

«Затверджено»:

Директор ТОВ «ТРК«Рубінтелеком»

Ю.В. Сівцов

ПРАВИЛА надання телекомунікаційних послуг з доступу до мережі Інтернет

Терміни, що вживаються у цих Правилах, та їх значення:

Абонент — особа, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах Договору, яким передбачається надання доступу до мережі Інтернет (основної послуги) та послуг додаткового сервісу на замовлення.

Підприємство — юридична особа ТОВ «ТРК«Рубінтелеком», зареєстрована в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 28.01. 2014 р. згідно з рішенням НКРЗ № 42, ліцензія НКРЗІ АЕ №286081 (від 20.12.2013), та надає абонентам телекомунікаційні послуги з доступу до мережі Інтернет на умовах, визначених Договором та цими Правилами.

Договір — угода, що письмово укладається між Абонентом та Підприємством та є підставою для надання телекомунікаційних послуг.

Телекомунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет — діяльність Підприємства з надання Абонентові нематеріального блага у вигляді можливості користуватися всесвітньою мережею Інтернет шляхом підключення до телекомунікаційної мережі Підприємства кінцевого обладнання Абонента, що перебуває у його власності або користуванні за технологією, FTTB (Fiber to the Building) волоконно-оптичний кабель до будівлі.

Послуги додаткового сервісу — надання Абонентові статичної або динамічної IP адреси, послуг електронної пошти, антивірусу, інших послуг або робіт, які надаються за окремим замовленням Абонента на безоплатній або платній основі відповідно до затверджених Підприємством тарифів.

Кінцеве обладнання — технічний пристрій (Маршрутизатор, комп'ютер, тощо), який забезпечує технічну можливість одержання Абонентом телекомунікаційних послуг з доступу до мережі Інтернет та послуг додаткового сервісу на замовлення. Місцезнаходження кінцевого обладнання Абонента є місцем надання телекомунікаційних послуг.

Замовник — особа, яка звернулася до Підприємства з метою укласти договір про надання телекомунікаційних послуг та одержати від нього відповідні послуги з доступу до мережі Інтернет.

Акт приймання-передачі — письмовий документ, який підписується співробітником Підприємства та Абонентом та свідчить, зокрема, про дату, місце і час підключення Абонента до телекомунікаційної послуги з доступу до мережі Інтернет.

Тарифний пакет — обране Абонентом співвідношення суми абонентної плати до обсягу трафіку та/або швидкості з'єднання з переліку тарифних пакетів, затверджених Підприємством.

Трафік — обсяг інформації, який пройшов через кінцеве обладнання Абонента.

Обліковий період - термін (місяць), обумовлений умовами Тарифного плану, на початку якого здійснюється списання Абонентської плати з Особового рахунку за користування Послугами згідно Тарифного плану.

Особистий обліковий запис Абонента (Особистий Кабінет) — програмне забезпечення, розташоване в мережі Інтернет за адресою <http://billing.rubintele.com/>, <http://billing.rubinplus.net/> яке надає Абоненту можливість самостійного, віддаленого та цілодобового перегляду обсягів спожитих ним послуг, внесення абонентної плати, замовлення послуг додаткового сервісу.

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила розроблені відповідно до Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295, та деталізують правовідносини між Підприємством та Абонентом, пов'язані з укладенням, виконанням та припиненням Договору.

1.2. Абонент ознайомлюється зі змістом та погоджується із цими Правилами шляхом підписання Договору та в момент такого підписання.

1.3. Ці Правила є загальнодоступними для ознайомлення в будь-який час на офіційному сайті Підприємства. На вимогу Абонента йому має бути надано один примірник цих Правил у друкованому вигляді.

1.4. Пункт 2 цих Правил поширюється також на Замовників у частині, що встановлює порядок укладення договору про надання телекомунікаційних послуг та підключення Абонента до телекомунікаційної мережі Підприємства. При цьому, факт погодження з Правилами в зазначеній частині вважається підтвердженим належним чином в момент здійснення Замовником заявки на підключення в порядку, встановленому п. 2. цих Правил.

1.5. Підприємство має право на власний розсуд вносити зміни до цих Правил з обов'язковим попередженням про це усіх Абонентів шляхом розміщення відповідного повідомлення на веб-сайті Підприємства не пізніше, ніж за 30 календарних днів до внесення змін.

1.6. У випадку, якщо до моменту внесення змін до цих Правил від Абонента не надійшло письмової заяви про розірвання Договору, вважається, що Абонент погодився зі змінами до цих Правил.

2. Порядок укладання Договору та підключення Замовника до телекомунікаційної мережі Підприємства.

2.1. Надання Підприємством телекомунікаційних послуг з доступу до мережі Інтернет може мати місце виключно в разі наявності відповідної технічної можливості. А саме: кінцеве обладнання Замовника має знаходитись у межах покриття телекомунікаційної мережі Підприємства, зазначене кінцеве обладнання має відповідати технічним вимогам, встановленим Підприємством.

2.2. Укладання Договору та підключення Замовника до телекомунікаційної мережі Підприємства ініціюється самим Замовником шляхом:

2.2.1. Заповнення форми заявки особисто на сайті [www. rubintele.com](http://www.rubintele.com) або в офісах Підприємства.

2.3. Протягом 2 (двох) робочих днів з дня подання заявки Підприємство перевіряє технічну можливість надання телекомунікаційної послуги з доступу до телекомунікаційної мережі . Для цього співробітники підприємства можуть, за погодженням з Замовником, здійснити огляд місця надання послуги з метою визначення орієнтовного обсягу робіт та витратних матеріалів, необхідних для здійснення підключення.

2.4. Після перевірки технічної можливості співробітники Підприємства повідомляють Замовнику про її результати. У разі наявності технічної можливості, Замовнику повідомляється відповідна вартість підключення

2.5. Підключення до телекомунікаційної мережі Підприємства відбувається в узгоджений із Замовником час та в його присутності за умови попередньої сплати Замовником вартості підключення.

2.6. Перш ніж розпочати виконання робіт з підключення кінцевого обладнання Абонента, співробітник Підприємства встановлює особу Замовника за його паспортом та передає йому два примірники Облікової картки абонента для підписання, один з яких залишається у Замовника, а інший повертається співробітнику Підприємства.

2.7. Безпосередньо після підключення кінцевого обладнання Замовник у присутності співробітника Підприємства самостійно пересвідчується у належному функціонуванні послуги з доступу до мережі Інтернет. Належне виконання співробітниками Підприємства робіт з підключення кінцевого обладнання Замовника підтверджується відповідним Актом приймання-передачі робіт.

2.8. В Облікової картки абонента значаться технічні реквізити підключення IP адреси, адреси DNS серверів, а також логін та пароль для доступу до мережі Інтернет та до Особистого облікового запису Абонента (мережеві ідентифікатори).

3. Правила користування телекомунікаційною послугою з доступу до мережі Інтернет.

3.1. Абонент має користуватися послугою з доступу до мережі Інтернет виключно для індивідуального домашнього використання.

3.2. Абоненти, які є суб'єктами господарювання, можуть надавати можливість доступу до мережі Інтернет для своїх співробітників та/або клієнтів на умовах, визначених Договором.

3.3. Абонент не має права вчиняти дії, пов'язані з наданням доступу до мережі Інтернет третім особам поза місцем надання відповідної послуги шляхом несанкціонованого підключення до телекомунікаційної мережі Підприємства або будь-яким іншим чином.

3.4. Абонент має тримати в таємниці свої мережеві ідентифікатори та не повідомляти їх третім особам.

3.5. Абоненту забороняється використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб або будь-яким чином фальсифікувати їх.

3.6. Абонент може мати кілька мережевих ідентифікаторів у випадку укладення ним відповідної кількості Договорів з іншими місцями надання телекомунікаційних послуг.

- 3.7. Доступ до мережі Інтернет надається Підприємством за ініціативою Абонента, яка полягає у встановленні з'єднання кінцевого обладнання з телекомунікаційною мережею Підприємства шляхом автоматичного з'єднання.
- 3.8. Кожне безперервне з'єднання кінцевого обладнання з телекомунікаційною мережею Підприємства (сеанс з'єднання) не обмежується у часі.
- 3.9. З'єднання може бути безперервним при наявності незмінної мережевої MAC адреси на мережевому інтерфейсі кінцевого обладнання Абонента.
- 3.10. Сеанс з'єднання може бути розірвано, а надання послуг з доступу до мережі Інтернет тимчасово призупинено з ініціативи Підприємства у випадку нетипового збільшення споживання трафіку з боку Абонента та/або навантаження на телекомунікаційну мережу Підприємства, спричинену вірусною активністю або іншим несанкціонованим втручанням у мережу, до з'ясування обставин. У випадку, якщо наведені у цьому пункті обставини мали місце з вини Підприємства, Абоненту відшкодовується пропорційна сума абонентної плати шляхом її зарахування на персональний обліковий рахунок Абонента .
- 3.11. У випадку, якщо надання послуг зупиняється через пошкодження телекомунікаційної мережі Підприємства або з інших причин з вини Підприємства, при позитивному балансі на персональному обліковому рахунку абонента, надання послуг має бути поновлено у 3-денний строк з моменту залишення Абонентом повідомлення про несправність. Таке повідомлення може подаватися наступними способами, звернення за телефоном до технічної служби підтримки абонентів або особисто в офісах Підприємства. При цьому Абонентові відшкодовується сума, пропорційна абонентній платі за час, коли послуги фактично не надавалися, шляхом її зарахування на персональний обліковий рахунок Абонента.
- 3.12. За допомогою Особистого кабінету абонент має можливість сплатити за послуги за допомогою електронних платіжних систем, переглянути обсяг спожитого трафіку, переглянути кількість та вартість замовлених послуг, замовити тимчасові додаткові послуги, відправити онлайн повідомлення в технічну службу підприємства.
- 3.13. Абонент може у будь-який момент з власної ініціативи обрати новий тарифний пакет з переліку, затвердженого Підприємством, шляхом подання відповідної заяви до офісу Підприємства.
- 3.14. Перехід на новий тарифний пакет є безкоштовним. Коштів на рахунку Абонента на момент замовлення нового тарифного пакету має бути достатньо для здійснення відповідної операції.
- 3.15. Абонент може користуватися Інтернетом за новим тарифом – з нового календарного місяця, при умові достатньої суми коштів на особливому рахунку абонента.
- 3.16. Абоненту забороняється робити масову розсилку повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (спам) (зокрема, з використанням служби негайної доставки повідомлень, таких як SMS, IRC і т. п.), інакше як за явно і недвозначно вираженою ініціативою одержувача.
- 3.17. Абоненту забороняється надсилати іншим користувачам мережі Інтернет електронні листи та інші повідомлення (зокрема одноразові) рекламного, комерційного або агітаційного характеру; листи і повідомлення, що містять грубі й образливі вислови і пропозиції;

повідомлення, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам.

3.18. Абоненту забороняється вчиняти будь-які дії, пов'язані із несанкціонованим доступом до мережі Підприємства та з мережевими атаками у будь-якій формі.

4. Порядок здійснення розрахунків між Підприємством та Абонентом

4.1. Перелік тарифних пакетів, доступних для підключення та/або переходу, затверджується Підприємством та публікується на його офіційному веб-сайті за адресою www.rubintele.com

4.2. Трафік, використаний Абонентом, обліковується у байтах. При цьому 1 000 байт дорівнює 1 кілобіту (Кб), 1 000 Кб дорівнює 1 мегабайту (МБ), 1 000 МБ дорівнює 1 гігабайту (ГБ).

4.3. Облік обсягу спожитого трафіку здійснюється білінг-системою Підприємства та відображається на персональному обліковому рахунку Абонента, доступному для перегляду через Особистий Кабінет.

4.4. Абонент здійснює оплату Послуг за обраним Тарифним планом авансовим платежем у розмірі 100% (сто відсотків) вартості Послуг, до вступу в силу нового Облікового періоду.

4.6. Для здійснення попередньої оплати Абонент самостійно стежить за станом свого Особового рахунку, доступному для перегляду через Особистий Кабінет.

4.5. Абонент вважається що виконав свої зобов'язання по оплаті Послуг з моменту отримання Підприємством підтверджуючих документів про отримання грошових коштів в повному обсязі.

4.5. За надання замовлених послуг додаткового сервісу Абонент зобов'язаний сплатити Підприємству кошти на умовах передплати, згідно з діючими тарифами Підприємства, до початку фактичного отримання таких послуг.

4.6. Абонентна плата вноситься абонентом одним із способів, вказаних на офіційному веб-сайті Підприємства.

4.7. У разі, коли Абонент не оплачує або не вчасно оплачує Послуги, Підприємство має право призупинити або припинити надання Послуг Абоненту, до моменту зарахування відповідної суми на персональний обліковий рахунок Абонента.

4.8. Припинення договірних відносин між Підприємством та Абонентом не є підставою для звільнення Абонента від обов'язку внести плату за фактично спожиті ним послуги.

5. Відповідальність Підприємства та Абонента

5.1. Сфера відповідальності Підприємства обмежується його телекомунікаційною мережею та відповідним власним обладнанням.

5.2. Підприємство не несе відповідальності за кінцеве обладнання та інші технічні пристрої Абонента за винятком випадків, коли такі пристрої продані Абоненту Підприємством та у межах гарантійних зобов'язань.

5.3. Підприємство не несе відповідальності за будь-якими ризиками, які можуть виникнути в Абонента під час користування мережею Інтернет, та не відповідає за можливі збитки чи моральні страждання, які зазнав Абонент або треті особи внаслідок користування або через неможливість користування будь-якими ресурсами мережі Інтернет.

5.4. Підприємство відповідає за збереження в таємниці мережевих ідентифікаторів Абонента, а також забезпечує конфіденційність відомостей про вхідний та вихідний трафік Абонента за винятком випадків, передбачених законодавством України.

5.5. Підприємство та Абонент не несуть відповідальності за завдані ними непрямі збитки та втрачену вигоду.

5.6. Підприємство та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Правил на підставі та в порядку, встановлених законодавством України, Договором та цими Правилами.