

# П Р А В И Л А

## Пользования услугами IPTV, доступа в Интернет и передачи данных

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила пользования услугами IPTV, доступа в Интернет и передачи данных (далее – Правила) устанавливают права и обязанности Сторон, порядок и условия заключения Договора о предоставлении Услуг, порядок и условия подключения, доступа и использования Услуг, предоставляемых ООО «Украинская Мультисервисная Сеть» (далее – Оператор). Правила расположены на Интернет сайте Оператора. Данные Правила составляют неотъемлемую часть заключенного между Оператором и Абонентом Договора, и с момента подписания Договора становятся обязательными для выполнения обеими Сторонами.

### ТЕРМИНЫ И ЗНАЧЕНИЯ, В КОТОРЫХ ОНИ УПОТРЕБЛЯЮТСЯ

**Абонент** – физическое или юридическое лицо, потребитель Услуги, который получает Услугу на условиях Правил и Договора с Оператором.

**Абонентская кабельная линия (непосредственное соединение, НС)** – физическая линия связи, которая с одной стороны ограничена оборудованием Абонента, а с другой стороны - точкой подключения к кабельной сети Оператора (розеткой в квартире Абонента). Абонентская кабельная линия является собственностью Абонента.

**Абонентская плата** – фиксированный платеж, который устанавливает Оператор для Абонента за доступ на постоянной основе к Мультисервисной сети независимо от факта потребления абонентом Услуг.

**Абонентское ТВ устройство (set-top-box, STB)** – устройство, которое соединяет телевизор Абонента с Мультисервисной Сетью Оператора и обеспечивает возможность как просмотра телевизионных каналов и другого видео контента, так и получения Дополнительных услуг в интерактивном режиме.

**Аванс** – предварительный денежный взнос Абонента в счет Услуг, которые будут предоставлены Оператором в будущем.

**Биллинг** (автоматизированная система учета потребленных Услуг) - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для количественного и стоимостного учета предоставленных Услуг и Дополнительных услуг в соответствии с действующими Тарифными планами.

**Договор** – документ, регулирующий отношения между Абонентом и Оператором в процессе предоставления Услуг последним, не указанные в данном регламенте.

**Дополнительные услуги** - услуги или работы, которые могут предоставляться Абоненту как отдельно, так и совместно с Телекоммуникационными услугами. К Дополнительным услугам относятся такие услуги и работы:

- повторное подключение к Мультисервисной сети и Услуге;
- замена, ремонт или монтаж новой Абонентской кабельной линии;
- перенос точки подключения в пределах квартиры;
- проверка состояния и исправности Абонентской кабельной линии;
- настройка прикладного программного обеспечения для работы в Интернет;
- настройка ТВ оборудования;
- другие работы и услуги, приведенные в Тарифах.

**Зона покрытия Мультисервисной сети Оператора** - территория, в пределах которой Оператор может предоставлять Услуги.

**Кабинет абонента** - подсистема Биллинга, предназначенная для доступа абонента к функциям управления Услугами и Дополнительными услугами (в соответствии с Тарифами), просмотра объемов предоставленных ему Услуг и текущего состояния Лицевого счета через Интернет сайт.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, изъявившее желание стать Абонентом.

**Конечный потребитель** – Абонент, использующий предоставляемые Оператором Услуги исключительно для собственных целей, без права передачи получаемых от Оператора Услуг третьим лицам без ведома и письменного согласия на то Оператора. Все Абоненты являются Конечными потребителями, если иное не предусмотрено Договором.

**Лицевой счет абонента (ЛС)** – персональный счет, который Оператор создает для Абонента в Биллинге, и на котором ведется количественный и стоимостный учет всех предоставленных Абоненту Услуг и Дополнительных услуг, а также учет платежей Абонента.

**Место предоставления Услуги** – определенный Абонентом адрес, по которому он хочет получать одну или несколько Услуг. Место предоставления Услуги определяется лично Абонентом и фиксируется в Приложении к Договору.

**Мультисервисная сеть (телекоммуникационная сеть)** – сеть передачи данных, которая построена и используется Оператором и находится в его собственности.

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

<http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>, а также другие нормативные документы Оператора и профильных комитетов.

**Оператор** – ООО «Украинская Мультисервисная Сеть».

**Сетевые реквизиты** – уникальный набор данных (сокращенно УНД), необходимых для подключения Абонента к сети Оператора, которые идентифицируют Абонента аппаратными и/или программными средствами Оператора.

**Счет** – расчетный документ, на основании которого Абонент осуществляет платежи за все Услуги, в том числе и Дополнительные.

**Тарифы** – документ, в котором приводится перечень Услуг (работ) и Дополнительных услуг, предоставляемых Оператором, их описание и стоимость. Тарифы расположены на Интернет сайте Оператора, в Офисах продаж и обслуживания абонентов и являются неотъемлемой частью Договора.

**Тарифный план (Пакет)** – совокупность технических параметров и стоимости, взаимосвязанных между собой и определяющих объем и стоимость предоставленной Абоненту Услуги и порядок тарификации предоставленных ему Дополнительных услуг.

**Телекоммуникационная услуга** - результат (продукт) деятельности Оператора, направленный на удовлетворение потребностей потребителей в сфере телекоммуникаций.

**Технические условия** - комплекс организационно-технических мероприятий, которые необходимо провести, чтобы обеспечить техническую возможность подключения Абонента к Услуге.

**Техническое обслуживание** – комплекс мероприятий, постоянно проводимых Оператором как самостоятельно, так и через уполномоченные организации, по обеспечению рабочего состояния Мультисервисной сети.

**Услуга доступа в Интернет** - Телекоммуникационная услуга, содержанием которой является обеспечение соединения конечного оборудования Абонента с сетью Интернет.

**Услуга передачи данных** – обеспечение защищенного канала связи между двумя и более географическими точками, посредством сети Оператора, с помощью различных технологий.

**Услуга IPTV** - услуга обеспечивающая возможность просмотра на телевизоре Абонента телевизионных каналов и другого видео контента, а также получения Дополнительных услуг в интерактивном режиме.

**Штатное подключение к Услуге** - работы по первичному подключению к Мультисервисной сети и к Телекоммуникационной услуге.

**IVR** - Система интерактивного управления услугами с помощью телефонной связи.

## ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### I. ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

Для подключения Клиента к Услуге/Услугам необходимо выполнение всех нижеперечисленных Технических условий:

- 1.1 Место предоставления Услуг должно находиться в Зоне покрытия Мультисервисной сети.
- 1.2 Для Услуги IPTV Клиент должен иметь
  - Телевизор или аналогичное устройство с входом RCA («тюльпан») или другим, который поддерживается Абонентским ТВ устройством;
  - Абонентское ТВ-устройство (STB), которое соответствует требованиям Оператора.
  - Для корректного получения сигнала в формате HD дополнительно: телевизор или аналогичное устройство способное отображать HD-сигнал (не ниже спецификации HD Ready), оборудованное разъемом HDMI.
- 1.3 Для Услуги доступа в Интернет Клиент должен иметь компьютер:
  - оборудованный сетевой картой стандарта Fast Ethernet 10/100 BaseTX с уникальным сетевым MAC-адресом (в случае совпадения MAC-адреса Клиента с MAC-адресом ранее подключившегося Абонента, Клиент обязуется заменить сетевую карту или MAC-адрес);
  - работающий 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 (<http://www.rfc.net/rfc2131.html>);

### II. КОМУ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ УСЛУГИ

- 2.1 Оператор предоставляет Услуги Абонентам - физическим лицам и юридическим лицам.

### III. ПОРЯДОК ПЕРВИЧНОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГАМ

- 3.1 При отсутствии Технических условий подключения к Услуге/Услугам, Оператор информирует Клиента о необходимых мероприятиях, которые должны быть проведены Оператором за свой счет либо за счет Клиента, чтобы создать Технические условия для подключения Клиента к Услуге/Услугам.
- 3.2 При наличии Технических условий подключения к Услуге/Услугам, либо согласия Клиента оплатить мероприятия для создания Технических условий, Оператор:
  - согласовывает с Клиентом смету расходов на мероприятия для создания Технических условий подключения к Услуге, если эти мероприятия будут проводиться за счет Клиента;
  - согласовывает с Клиентом Тарифный план, который Клиент заказывает;
  - формирует счета на оплату Клиентом сметы мероприятий для создания Технических условий (оборудование, материалы, работа), Штатного подключения к Услуге и на оплату выбранного Клиентом Тарифного плана в размере не менее одного тарифа;
  - подписывает Договор и Приложение (я) к Договору;
  - согласовывает с Клиентом дату и время подключения к Услуге/Услугам.
- 3.3 Подключение Клиента к Услуге/Услугам проводится уполномоченными лицами Оператора только при наличии подтверждения об оплате всех счетов, указанных в п. 3.2. При подключении Услуги/Услуг уполномоченными лицами Оператора выполняются следующие работы:
  - прокладка кабельной проводки от оборудования доступа Оператора в квартиру Абонента;
  - прокладка у Абонента Абонентской кабельной линии длиной до 20 метров по открытым участкам без крепления;
  - подключение Абонентской кабельной линии;
  - подключение конечного оборудования Абонента к Абонентской кабельной линии;
  - необходимая настройка конечного оборудования абонента для обеспечения работоспособности услуг Мультисервисной сети, в том числе доступа в Интернет, при наличии компьютера у Абонента, удовлетворяющего требованиям п.1.3;
  - выполнение дополнительных услуг, согласно Тарифам;
  - подключение оборудования для Услуг IPTV;
- 3.4 При подключении к Услуге Клиент обязуется подписать Акт о выполненных работах по подключению.
- 3.5 Стоимость материалов, использованных при первичном подключении, превысившая нормы Штатного подключения, подлежит оплате Абонентом в соответствии с действующими на момент подключения Тарифами.
- 3.6 Оператор имеет право для выполнения работ по подключению к Услуге/Услугам привлекать третьих лиц (юридических или физических) и предоставлять им для выполнения этих работ необходимую информацию, материалы и инструмент без согласования с Абонентом.
- 3.7 Оператор не несёт ответственности за пожелания Клиента относительно места установки кабеля и конечного оборудования, если такое пожелание противоречит нормам и правилам безопасности для установки данных видов конечного оборудования и/или кабеля.

**IV. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

- 4.1 Услуги доступа в Интернет заключаются в обеспечении Оператором доступа Абонента к сети Интернет. Все товары, информация и услуги, предлагаемые или доступные Абоненту через Услугу доступа в Интернет, предоставляются третьими лицами. Услуга доступа в Интернет предоставляется в том виде, в котором она доступна на момент ее предоставления.
- 4.2 Услуга IPTV может иметь одну или несколько точек (до 5 на одном ЛС) на одном месте предоставления Услуг. Пакет Услуг IPTV состоит из определенного количества телевизионных программ. Такое количество и перечень определяется Оператором из определенных пакетов, пакеты формируются Оператором. Абонент может заказывать один или несколько пакетов предлагаемых Оператором. Оператор имеет право, а Абонент с этим соглашается, менять количество и/или перечень телеканалов, которые входят в пакет, а также количество пакетов. Также, Оператор предоставляет доступ к хранилищу видео-контента (фильмы). Абонент самостоятельно выбирает видео-контент из предложенного Оператором ассортимента. Доступ к видео-контенту ограничен по времени и устанавливается Оператором. Запись видео-контента и ТВ-программ на внешние носители (кроме записи на STB) запрещена.
- 4.3 Предоставление Услуг в полном объеме гарантируется при наличии достаточного количества денежных средств на Лицевом счете Абонента для ее получения. Оператор не предоставляет возможность формирования индивидуальных тарифных планов или условий для Абонентов.
- 4.4 Абонент может иметь несколько Мест предоставления Услуг и Абонентских кабельных линий, на каждое из которых оформляется отдельный Договор или Приложение к уже действующему Договору.
- 4.5 При подключении Абонента к Услуге доступа в Интернет Оператор:
- предоставляет АБОНЕНТУ один IP-адрес, на одно устройство, по протоколу DHCP,
  - электронный почтовый адрес в домене Оператора,
  - 100 МБ дискового пространства на сервере электронной почты,
  - от 1 до 3 ГБ место на FTP-сервере Оператора,
- При подключении Абонента к Услуге IPTV Оператор:
- предоставляет АБОНЕНТУ предварительно настроенный STB,
  - предоставляет доступ к пакету обязательных телепрограмм относящихся к категории «Социальный пакет»,
  - электронный почтовый адрес в домене Оператора,
  - 100 МБ дискового пространства на сервере электронной почты,
- 4.6 Оператор выдает Абоненту Сетевые реквизиты для работы с электронной почтой – адреса серверов входящей и исходящей почты, имя пользователя и пароль, а также адрес и пароль доступа Абонента к Кабинету абонента. Указанные реквизиты выдаются в Офисах продаж и обслуживания абонентов при заключении Договора на предоставление телекоммуникационных услуг. Примеры настройки для работы услуг с электронной почтой и т.д., доступны на Интернет сайте Оператора.
- 4.7 Смена пароля к Кабинету абонента производится Абонентом самостоятельно на странице Доступа к ЛС. Повторное предоставление Пароля к Кабинету абонента производится только по заявлению Абонента, переданному в Офис продаж и обслуживания абонентов в письменном виде. Пароль отправляется только на почтовый ящик в домене Оператора, зарегистрированный на ЛС Абонента. Не допускается смена Пароля по телефону.
- 4.8 Абонент во всех режимах работы является инициатором потребления услуг.
- 4.9 Тарифные планы неограниченных услуг предназначены исключительно для Абонентов как конечных потребителей. Такое пользование не должно подразумевать некоторые виды деятельности, которые включают в себя следующие действия, но не ограничиваются ими:
- использование каналов связи Оператора для обеспечения прохождения исходящего трафика от иных операторов и сетей связи;
  - отправку, публикацию, передачу, воспроизведение и распространение любым способом посредством услуги программного обеспечения или других материалов, полностью или частично, защищенных авторскими или другими правами, без разрешения владельца;
  - передачу компьютерам или оборудованию Сети Интернет 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.
- При нарушении вышеперечисленных требований Абонент может быть отключен от Сети без предупреждения.
- 4.10 Официальные сообщения Оператора для Абонентов осуществляются путем рассылки по электронной почте (на e-mail Абонента в домене Оператора) и/или путем размещения их на Интернет сайте Оператора.
- 4.11 Оператор имеет право приостанавливать предоставление Услуги на время проведения планово-профилактических работ в сети Оператора. Оператор не менее чем за сутки информирует Абонента по электронной почте, на e-mail Абонента в домене Оператора, о дате, времени и длительности приостановки предоставления Услуги.
- 4.12 Абонент вправе заказать Дополнительные услуги или отказаться от них. Заказ Дополнительных услуг осуществляется на основании письменного заявления Абонента, которое передается в Офис обслуживания абонентов с обязательной подписью Абонента. Также, такая возможность предоставляется через системы самообслуживания (Кабинет абонента, IVR). Предоставление Дополнительных услуг производится только при наличии Технической возможности и наличия средств на ЛС Абонента в сумме, достаточной для оплаты заказываемых Дополнительных услуг и оплаты получения Услуги/Услуг до конца расчетного периода.
- 4.13 Заказанная Дополнительная услуга становится доступной Абоненту **в срок до 3-х рабочих дней** после поступления оплаты за нее на р/с Оператора. В случае применения электронных систем по оплате услуг допускаются иные сроки.
- 4.14 В случае расторжения Договора, Оператор имеет право уничтожить содержимое почтового ящика Абонента и удалить его сетевые реквизиты (login, password к Кабинету абонента, электронный адрес в домене Оператора и пр.), другую информацию об этом Абоненте из базы данных Оператора и отключить Абонента от оборудования сети Оператора без гарантии сохранения возможности повторного подключения. Оператор не несет ответственности за любые последствия, убытки, в том числе и упущенную выгоду, которые могут возникнуть в результате такого удаления и отключения. В таком случае возобновление предоставления Услуги Абоненту происходит при наличии технической возможности повторного подключения и при условии оплаты Абонентом Штатного подключения согласно действующих на момент повторного подключения Тарифов.
- 4.15 По предварительному запросу оператора Абонент обязуется уведомить, в т.ч. письменно, о типе конечного оборудования, которое используется для получения телекоммуникационных услуг.

**V. ПРАВИЛА УЧЕТА ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ НА ЛС**

- 5.1 На основании подписанного Договора (Приложения к Договору), Оператор регистрирует Абонента в Биллинге, т.е. открывает Абоненту персональный ЛС, номер которого уникален.
- 5.2 На ЛС Абонента учитываются объемы предоставленных Оператором Услуг и Дополнительных услуг (как в единицах их измерения, так и в стоимостном выражении), а также все платежи Абонента.
- 5.3 Учет объемов Трафика осуществляется Биллингом с точностью до 1-го байта на основании данных, периодически снимаемых с сетевого оборудования Оператора. Эти объемы отражаются на ЛС Абонентов в режиме on-line, период обновления данных зависит от периодичности сбора и времени обработки данных, снимаемых с сетевого оборудования Оператора.
- 5.4 Учет потребления Дополнительных услуг и выполняемых работ осуществляется Биллингом на основании данных о выполненных Нарядах и полученных Заявлениях Абонента.
- 5.5 Биллинг Оператора является единственным источником информации об объеме потребленных Абонентом Услуг при тарификации и разрешении споров.
- 5.6 Трафик считается принятым (отправленным), если он зафиксирован сетевым оборудованием Оператора. Оператор не несет ответственности за недоставку части зафиксированного Трафика до Абонента (адресата), если недоставка обусловлена независящими от Оператора причинами, в частности, недостаточной пропускной способностью канала адресата или транзитного оператора, фильтрами, установленными у Абонента, адресата или транзитного оператора или ошибками маршрутизации, допущенными Абонентом либо третьей стороной за пределами зоны ответственности Оператора.
- 5.7 Абонент может приостановить Услугу, подав заявление в Офис продаж и обслуживания абонентов с обязательной подписью Абонента, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты приостановления Услуги. Также, такая возможность предоставляется через системы самообслуживания (Кабинет абонента, IVR). Допустимый минимальный срок приостановления доступа к Услуге составляет **1 месяц**, максимальный срок приостановления доступа к Услуге составляет **5 месяцев**. В указанный период приостановки Услуги производятся начисления за подключение к порту оборудования Оператора согласно действующим Тарифам.
- 5.8 Тарифный план Абонента может изменить при наличии на ЛС Абонента денежных средств, достаточных для оплаты вновь выбранного Тарифного плана в размере одного тарифа. Смена тарифного плана производится на основании письменного заявления Абонента, поданного в текущем расчетном периоде, с 1-го числа следующего полного расчетного периода

**VI. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

- 6.1 Все платежи от Абонентов принимаются только в национальной валюте Украины. Поступившие платежи Оператор вносит на ЛС Абонента на основании платежных документов, переданных банковскими учреждениями или другими платежными системами.
- 6.2 В начале каждого месяца (01 числа месяца) с ЛС одновременно списываются ежемесячные платежи за все Услуги, на которые подписан Абонент. В случае если после данного списания баланс ЛС принимает отрицательное значение, обязательство Абонента по оплате каждой из вышеуказанных Услуг считается невыполненным.
- 6.3 Оплата за Услуги, Дополнительные услуги, материалы и оборудование производится в соответствии с Тарифами, действующими в расчетном периоде.
- 6.4 Оператор имеет право вносить изменения в Тарифы с обязательным уведомлением Абонентов о планируемых изменениях не менее чем за **7 (семь)** календарных дней до планируемой даты вступления таких изменений в действие. Информирование Абонентов об изменениях в Тарифах Оператор проводит:
- по электронной почте на e-mail Абонента в домене Оператора;
  - путем размещения информации на Интернет сайте Оператора.
- 6.5 Первая оплата за Услугу производится авансовым платежом в размере стоимости Тарифного плана и оплаты необходимых работ по подключению Абонента к Мультисервисной сети. При покупке оборудования оплачивается стоимость такого оборудования и стоимость выполненных работ (согласно Тарифам).
- 6.6 Пополнение ЛС Абонента:
- 6.6.1 Все счета отправляются Абонентам по электронной почте на e-mail Абонента в домене Оператора до 10-го числа месяца включительно.
- 6.6.2 Счет должен быть оплачен путём оплаты через учреждения банков или с помощью других платежных систем на расчетный счет Оператора.
- 6.6.3 В случае если Счет не доставлен в указанные сроки, Абонент обязуется обратиться за дубликатом счета в Офис продаж и обслуживания абонентов, либо сформировать счет самостоятельно, используя Кабинет абонента.
- 6.6.4 При необходимости внесения внеочередной оплаты Абонент может сформировать Счет самостоятельно, используя Кабинет абонента или получить необходимый Счет в Офисах продаж и обслуживания абонентов.
- 6.7 При оплате за Услуги Абонент обязуется указать в графе «назначение платежа» номер Договора и номер Счета, согласно которому производится оплата. В случае несоблюдения вышеперечисленных требований Оператор не несет ответственности за то что, деньги могут быть не зачислены (либо несвоевременно зачислены) на ЛС Абонента.
- 6.8 В случае приостановления Оператором предоставления Услуг, связанного с нарушением Абонентом Договора либо настоящих Правил, денежные средства, списанные с ЛС Абонента до момента приостановления предоставления Услуг (в том числе денежные средства по Услугам, срок подписки на которые не истек к моменту приостановления предоставления Услуг), не возвращаются и не компенсируются.
- 6.9 Прекращение предоставления Услуг и расторжение Договора не освобождают Абонента от оплаты предоставленных Услуг и Дополнительных услуг. Также подлежат оплате Услуги и Дополнительные услуги, за которые были произведены начисления в текущем месяце, в случае, если Абонент до последнего рабочего дня месяца, предшествующего текущему, не уведомил Оператора письменным заявлением, которое передается в Офис продаж и обслуживания абонентов с обязательной подписью Абонента об отказе от этих Услуг. Абонент обязуется полностью оплатить Услуги и Дополнительные услуги за весь период действия Договора.
- 6.10 Информирование Абонентов по электронной почте о состоянии Лицевого счета.
- 6.10.1 Когда остаток средств на Лицевом счету становится минимальным, на почтовый ящик Абоненту ежедневно направляются уведомления о сумме остатка средств или задолженности на его ЛС.

**6.10.2** Если по состоянию на 25 число месяца по выставленному Абоненту счету не поступила оплата на предоплату Услуги в следующем месяце (средств на ЛС Абонента недостаточно для использования Услуги в следующем месяце), на почтовый ящик Абонента ежедневно направляется уведомление о необходимости совершения оплаты. Если оплата была произведена Абонентом, но по каким бы то ни было причинам она не зачислена на ЛС Абонента, Абонент должен предоставить подтверждение произведения оплаты (копию платежных документов) в Офис продаж и обслуживания абонентов.

**6.11** Абонент обязуется следить за состоянием своего ЛС, своевременно оплачивать счета, при необходимости предоставлять подтверждение оплаты и не допускать появления отрицательного сальдо на своем ЛС. Состояние ЛС Абонент может контролировать самостоятельно, используя системы самообслуживания (Кабинет абонента, IVR).

**6.12** Абонент обязуется своевременно извещать Оператора об изменении своих реквизитов и/или контактных данных в течение трех рабочих дней с момента наступления таких изменений.

## **VII. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАПРОСАМИ АБОНЕНТОВ**

**7.1** Информацию о порядке предоставления Услуги, Дополнительных услугах и действующих Тарифах Абонент может получить в Информационно-справочном центре компании (контакт-центре), официальном сайте и в Офисах продаж и обслуживания абонентов.

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

- в контакт-центр (позвонить, отправить факс или e-mail, отправить запрос с сайта);
- посетив Офис продаж и обслуживания абонентов.

**7.3** По вопросам предоставления Дополнительных услуг, выставленных счетов и административных справок Абонент может обратиться в контакт-центр по электронной почте. Запрос обрабатывается в течение **2 (двух) рабочих** дней с момента получения, при условии наличия в письме данных для идентификации абонента: номер договора, ФИО, адрес предоставления услуги. Оператор имеет право изменять срок обработки запроса (сообщив об этом Абоненту) в зависимости от сложности запроса.

**7.4** По вопросам изменения MAC-адреса сетевой карты Абонент может обратиться в контакт-центр. При подаче заявки на смену MAC-адреса сетевой карты Абонент должен предоставить следующую информацию:

- данные для идентификации абонента: номер договора, ФИО, адрес предоставления Услуги;
- новый MAC-адрес;
- причина смены MAC-адреса.

Запрос обрабатывается в течение **3 (трех) рабочих** дней.

**7.5** Все действия Оператора по запросам Абонентов, которые предусматривают дополнительную оплату согласно Тарифам, а так же изменения в оплате Услуг, Оператор производит на основании письменного заявления Абонента или через системы самообслуживания (Кабинет абонента, IVR). Например, к таким действиям относятся:

- Отказ от Услуги;
- Запрос на временное приостановление Услуг;
- Запрос на смену Тарифного плана;
- Заказ Дополнительных услуг;
- Отказ от Дополнительных услуг.

**7.6** Для предоставления перечисленных в п.7.4 и п.7.5 Услуг, сотрудники Офисов продаж и обслуживания абонентов, а также контакт-центра имеют право запросить дополнительную информацию для идентификации Абонента.

**7.7** Рекламации Абонентов к Оператору по качеству предоставленной Услуги, Дополнительных услуг и уровню обслуживания принимаются в течение двух рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации. Рекламации по объемам предоставленной Услуги и платежам принимаются в течение 10-ти календарных дней с момента возникновения спорной ситуации.

## **VIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ**

**8.1** Оператор проводит общие технические и организационные мероприятия, направленные на обеспечение конфиденциальности полученной и отправленной информации Абонента, предусмотренные действующим законодательством Украины. Доступ работников Оператора 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, SPAM-а, материалов оскорбительного характера, использования ресурсов Интернет с целью мошенничества и пр.

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

**8.3** С целью обеспечения защиты Абонентов от распространяемых по электронной почте вирусов, Оператор осуществляет автоматическую проверку всей проходящей через почтовый сервер корреспонденции средствами сервера антивирусной защиты.

**8.4** Оператор осуществляет общепринятые ограниченные меры по защите от несанкционированного использования компьютеров Абонентов путем фильтрации Трафика. Оператор оставляет за собой право на основании документированных претензий изменять политику безопасности и перечень фильтруемых портов без согласования с Абонентами.

**8.5** Абонент обязуется регулярно и своевременно производить профилактику компьютерных вирусов при помощи антивирусных программ.

**8.6** В целях защиты авторских прав на видео-произведения и прав на телевизионную трансляцию, Оператор принимает соответствующие меры по защите от копирования и ретранслирования этих продуктов путем шифрования передаваемого трафика на стороне головной станции и следующего дешифрования на стороне абонента. Оператор оставляет за собой право использовать «водяные знаки» на изображениях. Оператор оставляет за собой право вносить искажения в сигнал для исключения возможности его записи на внешние носители, но при этом оставляя возможность качественного воспроизведения на абонентском устройстве (STB).

## **IX. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ**

**9.1** Оператор имеет право прекратить предоставление Услуги доступа в Интернет Абоненту в следующих случаях:

- a) Абонент использует сеть Интернет для распространения информации, оскорбляющей честь и человеческое достоинство других Абонентов и персонала компьютерных сетей, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;
  - b) Абонент посылает, публикует, передает, воспроизводит и распространяет любым способом посредством Услуги материалы, связанные с пропагандой насилия, терроризма, порнографические материалы, материалы, нарушающие законодательство Украины;
  - c) Абонент нарушает Нормы пользования Сетью;
  - d) Абонент нарушает авторские права на информацию, представленную в сети;
  - e) Абонент намеренно нанес ущерб другим лицам или предпринял действия, направленные на причинение такого ущерба;
  - f) Абонент уличен в осуществлении действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе;
  - g) Абонент осуществил включение в оборудование Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств;
  - h) Абонент использует каналы связи Оператора для обеспечения прохождения трафика от иных операторов и сетей связи;
  - i) Абонент публикует или передает информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные "вирусы" или способно нарушить нормальную работу компьютеров других Абонентов;
  - j) Абонент использует Услугу для получения собственной коммерческой выгоды, без предоставления соответствующего права от Оператора;
  - k) Абонент своими действиями нанес моральный ущерб имиджу компании, или нанес оскорбления в адрес сотрудников компании;
  - l) Абонент нарушил договорные обязательства либо Правила предоставления услуг.
- 9.2** В случае если остаток средств на ЛС Абонента стал меньше нуля, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги/Услуг или отключить Абонента от Услуги/Услуг.
- 9.3** Оператор оставляет за собой право отключить Абонента от Услуг в случае установления факта попытки нанесения Абонентом повреждений базовому оборудованию или программному обеспечению Оператора, или пользователям сети Интернет. В случае установления повторного факта, Оператор имеет право без предупреждения Абонента прекратить предоставление Услуг и расторгнуть Договор с Абонентом в одностороннем порядке.
- 9.4** При выявлении фактов предоставления Услуги/Услуг третьим лицам, Оператор оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без компенсации с выплатой Абонентом штрафа в 10-кратном размере от стоимости Тарифного плана, на который был подписан Абонент.

## **X. ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ**

- 10.1** Повторное подключение Абонента к Услуге/Услугам после отключения его по причине, указанной в **п.9.2**, Оператор производит только после того, как Абонент погасил задолженность за предоставленную Услугу/Услуги, Дополнительные услуги. В случае его отключения — оплатил стоимость повторного подключения к Мультисервисной сети, если это предусматривают действующие Тарифы, и произвел оплату в размере не менее стоимости Тарифного плана. Оператор гарантирует возобновление предоставления Услуги/Услуг в течение **2 рабочих дней** после поступления всех указанных оплат, произведенных Абонентом, на расчетный счет Оператора и в течение **5 рабочих дней** при необходимости повторного подключения Абонентской кабельной линии.
- 10.2** С целью определения обстоятельств прецедентов, описанных в п.9.1, п.9.3 и п.9.4 (степень причастности Абонента, наличие (отсутствие) злого умысла в действиях Абонента, величина причиненного ущерба и других обстоятельств), Оператор может провести служебное расследование. Решение о повторном подключении Абонента к Услуге/Услугам после отключения его по причинам, указанным в п. 9.1, п.9.3 и п.9.4 принимает Оператор только после прекращения данных действий со стороны Абонента и получения результатов служебного расследования, к которому Оператор может привлечь третью сторону без согласования с Абонентом.

## **XI. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА**

- 11.1** Абонент несет полную ответственность за сохранность своих Сетевых реквизитов от третьих лиц.
- 11.2** Оператор не несет ответственности за сохранность Сетевых реквизитов Абонента и не покрывает финансовые убытки Абонента, причиненные ему в результате использования Сетевых реквизитов Абонента третьими лицами.
- 11.3** Защита от несанкционированного доступа третьих лиц к компьютеру Абонента Оператором не гарантируется и обеспечивается Абонентом самостоятельно.
- 11.4** Оператор не несет ответственности перед Абонентом за качество доступа в Интернет и не покрывает любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, в случаях:
- Повреждения Абонентской кабельной линии или компьютера Абонента, либо несоответствия их технических характеристик требованиям Оператора;
  - Несанкционированного вмешательства Абонента или третьих лиц в работу Мультисервисной сети;
  - Проведения профилактических или ремонтных работ, проводимых Оператором;
  - Прекращения предоставления или ухудшения качества Услуг, произошедших не по вине Оператора.
- 11.5** Оператор не несет ответственности за качество работы линий, каналов и узлов связи, предоставляемых другими организациями и расположенных за пределами зоны ответственности Оператора.
- 11.6** Ответственность Оператора за доставку Услуги/Услуг Абоненту ограничивается точкой подключения Абонентской кабельной линии к оборудованию Оператора. Все остальные устройства (Абонентская кабельная линия и компьютер) не входят в сферу ответственности Оператора.
- 11.7** Оператор не контролирует и не несет ответственности и не покрывает любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, за качество товаров и услуг, содержание, полноту, точность и достоверность информации, которые передаются Абонентом или доставляются Абоненту через Интернет, за исключением собственной информации Оператора.
- 11.8** Оператор не несет ответственности за качество функционирования сегментов сети Интернет, не являющихся собственностью Оператора.
- 11.9** Оператор не несет ответственности за качество Услуги/Услуг в случае повреждения оборудования Абонента, а также в случаях негативного влияния передающих (излучающих) устройств, используемых абонентом без получения согласия на их использование Государственной инспекции по электросвязи.

- 11.10 Вся ответственность и риски по использованию информационных ресурсов Интернет несет Абонент. Оператор 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. Оператор не несет ответственности за любой ущерб или убыток, который прямо или косвенно возник в результате такого использования Услуги/Услуг или невозможности использования Услуги/Услуг.
- 11.11 Оператор не несет ответственности перед Абонентом за нарушения работы сетевого оборудования, вызванные сетевыми атаками на адреса Абонента. Абонент, установивший факт сетевой атаки на свой адрес, обязуется как можно скорее известить об этом Оператора. Оператор 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. Оператор занимается выявлением источника сетевой атаки только в той степени, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.
- 11.12 Оператор не несет ответственность перед Абонентом, за отсутствие (или ухудшение качества) доступа к Услуге IPTV по причине нарушения со стороны Абонента правил использования Абонентского ТВ устройства.
- 11.13 Оператор не несет ответственность за какие-либо изменения в режимах вещания телевизионных организаций и за содержание информации, которая передается с помощью Мультисервисной сети.
- 11.14 Оператор не несет ответственность за качество Услуги IPTV и перерывы в случаях:
- Препятствия во время трансляции телепрограмм, которые возникли по вине телевизионного центра передачи, спутников связи или других причин, на которые Оператор не может повлиять;
  - Нестабильное напряжение электричества в местах расположения Мультисервисной сети;
  - Иные аварийные и непреодолимые ситуации.

## XII. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГИ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ

- 12.1 Абоненту предоставляется доступ непосредственно с персонального компьютера или через абонентское оборудование в сеть Оператора и к ее стандартным сервисам (электронной почте, web и т.п.), а через нее – к информационным ресурсам Интернет.
- 12.2 Технология предоставления Услуги представляет собой постоянное IP-соединение с маршрутизатором Оператора по Мультисервисной сети со статическим/динамическим выделением IP-адреса из диапазона внутренних корпоративных адресов RFC1918 (<http://www.rfc.net/rfc1918.html>) либо из диапазона, выданного Оператору RIR-ом, по технологии DHCP. Почтовые сервисы используют протоколы IMAP/POP3/SMTP.
- 12.3 Абоненту предоставляются ресурсы опорной сети передачи данных и внешних каналов передачи данных Оператора. Скорость обмена данными на участке «сетевая карта – маршрутизатор», доступа к ресурсам, расположенным на опорной сети передачи данных Оператора, доступа к точке обмена украинским трафиком UA-IX, а также к паритетным каналам Мультисервисной сети Оператора, обеспечивается в пределах скорости доступа, соответствующей выбранному Тарифному плану. Данный пункт выполняется при условиях ограничений в тарифных планах и на скоростях до скорости включения абонента в порт.
- 12.4 Получение Абонентом ресурсов внешних каналов, точки обмена украинским трафиком UA-IX, а также паритетных каналов не гарантируется и определяется наличием в момент сеанса связи свободных мощностей у запрашиваемого ресурса за пределами сети Оператора.

## XIII. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГИ IPTV

- 13.1 Суть услуги заключается в предоставлении Абоненту по единому кабелю комплекса телекоммуникационных услуг IPTV Оператора, а именно: доступ к просмотру программ интерактивного телевидения; доступ к ресурсам системы видео по запросу (VoD); доступ к Дополнительным услугам.
- 13.2 Топология платформы IPTV имеет распределенную структуру и принцип работы системы заключается в трансляции видео по IP-сетям с помощью Multicast/Unicast технологии. Вещание производится с головной станции оператора на определенные узлы опорной сети, далее от которых поток распространяется до Абонентских ТВ устройств (STB). Сами STB обеспечивают прием и преобразование телевизионных программ из IP-сети Оператора в формат необходимый для отображения телевизионных каналов и другого видео контента на экране Телевизионного приемника.
- 13.3 При помощи пользовательского интерфейса, Абонент может формировать индивидуальный пакет программ для просмотра, подписываться на получение или отказываться от просмотра программ тех или иных каналов. Заказывать просмотр видеоматериалов (VoD) и дополнительные услуги. Управление услугой выполняется с экрана телевизора при помощи пульта ДУ входящего в комплект STB
- 13.4 Характеристики STB: на входе интерфейс FastEthernet, на выходе один из интерфейсов для телевизора: RCA, SCART, S-video, HDMI.
- Формат ТВ-вещания – MPEG-2, AC3
  - Формат VoD – MPEG-4, AC3
  - Встроенный web-интерфейс

## XIV. ВРЕМЕННЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 14.1 Системы самообслуживания «Кабинет абонента» и «IVR» будут доступны ориентировочно с I квартала 2010 года.
- 14.2 Информирование Абонентов о вводе в эксплуатацию систем самообслуживания Оператор проводит согласно п.4.10.

## XV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 15.1 Оператор может вносить изменения (дополнения) в настоящие Правила.
- 15.2 Об изменениях (дополнениях), вносимых Оператором в Правила предоставления услуг, Оператор обязуется уведомить Абонента не менее чем за 7 календарных дней до даты вступления в силу таких изменений (дополнений) через Интернет сайт Оператора.
- 15.3 Абонент обязуется регулярно просматривать свой почтовый ящик в домене Оператора, а также читать новости, связанные с предоставлением Услуги, размещенные на Интернет сайте Оператора.

## **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.).

Настоящий документ представляет собой одно из возможных формальных описаний общепринятых норм сетевого взаимодействия, считающихся в большинстве сетей (как входящих в сеть Интернет непосредственно, так и доступных из сети Интернет тем или иным опосредованным образом) обязательными для исполнения всеми пользователями. Такие или аналогичные нормы применяются в отношении всех доступных сетевых ресурсов, когда заранее неизвестны правила, установленные владельцами этих ресурсов самостоятельно.

Как показывает практика, большинство пользователей сети Интернет ожидает от других пользователей исполнения общепринятых сетевых норм, т. к. их нарушение влечет за собой серьезные затруднения работы в Сети, как технические, так и обусловленные человеческим фактором. При создании документа не ставилось целью формулировать универсальные правила работы в Сети, дублировать положения 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 данная 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, данный документ поможет определить, какого поведения разумно ожидать пользователю от других участников сетевого взаимодействия и в каких случаях можно считать себя пострадавшим от недопустимых действий.

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

Развитие Сети привело к тому, что одной из основных проблем пользователей стал избыток информации. Поэтому сетевое сообщество выработало специальные правила, направленные на ограждение пользователя от ненужной/незапрошенной информации (спама). В частности, являются недопустимыми:

- 1.1 Массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т. п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.
- 1.2 Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-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).
- 1.3 Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом возможность покинуть список сама по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов.
- 1.4 Отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата.
- 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 данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters);
  - d) использование безличных ("ролевых") адресов не по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.
- 1.6 Размещение в любой электронной конференции сообщений, не соответствующих тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.
- 1.7 Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.
- 1.8 Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, в которых вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.
- 1.9 Рассылка информации получателям, ранее выразившим нежелание получать эту информацию, информацию данной категории или информацию от данного отправителя.
- 1.10 Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, веб-страниц и т. д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий независимо от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.
- 1.11 Осуществление деятельности по техническому обеспечению рассылки спама (spam support service), как-то:
  - целенаправленное сканирование содержимого 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 данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может).

## II. ЗАПРЕТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ДОСТУПА И СЕТЕВЫХ АТАК

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 том числе запрещены:

- 2.1 Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю.
- 2.2 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 данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.
- 2.3 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.
- 2.4 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 и 2.2 настоящего документа.

## III. 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 для исполнения 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 обязуется 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 ведет к нарушениям 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.

## IV. НЕДОПУСТИМОСТЬ ФАЛЬСИФИКАЦИИ

Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в ряде случаев от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом пользователь не должен:

- 4.1 Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т. п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.
- 4.2 Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть.
- 4.3 Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.
- 4.4 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 данного пользователя (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

## V. 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, которая препятствовала 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;
  - www-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.