4. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе *Абонент*. *Підприємство* не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для *Абонента* матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає

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

- 7.4.5. *Підприємство* здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої та відправленої інформації *Абонента*. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники *Підприємства* та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання *Послуги* або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій *Абонента*, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації *Абонента*.
- 7.4.6. *Підприємство* здійснює загальноприйняті обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів *Абонентів* шляхом фільтрації трафіку:
- для *Абонентів* з приватними або динамічними IP-адресами порт 25 протокол TCP у напрямку від абонента, а також порти 135, 139, 445, 1025, 1433 протокол TCP та порти UDP, порти 135, 137, 138, 445, 1424 для всіх *Абонентів*.
- 7.4.7. *Підприємство* залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з *Абонентами*
- 7.4.8. *Підприємство* не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання *Абонента*, спричинені мережевими атаками на адреси *Абонента*. *Абонент*, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це *Підприємство*. *Підприємство* в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес *Абонента* для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі *Абонента*. *Підприємство* виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення безпеки мережі.
- 7.4.9. *Підприємство* звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору*, а саме: у випадках несанкціонованого втручання *Абонента* або будь-яких третіх осіб у роботу *Телекомунікаційної мережі*, війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків, припинення мовлення каналу, скасування ліцензії на мовлення, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання *Послуг та додаткових послуг та пакетів* за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності *Підприємства* тощо.

VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 8.1. Ці *Правила* регулюють взаємовідносини між *Абонентом/Клієнтом* та *Підприємством* у процесі підключення до *Послуг* (поновлення надання *Послуги*, тимчасове припинення чи припинення надання *Послуги*), надання та отримання обраних *Абонентом* *Послуг* та додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, визначають процедуру зміни, розірвання договірних відносин.
- 8.2. *Абонент*, підписавши *Протокол замовлених послуг та обладнання/Договір* і надавши інформацію про себе:
- 8.2.1. Засвідчує свою згоду:
- 1) виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими *Правилами та отримувати* *Послуги та додаткові послуги та пакети* на умовах цих *Правил*;
 - 2) на можливу зміну *Підприємством* під час дії договірних відносин *Тарифів/Прейскуранту*, переліку телепрограм, що входять до певного *Пакета*;
 - 3) отримувати повідомлення, у тому числі електронні та SMS-повідомлення, про замовлені та отримані *Телекомунікаційні послуги* (вид, тривалість, вартість, стан особового рахунку), проведення профілактичних робіт, аварій та інші.
- 8.2.2. Надає *Підприємству* право внести свої *Персональні дані* до бази персональних даних *Підприємства*, використовувати їх та дані про *Телекомунікаційні послуги* (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію необхідну для якісного обслуговування *Абонента*, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі *Підприємством* третім особам, для:
- 1) ведення обліку *Абонентів, Послуг та додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг*, наданих *Абоненту*, розрахунків з *Абонентом*;
 - 2) надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;
 - 3) здійснення розсилання *Абонентам* *Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів*;
 - 4) телефонного опитування *Абонентів* з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання *Послуг*,

додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг;

- 5) проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- 6) ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

8.2.2.1. Метою обробки *Персональних даних* є забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

8.2.3. Надає згоду *Підприємству* на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання *Послуги, додаткові послуги та пакети, сервісні послуги*, третім особам без письмового повідомлення *Абонента*.

8.2.4. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх *Персональних даних* до бази персональних даних.

8.3. *Підприємство* бере на себе відповідальність перед *Абонентом* за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 8.2.

8.4. *Підприємство* має право вносити зміни (доповнення) до цих *Правил, Тарифів/Прейскуранту* (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної оплати на *пакети телепрограм, Інтернет-пакети, Пакети Послуги «Інтернет+ТБ»*, вартість *додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг*), запроваджувати, змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні *Інтернет-пакети/пакети телепрограм/Плани Підписки/Пакети Послуги «Інтернет +ТБ»*, які поширюються на певну територію та/або певну категорію *Абонентів*.

8.5. Про дії *Підприємства Абоненти* інформуються за 7 днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на web-сайті: www.rubikon.tv, та за допомогою біжучого рядка на телеканалі. Додатково *Підприємство* може проінформувати *Абонента* будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці *Рахунка*, розміщенням інформації в Контакт-центрах, в засобах масової інформації. *Абонент* підтверджує свою згоду із діями *Підприємства* шляхом оплати *Рахунка* із повідомленням. Неоплачений *Рахунок* з повідомленням надає право *Підприємству* припинити надання *Послуги* та розірвати договірні відносини. Під діями *Підприємства* у цих *Правилах* розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цих *Правилах*, а також реалізація *Підприємством* своїх прав, передбачених п. 2.11.3, п. 8.4 цих *Правил* та в інших випадках. У разі незгоди *Абонента* з діями *Підприємства* *Абонент* повинен одразу письмово повідомити *Підприємству* про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за 3 дні до моменту їх запровадження *Підприємством*.

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

8.6.1. *Абонент* може звернутися до *Підприємства* електронною поштою. Звернення електронною поштою обробляється протягом 2 (двох) днів за умови наявності у зверненні даних для ідентифікації *Абонента*: номера *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору*, прізвища, ім'я та по батькові, адреси надання *Послуги*. *Підприємство* може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності, повідомивши про це *Абоненту*.

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

8.7. *Абонент* або *Підприємство* мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини, укладені у формі єдиного документа або укладені шляхом підписання *Абонентом Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору*, за умови повідомлення один одного не пізніше ніж за 7 календарних днів до дати розірвання договірних відносин. *Підприємство* має право повідомити *Абоненту* про припинення надання *Послуги* та/або розірвання договірних відносин будь-яким із способів, зазначених у п. 8.5 цих *Правил*. У разі порушення *Абонентом* договірних відносин з *Підприємством* (у тому числі цих *Правил*), чинного законодавства в галузі телекомунікацій припинення надання *Послуги (додаткових послуг та пакетів)* здійснюється без попереднього повідомлення.

8.8. Для розірвання договірних відносин *Абонент* особисто передає заяву до Контакт-центру, яка має містити інформацію про номер і дату підписання *Протоколу замовлених послуг та обладнання/Договору*, та надає документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом *Абонента* - для *Абонентів-фізичних осіб*, а для суб'єктів господарювання - підписана керівником та завірена круглою печаткою.

