|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ:ДиректорФЛП Слюсаренко В.Ю.Слюсаренко В.Ю.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ПРАВИЛА (Регламент)**

**предоставления и получения услуги доступа к сети Интернет**

ТЕРМИНЫ И ЗНАЧЕНИЯ, В КОТОРЫХ ОНИ УПОТРЕБЛЯЮТСЯ

**Абонент** – потребитель Услуг (физическое или юридическое лицо, физическое лицо - предприниматель), заключивший и надлежащим образом выполняющий условия Договора и соответствующих Правил.

**Абонентский ввод** – часть абонентской линии от конечного линейно-кабельного устройства в доме (помещении) или от распределительной коробки до точки подключения конечного оборудования. Абонентский ввод является собственностью Абонента*.*

**Абонентская плата** – ежемесячный фиксированный платеж, установленный Предприятием для Абонента за доступ на постоянной основе к Телекоммуникационной сети независимо от факта потребления Услуг.

**Базовая услуга *–*** услуга, посредством которой Абоненту предоставляется возможность доступа к просмотру пакетов программ в аналоговом формате (пакет «Базовый» или «Базовый +»).

**Биллинг** (автоматизированная система учета потребленных услуг) - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для количественного и стоимостного учета предоставленных *Услуг* и *Дополнительных сервисов* в соответствии с *Тарифами*, действующими на момент предоставления *Услуг* и *Дополнительных сервисов*.

**Договор –** документ, регулирующий взаимные отношения между абонентом и *Предприятием* в процессе предоставления доступа к услугам *Телекоммуникационной сети*.

**Дополнительные услуги –** услуги или работы,согласно утвержденного Предприятием перечня, предоставляемые Абоненту на платной основе на основании отдельного договора или заявления Абонента.

**Зона покрытия Телекоммуникационной сети** - территория, на которой размещена *Телекоммуникационная сеть* и в пределах которой *Предприятие* может предоставлять *Услугу.*

**Лицевой счет абонента (ЛС**) – персональный счет, который *Предприятие* открывает *Абоненту* в *Биллинге* при его подключении к *Услуге* и на котором ведется количественный и стоимостный учет всех предоставленных *Абоненту Услуг* и *Дополнительных сервисов*, а также учет платежей *Абонента.*

**Базовый объем трафика** –определенныйвыделенный объём трафика, согласно условий Тарифного плана, при этом:

* **Локальный трафик –** трафик с узлами сети (IP адресами), принадлежащими cети Системы, путь к которым определяется локальной таблицей маршрутизации cети Системы.
* **Паритетный трафик** – трафик с узлами Интернет (IP адресами), в данный момент входящими в Сеть обмена трафиком NL-IX, т.е. сетевой путь к которым определяется таблицей маршрутизации AS-NL.
* **Внешний трафик** – трафик, который не классифицируется как локальный и паритетный*.*
* **Смешанный трафик** – Трафик, который получается путем сложения *Паритетного* и *Локального трафиков*, как входящего в кабельный модем, так и исходящего из кабельного модема *Абонента.*

**Логин** (login) – начинающаяся с буквы комбинация латинских букв и/или цифр, в количестве не менее двух и не более двенадцати. В системе электронной почты логин является частью электронного адреса (именем).

**Место предоставления Услуги** – конкретно указанный Абонентом адрес, по которому он будет получать одну или несколько *Услуг*.

**Оплата по тарифному плану** – платеж, который устанавливает *Предприятие* для *Абонента* за использование *Услуг* в соответствии с заявленным *Абонентом Тарифным планом.*

**Пароль** (password) – комбинация из 8 или более латинских букв и/или цифр, выдаваемая *Абоненту Предприятием* для обеспечения *Сервисов доступа* и работы с *Системой WEB-доступа к ЛС АБОНЕНТА.*

**Персональный сайт абонента (сайт статистики) –** подсистема *Биллинга*, предназначенная для доступа *Абонента* к просмотру объемов предоставленных ему *Услуг* через веб-интерфейс, **внесения изменений на своем ЛС (приостановка услуги, восстановление услуги, оплаты).**

**Предприятие** – ООО «АЙ-ПИ-РЕСУРС».

**Система** – программно-аппаратный комплекс для обеспечения доступа к сети Интернет с использованием, в качестве среды передачи данных, *Телекоммуникационную сеть.*

**Сопутствующие услуги** - услуги и работы, которые являются неотъемлемой и неразрывной частью *Услуги доступа к сети Интернет* и включают в себя:

**Техническое обслуживание;**

**Сервисы доступа** - сервисы, обеспечивающие доступ Абонента к *Телекоммуникационной сети*, *Системе,* включая, доступ к просмотру телепрограмм, электронной почты, состояния своего Лицевого счета;

**Административные сервисы** - ведение учетных записей об абоненте в рамках предоставления услуги по договору, в *Системе кабельного телевидения* и *Системе*, отключение от *Услуги*, первичное подключение к *Телекоммуникационной сети*, сверка расчетов и платежей, выставление счетов на оплату *Услуги;*

**Информационные сервисы** - информирование пользователей о правилах предоставления *Услуг*и, о *Тарифах*, об акциях;

**Консультационные сервисы** - предоставление консультаций пользователям по техническим, финансовым и другим вопросам*.*

**Счет** – расчетный документ, где указана сумма платежа за *Услуги* и/или *Дополнительные услуги*, на основании которого *Абонент* осуществляет платежи за *Услуги* и/или *Дополнительные услуги.*

**Тарифы** – документ***,*** в которомуказываются перечень, описание, стоимость Услуг и Дополнительных услуг, которые предоставляются Предприятием.

**Тарифный план (Пакет)**– совокупность технических и стоимостных параметров, взаимосвязанных между собой и определяющих объем и стоимость предоставленных *Абоненту Услуг* и порядок тарификации предоставленных ему дополнительных сервисов *Системы.*

**Телекоммуникационная сеть** – комплекс технических средств телекоммуникаций и сооружений, предназначенных для маршрутизации, коммутации, передачи и/или принятия знаков, сигналов, письменного текста, изображений и звуков или сообщений любого рода по радио, проводам, оптическим или другим электромагнитным системам между конечным оборудованием*.*

**Телекоммуникационная услуга** - результат деятельности Предприятия, направленный на удовлетворение потребностей Абонентов в сфере телекоммуникаций, с использованием ресурсов Телекоммуникационной сети.

**Техническое обслуживание –** комплекс мероприятий, которые проводит Предприятие на постоянной основе для обеспечения рабочего состояния Телекоммуникационной сети.

**Трафик** – объем информации, прошедший через модем *Абонента*. Трафик измеряется в байтах (килобайтах, мегабайтах, гигабайтах, и т.д.).

**Услуга доступа к сети Интернет (Услуга)** - *Телекоммуникационная услуга*, содержанием которой является обеспечение соединения конечного оборудования (отдельного компьютера, сети компьютеров или других устройств) потребителя с сетью Интернет. Неотъемлемой и составной частью *Услуги* являются *Сопутствующие услуги.*

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ

# Технические УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

Для подключения *Клиента* *к Услуге* необходимо выполнение всех ниже перечисленных *Технических условий*:

## *Место предоставления Услуги* должно находиться в *Зоне покрытия Телекоммуникационной сети.*

## Клиент должен иметь *Абонентский ввод*, соответствующий требованиям *Предприятия.*

## Клиент должен иметь компьютер (компьютерное устройство):

оборудованный(ое) USB-портом или сетевой картой Ethernet IEEE 802.3 с уникальным сетевым (MAC) адресом;

работающий(ее) под управлением операционной системы, в которой реализовано в полном объеме семейство протоколов TCP/IP и поддерживается получение IP-адресов по протоколу DHCP в полном соответствии с документом RFC2131.

## Клиент должен иметь кабельный модем, сертифицированный на соответствие стандарту DOCSIS 1.1, 2.0 и отвечающий техническим требованиям, предъявляемым *Предприятием.*

# КОМУ ПРЕДОСТАВЛЯеТСЯ УСЛУГА

## *Предприятие* предоставляет *Услуги* только ***Абонентам, пользователям Базовой услуги*** *(аналогового кабельного телевидения):*

##  домашним пользователям:

предоставление услуги осуществляется только в жилом фонде

только для индивидуального домашнего пользования

без права передачи третьим лицам за пределами квартиры

##  бизнес пользователям

предоставление услуги осуществляется в жилом и не жилом фонде

без права передачи третьим лицам за пределами офисного помещения, в котором предоставляется услуга по договору

# ПОРЯДОК ПЕРВИЧНОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГЕ

## При отсутствии *Технических условий* подключения к *Услуге*, *Предприятие* в течение 14 рабочих дней информирует *Клиента* о необходимых оперативно-технических мероприятиях, которые должны быть проведены *Предприятием* за свой счет либо за счет *Клиента*, чтобы создать *Технические условия* для подключения *Клиента* к *Услуге.*

## При наличии *Технических условий* подключения к *Услуге*, либо согласия *Клиента* оплатить оперативно-технические мероприятия для создания *Технических условий* подключения к *Услуге*, *Предприятие*

Согласовывает с *Клиентом* смету расходов на оперативно-технические мероприятия для создания *Технических условий* подключения к *Услуге*, если эти мероприятия будут проводиться за счет *Клиента.*

Согласовывает с *Клиентом Тарифный план*, на который *Клиент* подписывается.

Формирует счета на оплату *Клиентом* сметы оперативно-технических мероприятий для создания *Технических условий* (оборудование, материалы, работа), *подключения к Услуге* и на оплату *Подписки на Тарифный план* в размере одного тарифа, после оплаты всех счетов подписывается Договор, Протокол заказанных услуг.

Согласовывает с *Клиентом* дату и время подключения к *Услуге.*

## Подключение *Клиента* к *Услуге* проводится уполномоченными лицами *Предприятия* только при наличии подтверждения об оплате всех счетов, указанных в п. 3.2. При подключении к *Услуге* *Клиент* подписывает Акт (Наряд) о выполненных работах по подключению.

## Стоимость материалов, использованных при подключении, подлежат оплате *Абонентом* в соответствии с действующими на момент подключения *Тарифами в* течение двух дней.

## *Предприятие* имеет право для выполнения работ по подключению привлекать третьих лиц (СПД или физических) и предоставлять им для выполнения этих работ необходимую информацию. Ответственность за качество и своевременность выполнения таких работ перед *Абонентом* несет *Предприятие.*

# ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

## *Услуга доступа к сети Интернет* заключается в обеспечении *Предприятием* доступа *Абонента* к сети Интернет. Все товары, информация и услуги, предлагаемые или доступные *Абоненту* через *Услугу доступа к сети Интернет*, предоставляются третьими лицами.

## *Услуга доступа к сети Интернет* предоставляется в том виде, в котором она доступна на момент ее предоставления.

## Предоставление *Услуги* в полном объеме гарантируется при наличии достаточного количества денежных средств на *Лицевом счету Абонента*, если другое не обусловлено отдельными соглашениями.

## *Абонент* может иметь несколько *Мест предоставления Услуги* и *Абонентских вводов*, на каждое из которых оформляется отдельный *Договор*.

## Время суток и продолжительность работы *Абонента* в *Системе* не ограничены.

## *Абонент* во всех режимах работы является инициатором связи с *Системой.*

## Официальные сообщения *Предприятия* для *Абонентов* осуществляются путем рассылки по электронной почте, размещения их на сайте [www.browsers.dn.ua](http://www.browsers.dn.ua)

## *Предприятие* имеет право приостанавливать предоставление *Услуги* на время проведения планово-предупредительных работ в сети и *Системе*. *Предприятие* не менее чем **за сутки** информирует *Абонента* по электронной почте или на сайте [www.browsers.dn.ua](http://www.ip-resource.net) о дате и времени приостановки предоставления *Услуги*. Суммарное время приостановки предоставления *Услуги* по причине проведения планово-предупредительных работ не должно превышать **24 (двадцати четырёх)** часов в месяц.

## Абоненту предоставляется возможность выбирать один из предложенных *Предприятием Тарифных планов,*

## *Абонент* вправе заказать *Дополнительные услуги* или отказаться от них. Заказ *Дополнительных* услугосуществляется только на основании письменного Заявления *Абонента.*

# ПРАВИЛА УЧЕТА ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГИ и внесения изменений на ЛС

## На основании подписанного *Договора* и Протокола заказанных услуг, *Предприятие* регистрирует Абонента в *Биллинге*, т. е. открывает *Абоненту* персональный *ЛС*, номер которого уникален.

## На *ЛС* *Абонента* учитываются объемы предоставленных *Предприятием* *Услуг* и *Дополнительных услуг* (как в единицах их измерения, так и в стоимостном выражении), а также все платежи *Абонента.*

## Единицей стоимостного учета потребленной *Услуги* в *Биллинге* является гривна. Учет ведется с точностью до пятого знака после запятой.

## Учет *Трафика* *Абонента* ведется с точностью до байта. При расчетах стоимости *Трафика* применяется такие соотношения:

## **1 000 байт = 1 Кбайт, 1 000 Кб = 1 Мбайт, 1 000 Мбайт = 1 Гбайт, 1 000 Гбайт = 1 Тбайт**

## Продолжительность работы Абонента в *Системе,* объем *Трафика* между серверами, маршрутизаторами Системы и модемом Абонента (по протоколам DHCP, TFTP, SNMP) **не тарифицируются.**

## Учет объемов *Трафика* осуществляется *Биллингом* на основании данных, снимаемых с сетевого оборудования *Предприятия* в режиме реального времени. Эти объемы отражаются на *Лицевых счетах Абонентов* в режиме реального времени, обновление данных происходит каждые 5 минут. *Биллинг Предприятия* является единственным источником информации об объеме потребленных *Абонентом* *Услуг* при тарификации и разрешении споров.

## Учет потребления *Дополнительных сервисов* осуществляется *Биллингом* на основании данных о выполненных нарядах и зарегистрированных Заявлений *Абонентов*. Все эти объемы отражаются на *Лицевых счетах Абонентов* посуточно. *Биллинг Предприятия* является единственным источником информации об объеме потребленных *Абонентом* *Услуг* при тарификации и разрешении споров.

## Трафик считается принятым (отправленным), если он зафиксирован сетевым оборудованием *Предприятия*. Предприятие не несет ответственности за недоставку части зафиксированного трафика до *Абонента* (адресата), если недоставка обусловлена независящими от *Предприятия* причинами, в частности, недостаточной пропускной способностью канала адресата или транзитного провайдера, межсетевыми экранами, установленными у *Абонента*, адресата или транзитного провайдера или ошибками маршрутизации, допущенными *Абонентом.*

## *Тарифный план* *Абонент* может изменить только один раз в месяц и только при наличии денежных средств на момент рассмотрения заявки в объеме 100 % от стоимости нового Тарифного плана, а также стоимости услуги «Смена

## **5.9.1.** В случае смены *Тарифного* *плана* не с 1 числа месяца *Абонентская плата* текущего и нового

 *Тарифного плана* списывается с *Лицевого счета Абонента* в полном объеме. Возврат или перерасчет

средств за текущий *Тарифный план* не производится, не зависимо от факта потребления услуги,

 потребленного объема трафика.

# порядок РАСЧЕТОВ за Услуги и Дополнительные сервисы

## Все платежи от *Абонентов* принимаются в гривнах и рублях. Поступившие платежи Предприятие вносит на *ЛС* *Абонента* на основании платежных документов, переданных банковскими учреждениями.

## Оплата за Услуги, Дополнительные сервисы, материалы и оборудование производится в соответствии с Тарифами, действующими в расчетном периоде.

## *Предприятие* имеет право вносить изменения в *Тарифы* с обязательным уведомлением *Абонентов* о планируемых изменениях не менее чем за **7 (семь)** дней до планируемой даты вступления таких изменений в действие. Информирование Абонентов об изменениях в *Тарифах* *Предприятие* проводит:

По электронной почте;

Путем размещения информации на веб-сайте [www.browsers.dn.ua](http://www.ip-resource.net);

## Первая оплата за *Услугу* производится авансовым платежом в размере полной стоимости *Тарифного плана*

## Если реальная работа Абонента началась до заключения с ним *Договора*, весь объем предоставленной Абоненту *Услуги* до момента заключения договора учитывается и тарифицируется.

## Пополнение *Лицевого счета Абонента*:

### *Абоненты* – физические лица оплачивают услуги с помощью персональной абонентской книжки путём оплаты через банковские учреждения*,* с помощью карточек мгновенного пополнения счета

### Абоненты бизнес пользователи производят оплату по безналичному перечислению на текущий счет Предприятия, а также с помощью персональной абонентской книжки путём оплаты через банковские учреждения*,* с помощью карточек мгновенного пополнения счета .

## Платежи от *Абонентов* за *Дополнительные сервисы* осуществляются:

### от Абонентов - физических лиц с помощью персональной абонентской книжки путём оплаты через учреждения банков*,* с помощью карточек мгновенного пополнения счета

### от Абонентов - бизнес пользователей по безналичному перечислению на текущий счет *Предприятия*, не позднее **10 (десяти)** календарных дней с даты, указанной в соответствующем *Счету.*

## При оплате за *Услугу* с использованием бланков банковских учреждений Абонент обязан указать в графе «назначение платежа» номер своего договора, адрес предоставления услуги и месяц, за который производится оплата.

## Прекращение предоставления *Услуги* и расторжение договора не освобождают *Абонента* от оплаты уже предоставленных *Услуг* и *Дополнительных сервисов*. *Абонент* обязан полностью оплатить предоставленные *Услуги* и *Дополнительные сервисы* за весь период действия договора.

## Если при расторжении договора на *ЛС Абонента* остались неиспользованные средства, то на основании заявления *Абонента*, оформленного в письменном виде и удостоверенного личной подписью, остаток неизрасходованных средств выплачивается *Абоненту* в течение **7 (семи) дней** с момента подтверждения факта расторжения договора *Предприятием в письменном виде.*

# ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАПРОСАМИ АБОНЕНТОВ

## Информацию о порядке предоставления *Услуги,* *Дополнительных сервисах и*, действующих *Тарифах Абонент может получить на сайте* [www.browsers.dn.ua](http://www.ip-resource.net)*, в абонентских отделах.*

## По вопросам качества обслуживания, предоставления технических консультаций и административных справок *Абонент* может обратиться:

по телефону в Предприятие;

непосредственно в Абонентские отделы;

посредством почтовых отправлений **(г. Донецк, пр. Киевский, 36а, 83054)**

## По вопросам предоставления дополнительных сервисов, выставленным счетам и административным справкам *Абонент* может обратиться в Абонентский. Запрос обрабатывается в течение 2 **(двух)** дней, при условии наличия в письме данных для идентификации абонента: номер договора, ФИО, адрес предоставления услуги. Абонентский отдел может уточнять срок обработки (сообщив об этом Абоненту) в зависимости от сложности запроса.

## Все действия *Предприятия* по запросам *Абонентов*, которые предусматривают дополнительную оплату согласно Тарифам, а так же изменения в оплате *Услуг*, изменения в профиле предоставления *Услуги*, *Предприятие* производит на основании письменного заявления *Абонента (***для физических лиц**, на бланке организации с подписью руководителя, заверенное печатью, **для СПД***) или* отправив сообщение по электронной почте.

## Например, к таким действиям относятся:

Отказ от *Услуги;*

Заказ *Дополнительных сервисов*;

Отказ от *Дополнительных сервисов*;

## Для предоставления перечисленных в п. 7.4 сервисов, сотрудники Абонентского отдела могут запросить дополнительную информацию для идентификации Абонента.

## Рекламации *Абонентов* к *Предприятию* по качеству предоставленной *Услуги,* *Дополнительных сервисов* и уровню обслуживания принимаются в течение двух рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации. Рекламации по объемам предоставленной *Услуги* и платежам принимаются в течение 30-ти календарных дней с момента возникновения спорной ситуации

# КонфИденциальность и безопасность

## *Предприятие* проводит общие технические и организационные мероприятия, направленные на обеспечение конфиденциальности полученной и отправленной информации *Абонента*. Доступ работников *Предприятия* к такой информации разрешается исключительно с целью технического обеспечения *Услуги* или в случаях предъявления претензий со стороны третьих лиц относительно умышленных действий *Абонента*, направленных на причинение вреда путем распространения компьютерных вирусов, спама, материалов оскорбительного характера, использования ресурсов Интернет с целью мошенничества и пр.

## Техническую возможность доступа к информации имеют только специально подготовленные работники *Предприятия*. Такие работники несут персональную ответственность за разглашение информации, предназначенной *Абоненту* или исходящей от *него.*

## С целью обеспечения защиты *Абонентов* от распространяемых по электронной почте вирусов, *Предприятие* осуществляет автоматическую проверку всей проходящей через почтовый сервер корреспонденции средствами сервера антивирусной защиты. При обнаружении вируса письмо в почтовый ящик *Абонента* не доставляется.

## Предприятие осуществляет общепринятые ограниченные меры по защите от несанкционированного использования компьютеров Абонентов путем фильтрации трафика (TCP-порты 25, 80, 3128, 1080, 8080, UDP-порт 1434 по направлению к Абонентам с внутренними IP-адресами; TCP-порты 135-139, 445, UDP-порты 135-139 - для всех Абонентов, во всех направлениях). Предприятие оставляет за собой право на основании документированных претензий изменять политику безопасности и перечень фильтруемых портов без согласования с Абонентами.

# ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

## *Предприятие* имеет право прекратить предоставление *Услуги* *Абоненту* в следующих случаях:

1. *Абонент* распространяет информацию, оскорбляющую честь и достоинство других *Абонентов* и персонала компьютерных сетей;
2. *Абонент* нарушает *Нормы пользования Сетью*;
3. *Абонент* нарушает авторские права на информацию, представленную в сети;
4. *Абонент* намеренно нанес ущерб другим лицам или предпринял действия, направленные на причинение такого ущерба;
5. *Абонент* нарушил договорные обязательства.

## Предприятие имеет право прекратить предоставление Услуги и отключить *Абонентский ввод* в случае несвоевременной оплаты *Базовой услуги.*

## В случае, если остаток денежных средств на *ЛС Абонента* стал меньше нуля*,* *Предприятие* имеет право отключить *Абонента* от *Услуги.*

## *Предприятие* оставляет за собой право отключить *Абонента* от *Услуги* в случае установления факта попытки нанесения *Абонентом* повреждений базовому оборудованию или программному обеспечению *Предприятия*, или пользователям сети Интернет (путем умышленного формирования блокирующего трафика, распространения компьютерных вирусов, спама и пр.). В случае установления повторного факта, *Предприятие* имеет право расторгнуть договор с *Абонентом* в одностороннем порядке.

* 1. Непрерывное предоставление услуги возможно только в случае наличия уникального сетевого (MAC) адреса на сетевом интерфейсе абонентского компьютера (или другого устройства, подключенного к модему).
	2. При выявлении фактов предоставления услуги третьим лицам (за пределом квартиры, если домашний пользователь; за пределом офисного помещения, если бизнес-пользователь) Предприятие оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке.

# ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

## Повторное подключение *Абонента* к *Услуге* после отключения его по причине, указанной в **п.9.2**, **п. 9.3.** *Предприятие* производит только после того, как *Абонент* погасил задолженность за предоставленную *Услугу,* *Дополнительные сервисы,* оплатил стоимость повторного подключения к Телекоммуникационной сети, если это предусматривают действующие *Тарифы*, и произвел оплату *в размере стоимости Тарифного плана*. *Предприятие* гарантирует возобновление предоставления *Услуги* в течение **12 часов** после поступления в Абонентский отдел подтверждения произведенных *Абонентом* всех указанных оплат, и в течение **48 часов** при необходимости повторного подключения *Абонентского ответвления.*

## С целью определения обстоятельств прецедента, описанного в п. 9.1 (степень причастности *Абонента*, наличия (отсутствие) злого умысла в действиях *Абонента*, величина причиненного ущерба и других обстоятельств), *Предприятие* может провести служебное расследование. Решение о повторном подключении *Абонента* к *Услуге* после отключения его по причинам, указанным в п. 9.1, принимает *Предприятие* только после прекращения данных действий со стороны *Абонента* и результатов служебного расследования

# ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

## *Предприятие* обязано принять все необходимые меры в рамках своей компетенции для того, чтобы *Пароли Абонента* не стали известны третьим лицам.

## *Абонент*  несет полную ответственность за сохранность своих *Паролей* от третьих лиц.

## *Предприятие* не несет ответственности за сохранность *Паролей* *Абонента* и не покрывает финансовые убытки *Абонента*, причиненные ему в результате использования *Паролей* *Абонента* третьими лицами.

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

## *Предприятие* не несет ответственности перед *Абонентом*, если причиной отсутствия доступа к *Услуге* или плохого качества доступа является несоответствие характеристик *Абонентского ответвления* предъявляемым *Предприятием* требованиям (в случаях, когда работы по установке *Абонентского ответвления* были выполнены *Абонентом* самостоятельно).

## *Предприятие* не несет ответственности за качество работы линий, каналов и узлов связи, предоставляемых другими организациями и расположенных за пределами зоны его ответственности.

## Ответственность *Предприятия* за доставку *Услуги* *Абоненту* ограничивается точкой подключения *Абонентского ответвления*  к *Телекоммуникационной сети*. Все остальные устройства (*Абонентское ответвление*, телевизионный приемник, компьютер, кабельный модем) не входят в сферу ответственности *Предприятия*, за исключением гарантийных обязательств на оборудование, проданное *Предприятием.*

## *Предприятие* не контролирует и не несет ответственности за качество товаров и услуг, содержание, полноту, точность и достоверность информации, которые передаются *Абонентом* или доставляются *Абоненту* через Интернет, за исключением собственной информации *Предприятия.*

## *Предприятие* не несет ответственности за качество функционирования сегментов сети Интернет, не являющихся собственностью *Предприятия*.

## *Предприятие* не несет ответственности за качество *Услуги* в случае повреждения оборудования *Абонента*, а также в случаях негативного влияния передающих (излучающих) устройств, используемых без получения согласия на их использование Государственной инспекции по электросвязи.

## Вся ответственность и риски по использованию информационных ресурсов *Интернет* несет *Абонент*. *Предприятие* не дает *Абонентам* никаких гарантий, явных или неявных (включая гарантии соблюдения прав или пригодности для конкретной цели) на любые товары, информацию и услуги, которые предоставляются или доступны в Интернет. *Предприятие* не несет ответственности за любой ущерб или убыток, который прямо или косвенно возник в результате такого использования *Услуг* или невозможности использования *Услуг.*

## *Предприятие* не несет ответственности за нарушения работы сетевого оборудования *Абонента*, вызванные сетевыми атаками на адреса *Абонента*. *Абонент*, установивший 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, ввести ограничения на доступ к сетевым адресам *Абонента*. для обеспечения безопасности всей сети и сохранения частичной работоспособности сети *Абонента*.. *Предприятие* занимается выявлением источника сетевой атаки только в той степени, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.

## *Предприятие* не несет ответственности за качество приема *Абонентом* телевизионных программ и доступа в Интернет случаях:

Повреждения *Абонентского ответвления* или телевизионного приемника (модема, компьютера) *Абонента*, либо несоответствие их технических характеристик требованиям *Предприятия;*

Некачественной трансляции, помех, нарушений во время передачи телевизионного сигнала, возникших по вине телевизионного передающего центра, спутников связи или по другим причинам, на которые *Предприятие* не может повлиять;

Несанкционированного вмешательства *Абонента* или третьих лиц в работу *Телекоммуникационной сети.*

## *Предприятие* не несет ответственности за любые изменения в режимах вещания телерадиоорганизаций.

# техническое описание услуги

## *Абоненту* предоставляется доступ с персонального компьютера через абонентское оборудование (кабельный модем) в сеть *Системы* и к ее стандартным сервисам (электронной почте), а через нее – к информационным ресурсам Интернет.

## Технология предоставления *Услуги* представляет собой постоянное IP-соединение с сервером доступа *Предприятия* по сети кабельного телевидения с динамическим выделением внутреннего (private) IP-адреса, или реального (public) *IP адреса*  из блока сетей *Предприятия* (в случае предоставления дополнительного сервиса «реальный IP адрес» по требованию абонента) на время сеанса работы. Почтовые сервисы используют протоколы POP3/SMTP.

## *Абоненту* предоставляются ресурсы сети передачи данных и внешних каналов передачи данных *Предприятия*.

## Получение *Абонентом* ресурсов внешних каналов, внутренних и паритетных сетей не гарантируется и определяется наличием в момент сеанса связи свободных ресурсов. Ресурсы внешнего канала, внутренних и паритетных сетей, предоставляемые *Абоненту*, ограничиваются программно-аппаратными средствами *Предприятия* и не превышают ресурсов, выделенных на порту модема *Абонента*  в соответствии с выбранным *Тарифным планом*.

## Качество предоставляемой *Услуги* обеспечивается *Предприятием* путем обеспечения таких ресурсов внешних каналов, при которых в течение **любых 20 часов суток** пиковая нагрузка не превышает **90 %** суммарной пропускной способности внешних каналов.

## Пропускная способность (скорость доступа) на порту модема *Абонента* определяется загружаемым профилем, соответствующим Тарифному плану. Стандартный профиль для любого тарифного плана имеет асимметричные показатели пропускной способности для входящего и исходящего трафика.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## ПРЕДПРИЯТИЕ может вносить изменения (дополнения) в настоящие Правила.

## Об изменениях (дополнениях), вносимых Предприятием в Правила предоставления услуги доступа к сети Интернет, Предприятие обязано уведомить Абонентов не менее чем за 7 дней до даты вступления в силу таких изменений (дополнений) по электронной почте, через сайт [www.browsers.dn.ua](http://www.ip-resource.net)