

## П Р А В И Л А

### ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ

### ШИРОКОПОЛОСНОГО ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ «ДОМАШНЯЯ СЕТЬ»

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила пользования услугой доступа к сети Вика-ТВ (далее - Правила) устанавливают права и обязанности ООО "Вика-ТВ" (далее - Исполнитель) и Заказчика, порядок и условия подключения, доступа и пользования сетью VicaTVNet, передачи и получения в сети информации, предоставляемой Исполнителем, не оговоренные в Публичном договоре (далее - Договор).

Данные Правила составляют неотъемлемую часть заключенного между Исполнителем и Заказчиком Договора и являются обязательными для выполнения обеими Сторонами. Правила расположены на сайте <http://vicatv.net/>.

### ТЕРМИНЫ И ЗНАЧЕНИЯ, В КОТОРЫХ ОНИ УПОТРЕБЛЯЮТСЯ

Абонентская плата - фиксированный платеж, состоящий из Аванса на оплату трафика и Аванса на оплату порта коммутатора, который устанавливает Исполнитель для Заказчика за доступ к сети Вика-ТВ на постоянной основе к Телекоммуникационной сети независимо от факта потребления Заказчиком Услуг.

Аванс - предварительная оплата Заказчиком Услуг, которые будут предоставлены Исполнителем. Вносится в текущем месяце как предоплата на следующий месяц.

Аванс на оплату порта коммутатора - фиксированный платеж, который ежемесячно оплачивается Заказчиком за подключение к оборудованию Исполнителя. Аванс на оплату

порта коммутатора вносится независимо от того, пользуется ли Заказчик Услугами.

Аванс на оплату трафика - фиксированный платеж, который ежемесячно оплачивается Заказчиком за объем трафика, включенный в пакет, согласно выбранному Заказчиком Тарифному плану.

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

Внешний трафик - трафик, который не является паритетным или локальным.

Дополнительное рабочее место - рабочее место, которое принадлежит Заказчику и находится в помещении, в котором уже зарегистрировано рабочее место, которое принадлежит тому же Заказчику, и которое подключается к сети VicaTVNet с использованием существующего НС и дополнительного оборудования.

Дополнительные услуги - платные услуги или работы, которые могут предоставляться Заказчику отдельно от Телекоммуникационных услуг согласно Прейскуранта.

Заказчик - физическое лицо старше 18 лет, потребитель Услуги, который заказывает и получает Услугу на условиях Договора и Правил с Исполнителем.

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

Зона ответственности Исполнителя - участок физической линии связи, ограниченный точкой подключения к оборудованию Исполнителя (портом коммутатора) до этажного щитка на этаже Заказчика.

Зона ответственности Заказчика – участок физической линии связи, ограниченный точкой подключения от этажного щитка (включительно) на этаже Заказчика до оборудования Заказчика (компьютера).

Кабельная линия Заказчика (непосредственное соединение, НС) – физическая линия связи, которая с одной стороны ограничена оборудованием Заказчика (компьютером), а с другой стороны – точкой подключения к оборудованию Исполнителя (портом коммутатора). Кабельная линия Заказчика разделена на две зоны ответственности.

Конечный пользователь – Заказчик, использующий предоставляемые Исполнителем Услуги исключительно для собственных (личных, исключающих возможность получения прибыли) нужд только в пределах помещения и на рабочем месте (рабочих местах), которые являются его собственностью и которыми он владеет/арендует и пользуется на законных основаниях, без права передачи получаемых от Исполнителя Услуг третьим лицам без ведома и письменного согласия на то Исполнителя.

Лицевой счет Заказчика (ЛС) – персональный счет, который Исполнитель создает для Заказчика в Биллинге, и на котором ведется количественный и стоимостный учет всех предоставленных Заказчику Услуг и Дополнительных услуг, а также учет платежей Заказчика.

Лимит трафика – определенный выделенный объём трафика согласно условий Тарифного плана, используемого Заказчиком.

Личный кабинет (сайт статистики) – подсистема Биллинга, предназначенная для доступа Заказчика к просмотру объемов предоставленных ему Услуг и текущего состояния Лицевого счета через вэб-интерфейс.

MAC-адрес – уникальный идентификатор сетевого интерфейса Ethernet; назначается производителем сетевого интерфейса во время производства.

Место предоставления Услуги – определенный Заказчиком адрес помещения, которое является его собственностью, или которым он владеет/арендует и пользуется на законных основаниях, и по которому он желает получать одну или несколько Услуг, исключительно для собственных нужд только в пределах данного помещения. Место предоставления Услуги определяется лично Заказчиком при регистрации на веб-сайте по адресу <http://vicatv.net> и фиксируется в Биллинге при подключении к Услуге.

Нормы пользования Сетью – документ OFISP-008, принятый Открытым Форумом Интернет-Сервис-Провайдеров. Документ приведен в Приложении № 1 к настоящим Правилам. Оригинал документа находится по адресу: <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>.

Оплата по тарифному плану – регулярный ежемесячный платеж, который устанавливает Исполнитель для Заказчика за использование Услуги в течение месяца в соответствии с используемым Заказчиком Тарифным планом.

Паритетный трафик – трафик, который проходит: внутри сети VicaTVNet, через паритетные каналы и точку обмена трафиком UA-IX.

Прейскурант – документ, в котором приводится перечень Услуг и Дополнительных услуг, предоставляемых Исполнителем, их описание и стоимость. Прейскурант расположен на веб-сайте по адресу: <http://www.vicatv.net/tariff/prices> и является неотъемлемой частью Договора.

Публичный договор (Договор) – соглашение, по которому одна сторона Исполнитель берет на себя обязанности предоставлять услуги каждому, кто к нему обратиться; соглашение, регулирующее взаимные отношения между Заказчиком и Исполнителем в процессе предоставления Услуг.

Рабочее место – персональный компьютер, который определяется MAC-адресом его сетевого интерфейса и на

котором установлено программное обеспечение и сетевые реквизиты для доступа к сети VicaTVNet.

Сетевые реквизиты – уникальный набор данных (сокращенно УНД), необходимых для подключения к сети VicaTVNet, которые идентифицируют Заказчика аппаратными и/или программными средствами Исполнителя. УНД состоит из имени пользователя (login), пароля (password), MAC-адреса сетевого устройства пользователя подключенного к сети VicaTVNet.

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

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

Телекоммуникационная сеть – сеть передачи данных, которая используется Исполнителем. Телекоммуникационная сеть является частью всемирной информационной сети, логично связанной единым адресным пространством и базируется на Internet-протоколе, определенном международными стандартами.

Телекоммуникационная услуга – результат (продукт) деятельности Исполнителя, направленный на удовлетворение потребностей потребителей в сфере телекоммуникаций.

Технические условия – комплекс оперативно-технических мероприятий, которые необходимо провести, чтобы обеспечить техническую возможность подключения Заказчика к Услуге.

Техническое обслуживание – комплекс мероприятий, постоянно проводимых Исполнителем (либо третьими лицами

), по обеспечению рабочего состояния Телекоммуникационной сети.

Трафик - объем информации, прошедший через сетевую карту Заказчика. Трафик измеряется в байтах (килобайтах, мегабайтах, гигабайтах). При расчетах стоимости Трафика применяется такие соотношения: 1024 байт = 1 кБ, 1024 кБ = 1 МБ, 1024 МБ = 1 ГБ.

Услуга доступа в Интернет (услуга широкополосного доступа, далее - Услуга) - Телекоммуникационная услуга, содержанием которой является обеспечение соединения конечного оборудования (компьютера) Заказчика с сетью Интернет. Услуга включает, кроме информации, продуктов и услуг, непосредственно предоставляемых Исполнителем, информацию, продукты и услуги, предлагаемые при помощи глобальной сети Интернет, не имеющие к Исполнителю никакого отношения. Услуга может использоваться исключительно для собственных (личных, исключающих возможность получения прибыли) целей. Использование Услуги с целью получения прибыли запрещается.

Штатное подключение к Услуге - работы по первичному подключению к телекоммуникационной сети и к Услуге, включающие:

- протяжку кабеля непосредственно до помещения (квартиры) Заказчика;
- предоставление Заказчику кабеля длиной до 20 м для самостоятельной укладки внутри помещения (квартиры) до компьютера Заказчика;
- подключение Кабельной линии Заказчика к Телекоммуникационной сети Исполнителя;
- подключение сетевой карты Заказчика к компьютеру и к Кабельной линии Заказчика (при условии отсутствия изначально встроенной в компьютер сетевой карты);
- указание Сетевых реквизитов, необходимых для обеспечения потребления Услуги.

# ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ШИРОКОПОЛОСНОГО ДОСТУПА (ШПД) К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

## I. ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

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

1.1 Место предоставления Услуги должно находиться в Зоне покрытия Телекоммуникационной сети ООО «Вика-ТВ». Клиент должен иметь Кабельную линию, соответствующую требованиям Исполнителя.

1.2 Клиент должен иметь сетевое устройство:

- оборудованное сетевой картой стандарта Ethernet 10/100/1000 BaseTX с уникальным сетевым MAC-адресом (в случае совпадения MAC-адреса Клиента с MAC-адресом ранее подключившегося Заказчика, Клиент обязуется заменить сетевую карту);
- работающее 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.

## II. КОМУ ПРЕДСТАВЛЯЕТСЯ УСЛУГА

2.1 Исполнитель предоставляет Услуги только Заказчику.

2.2 Предоставление Услуги осуществляется только в жилом фонде и:

- только для использования Конечным Потребителем;
- без права передачи третьим лицам.

### III. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

3.1 Заказчику предоставляется доступ с персонального компьютера через оборудование Заказчика (сетевую карту) к сети VicaTVNet и к ее стандартным сервисам (электронной почте, web и т.п.), а через нее – к информационным ресурсам Интернет.

3.2 Технология предоставления Услуги представляет собой постоянное IP-соединение с маршрутизатором Исполнителя по Телекоммуникационной сети с выделением IP-адреса из диапазона, выданного Исполнителю RIR-ом.

3.3 Заказчику предоставляются ресурсы опорной сети передачи данных и внешних каналов передачи данных ООО «Вика-ТВ». Скорость обмена данными на участке «сетевая карта – маршрутизатор», доступа к ресурсам, расположенным на опорной сети передачи данных Исполнителя, доступа к точке обмена паритетным трафиком UA-IX, а также к паритетным каналам Телекоммуникационной сети Исполнителя, обеспечивается в пределах скорости доступа, соответствующей выбранному Тарифному плану.

3.4 Получение Заказчиком ресурсов внешних каналов, паритетного трафика (в т.ч. UA-IX) не гарантируется и определяется наличием (в момент сеанса связи) свободных ресурсов.

3.5 Почтовые сервисы используют протоколы IMAP/POP3/SMTP.

### IV. ПОРЯДОК ПЕРВИЧНОГО (ШТАТНОГО) ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГЕ

4.1 При отсутствии Технических условий подключения к Услуге, Исполнитель информирует Заказчика о необходимых мероприятиях, которые должны быть проведены Исполнителем за свой счет либо за счет Заказчика, чтобы создать Технические условия для подключения к Услуге. При согласии Заказчика оплатить мероприятия для создания Технических условий подключения к Услуге, Исполнитель:

- согласовывает с Заказчиком смету расходов на мероприятия для создания Технических условий подключения к Услуге;
- выставляет Счета на оплату Заказчиком сметы мероприятий для создания Технических условий (оборудование, материалы, работа), срочного штатного подключения к Услуге.

4.2 При наличии Технических условий подключения к Услуге, Исполнитель:

- принимает от Заказчика заполненную заявку на заключение публичного Договора на предоставление Услуг согласно выбранного Заказчиком Тарифного плана через форму, расположенную на веб-сайте <http://vicatv.net/>;
- выставляет Счет на оплату выбранного Заказчиком Тарифного плана в размере двойного тарифа;
- согласовывает с Заказчиком дату и время подключения к Услуге.

4.3 Подключение Заказчика к Услуге проводится уполномоченными лицами Исполнителя при наличии подтверждения об оплате двух первых месяцев работы согласно выбранного Заказчиком тарифного плана. При подключении к Услуге Заказчик обязан подписать Акт (Наряд) о выполненных работах по подключению.

4.4 С момента подписания Акта (Наряда) о выполненных работах по подключению, с Лицевого счета Заказчика

одновременно и в полном объеме списывается оплата за все Услуги, на которые подписан Заказчик.

4.5 Исполнитель имеет право для выполнения работ по подключению к Услуге привлекать третьих лиц (юридических или физических) и предоставлять им для выполнения этих работ необходимую информацию, материалы и инструмент без согласования с Заказчиком.

## V. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

5.1 Услуга заключается в обеспечении Исполнителем доступа Заказчика к глобальной сети Интернет. При помощи Услуги Заказчик может пользоваться как непосредственно самой Услугой и ее составляющими, так и глобальной сетью Интернет. Правила использования любых ресурсов сети Интернет устанавливают только владельцы этих ресурсов. Вся ответственность и риски, связанные с использованием информации, продуктов и услуг, полученных через Услугу или при помощи Услуги, возлагаются на Заказчика.

5.2 Услуга предоставляется в том виде, в котором она доступна на момент ее предоставления.

5.3 Предоставление Услуги в полном объеме гарантируется только при наличии достаточного количества денежных средств на Лицевом счете Заказчика для ее получения.

5.4 При подключении Заказчика к Услуге Исполнитель предоставляет Заказчику:

- один IP-адрес по протоколу DHCP;
- электронный почтовый адрес в домене vicatv.kiev.ua;
- 20 МБ дискового пространства на сервере электронной почты;

5.5 Исполнитель выдает Заказчику Сетевые реквизиты для работы с электронной почтой – адреса серверов входящей и

исходящей почты, имя пользователя и пароль, а также адрес и пароль доступа Заказчика к Личному кабинету (сайту статистики). Указанные реквизиты направляются Заказчику по электронной почте (на электронный адрес, указанный Заказчиком в форме на заключение Договора) или выдаются в офисе Исполнителя по адресу: г. Киев, ул. Подвойского, 4.

5.6 Смена пароля к Личному кабинету (сайту статистики) производится только по заявлению Заказчика, переданному Исполнителю (допускается вариант передачи заявления по факсу либо по электронной почте). Пароль отправляется только на почтовый ящик в домене vicatv.kiev.ua, зарегистрированный на Лицевом счете Заказчика. Не допускается восстановление Пароля по телефону.

5.7 Заказчик во всех режимах работы является инициатором связи с сетью VicaTVNet.

5.8 Время суток и продолжительность работы Заказчика, использующего Услугу, в сети VicaTVNet не ограничены.

5.9 Услуга предоставляется исключительно для использования Конечным пользователем. Такое пользование не должно подразумевать некоторые виды деятельности, которые включают в себя следующие действия, но не ограничиваются ими:

- использование Услуги с целью получения прибыли;
- использование Услуги с целью построения подсетей;
- использование Услуги с целью размещения FTP-серверов, web-ресурсов;
- использование каналов связи Исполнителя для обеспечения прохождения исходящего трафика от иных Исполнителей 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 Заказчик может быть отключен от сети без предупреждения. Исполнитель оставляет за собой право немедленно приостановить, прекратить или изменить Услугу, предоставляемую какому-либо Конечному пользователю, если, по мнению Исполнителя, Конечный пользователь пользуется Услугой не в своих личных целях.

5.10 Официальные сообщения Исполнителя для Заказчиков осуществляются путем размещения их на web-сайте [www.vicatv.net](http://www.vicatv.net) и/или путем рассылки по электронной почте (на e-mail Заказчика в домене [vicatv.kiev.ua](mailto:vicatv.kiev.ua)) , а также на форуме [forum.vicatv.net](http://forum.vicatv.net).

5.11 Исполнитель имеет право приостанавливать предоставление Услуги на время проведения планово-профилактических работ в сети VicaTVNet. Исполнитель не менее чем за сутки информирует Заказчика на web-сайте [www.vicatv.net](http://www.vicatv.net), на форуме [forum.vicatv.net](http://forum.vicatv.net), по электронной почте, на e-mail Заказчика в домене [vicatv.kiev.ua](mailto:vicatv.kiev.ua), о дате, времени и длительности приостановки предоставления Услуги.

5.12 Заказчик вправе заказать Дополнительные услуги или отказаться от них. Заказ Дополнительных услуг осуществляется на основании зарегистрированной через веб-сайт Исполнителя соответствующей формы, отправленной Заказчиком с электронного адреса в домене [vicatv.kiev.ua](mailto:vicatv.kiev.ua), (допускается вариант передачи заявления по факсу либо по электронной почте с обязательной подписью Заказчика). Предоставление Дополнительных услуг производится только при наличии средств на Лицевом счете Заказчика в сумме, достаточной для оплаты заказываемых Дополнительных

услуг и оплаты получения Услуги до конца расчетного периода.

5.13 Заказанная Дополнительная услуга становится доступной Заказчику в течение 3-х рабочих дней после поступления оплаты за нее на р/с Исполнителя.

5.14 В случае, если Заказчик отключен от Услуги более 1 (одного) месяца (отключен за неоплату), но имеет желание далее пользоваться услугой, Исполнитель имеет право направить ему письмо о наличии у него задолженности и необходимости ее погашения, а также письмо-уведомление (текст письма типовой) о возможной (в случае, если Заказчик не может сразу погасить всю сумму задолженности) рассрочке погашения задолженности по оплате. В таком случае обязательно в письменной форме Заказчиком подписывается Договор на предоставление услуги доступа к сети Интернет и дополнительное соглашение к Договору, согласно которого ООО «Вика-ТВ» может предоставить ему возможность погасить существующую задолженность в рассрочку в течение 3-х (трех) месяцев с момента возникновения задолженности.

5.15 Если Заказчик отказался от предоставленной ему рассрочки погашения задолженности, Исполнитель имеет право взыскать всю сумму задолженности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Украины.

5.16 При отказе Заказчика от услуги Исполнитель имеет право уничтожить содержимое почтового ящика Заказчика и удалить его сетевые реквизиты (login, password к (Личному кабинету (сайту статистики), электронный адрес в домене vicatv.kiev.ua и пр.), другую информацию об этом Заказчике из базы данных Исполнителя и отключить Заказчика от оборудования сети VicaTVNet.

5.17 Исполнитель 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 Заказчику происходит только при наличии технической возможности повторного подключения и при условии оплаты его Заказчиком согласно действующего на момент повторного подключения Прейскуранта. Плата за повторное подключение к Услуге вносится Заказчиком в случае, если:

- публичный Договор на предоставление услуги ШПД повторно заключается физическим лицом, с которым ранее по этому же адресу уже был заключен договор на предоставление услуги ШПД. При этом предыдущий договор был расторгнут, Заказчик отключен от сети и UTP-кабель демонтирован;

- если ранее заключенный договор на предоставление услуги ШПД был расторгнут с Заказчиком в одностороннем порядке по причинам, указанным в пп. 11.1 настоящих Правил.

## VI. ПРАВИЛА УЧЕТА ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГИ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ

6.1 На основании заключенного Договора, Исполнитель регистрирует Заказчика в Биллинге, т. е. открывает Заказчику персональный Лицевой счет, номер которого уникален.

6.2 На Лицевом счете Заказчика учитываются объемы предоставленных Исполнителем Услуг и Дополнительных услуг (как в единицах их измерения, так и в стоимостном выражении), а также все платежи производимые Заказчиком.

6.3 Учет объемов Трафика осуществляется Биллингом с точностью до 1-го байта на основании данных, периодически снимаемых с сетевого оборудования Исполнителя. Эти объемы отражаются на Лицевом счете Заказчика в режиме on-line, периодичность обновления данных соответствует периодичности снятия статистики с сетевого оборудования Исполнителя.

6.4 Учет потребления Дополнительных услуг осуществляется Биллингом на основании данных о выполненных Нарядах и полученных Заявлениях Заказчика.

6.5 Биллинг Исполнителя является единственным источником информации об объеме потребленных Заказчиком Услуг при тарификации и разрешении споров.

6.6 Трафик считается принятым (отправленным), если он зафиксирован сетевым оборудованием Исполнителя. Исполнитель не несет ответственности за недоставку части зафиксированного Трафика до Заказчика (адресата), если недоставка обусловлена независимыми от Исполнителя причинами, в частности, недостаточной пропускной способностью канала адресата или транзитного Исполнителя, фильтрами, установленными у Заказчика, адресата или транзитного Исполнителя или ошибками маршрутизации, допущенными Заказчиком либо третьей стороной за пределами зоны ответственности Исполнителя.

6.7 Заказчик может приостановить Услугу, заполнив через веб-сайт Исполнителя соответствующую форму или подав письменное заявление Исполнителю (допускается вариант передачи заявления по факсу либо по электронной почте с обязательной подписью Заказчика). Допустимый минимальный срок приостановки Услуги составляет 1 месяц, максимальный срок приостановления Услуги составляет 6 месяцев. В указанный период приостановки Услуги производятся начисления только за подключение к порту оборудования (Аванс на оплату порта коммутатора) Исполнителя согласно действующему Прейскуранту.

6.8 Тарифный план Заказчик может изменить только один раз в месяц и только при наличии на Лицевом счете Заказчика денежных средств, достаточных для оплаты вновь выбранного Тарифного плана. Для изменения Тарифного плана Заказчик до 20 числа месяца, предшествующего месяцу планирующихся изменений, подает через веб-сайт Исполнителя соответствующую форму и вносит оплату за вновь выбранный Тарифный план.

## VII. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1 Все действия по запросам Заказчика, которые предусматривают дополнительную оплату согласно Прейскуранта, Исполнитель производит на основании поданной Заказчиком через веб-сайт соответствующей формы. Все виды дополнительных услуг указаны в действующем Прейскуранте.

7.2 Правила предоставления дополнительной услуги «Выезд технического специалиста»:

7.2.1 Выезд технического специалиста для устранения неисправностей осуществляется в сроки, согласованные сторонами, после поступления Исполнителю обращения Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя о возникновении технической неисправности. Выезд технического специалиста для устранения неисправностей осуществляется только после проведения специалистом службы технической поддержки Исполнителя проверки наличия/отсутствия у Заказчика доступа к Услуге и только в случае невозможности устранения технической неисправности без выезда технического специалиста.

7.2.2 При проведении техническим специалистом работ, направленных на выявление неисправностей, составляется Наряд со списком выявленных неисправностей и проведенных на основании данной проверки работ, с подписями технического специалиста и Заказчика.

7.2.3 В случае выявления неисправности в Зоне ответственности Исполнителя, вызов технического специалиста, а также проведенные им работы по устранению выявленных неисправностей, Заказчиком не оплачиваются.

7.2.4 В случае ложного вызова технического специалиста, а также проведения работ по устранению неисправностей в

Зоне ответственности Заказчика, вызов технического специалиста, а также проведенные им работы по устранению выявленных неисправностей, оплачиваются Заказчиком согласно действующего Прейскуранта на основании Счета на оплату предоставленной Исполнителем Дополнительной услуги. В случае не поступления оплаты на Лицевой счет Заказчика в установленные условиями предоставления Дополнительной услуги сроки, с Лицевого счета Заказчика Исполнителем самостоятельно производится списание денежных средств согласно Прейскуранта. Если после данного списания баланс Лицевого счета принимает отрицательное значение, обязательство Заказчика считается не выполненным, на основании чего доступ к Услуге может быть ограничен до момента поступления оплаты на Лицевой счет Заказчика.

7.3 Правила регистрации дополнительного оборудования (роутера) Заказчика:

7.3.1 В случае необходимости установки у Заказчика дополнительного оборудования (роутера), он обязан подать в офис Исполнителя по адресу: г. Киев, ул. Подвойского, 4 письменное заявление на регистрацию дополнительного оборудования в домашней сети VicaTVNet утвержденного образца.

7.3.2 При подаче заявления Заказчик подтверждает, что установленное оборудование соответствует следующим техническим требованиям (здесь и далее, порт, который включен в оборудование ООО «Вика-ТВ», называется внешний порт (ВП)):

- на ВП отсутствует или выключен DHCP-сервер, не допускается прохождение ответов DHCP-сервера в сеть ООО «Вика-ТВ» (если он присутствует в сети Заказчика);
- на ВП отсутствует или выключено ARP проху, не допускаются пакеты типа arp reply для IP-адресов не зарегистрированных за данным оборудованием;

- ВП динамически получает IP-адрес от сервера ООО «Вика-ТВ» и периодически его обновляет в соответствии с требованиями протокола DHCP;
- на ВП допускается использование только тех IP-адресов, которые получены от сервера ООО «Вика-ТВ» для данного порта, на ВП не допускается трафик с адресами внутренней сети Заказчика (в случае ее наличия);
- технически запрещено несанкционированное подключение к оборудованию Заказчика, в случае наличия WiFi на оборудовании Заказчика, доступ к сети WiFi защищен паролем с механизмом шифрования WPA/WPA2 (механизм WPE запрещен, так как не является криптостойким).

7.3.3 Плата за установку и регистрацию дополнительного оборудования вносится Заказчиком в соответствии с действующим Прейскурантом.

7.3.4 В случае нарушения Заказчиком вышеуказанных технических требований, диагностированного техническими специалистами ООО «Вика-ТВ», Исполнитель имеет право применить к такому Заказчику следующие санкции:

- отключение доступа до момента исправления диагностированных нарушений;
- штраф в 10-кратном размере от стоимости тарифного плана в случае, если нарушения повлекли за собой сбой в работе оборудования ООО «Вика-ТВ» и/или прочих Заказчиков, а также в случае повторного нарушения в течение месяца;
- штраф в 10-кратном размере от стоимости тарифного плана в случае, если техническими специалистами ООО «Вика-ТВ» будет обнаружено, что с порта Заказчика доступ к Услуге предоставляется третьим лицам;
- полное отключение Заказчика и расторжение Договора в одностороннем порядке, в случае повторного нарушения, повлекшего за собой сбой в работе оборудования ООО «Вика-ТВ» и/или прочих Заказчиков в течение года.

7.3.5 При выявлении фактов предоставления Услуги третьим лицам Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без компенсации с выплатой Заказчиком в пользу Исполнителя штрафа в 10-кратном размере от стоимости Тарифного плана, на который он был подписан.

7.4 Дополнительные услуги не предоставляются Заказчику при наличии отрицательного баланса на его Лицевом счете.

## VIII. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

8.1 Все платежи от Заказчиков принимаются только в национальной валюте Украины. Поступившие платежи Исполнитель вносит на Лицевой счет Заказчика на основании платежных документов, переданных банковскими учреждениями.

8.2 В начале каждого месяца (01 числа месяца) с Лицевого счета одновременно списываются ежемесячные платежи за все Услуги, на которые подписан Заказчик. В случае, если после данного списания баланс Лицевого счета принимает отрицательное значение, обязательство Заказчика по оплате каждой из вышеуказанных Услуг считается невыполненным, а Исполнитель имеет право отключить Заказчика от Услуги.

8.3 Оплата за Услуги, Дополнительные услуги, материалы и оборудование производится в соответствии с Прейскурантом, действующим в расчетном периоде.

8.4 Исполнитель имеет право вносить изменения в Прейскурант с обязательным уведомлением Заказчика о планируемых изменениях не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до планируемой даты вступления таких изменений в действие. Информирование Заказчика об изменениях в Прейскуранте Исполнитель проводит:

- по электронной почте на e-mail Заказчика в домене vikatv.kiev.ua;
- путем размещения информации на web-сайте www.vikatv.net, а также на форуме forum.vikatv.net.

8.5 Первая оплата за Услугу производится Заказчиком авансовым платежом в размере полной стоимости выбранного Тарифного плана.

8.6 Пополнение Лицевого счета Заказчика:

8.6.1 Счет на предоплату Тарифного плана автоматически формируется в Личном кабинете Заказчика.

8.6.2 Счет должен быть оплачен путём оплаты через учреждения банков на расчетный счет Исполнителя. Оплата должна быть зачислена на Лицевой счет Заказчика до окончания последнего рабочего дня текущего месяца\*

\* В связи с тем, что при прохождении платежей через кассы банковских учреждений возникают задержки 10 и более дней в идентификации платежей Заказчиков, Исполнитель рекомендует Заказчикам оплачивать счета до 20-го числа месяца для того, чтобы информация о платеже была отражена на Лицевом счете Заказчика до начала расчетного периода (до 1-го числа следующего месяца).

8.6.3 В случае, если Счет не доставлен в указанные сроки, Заказчик обязан принять все необходимые меры для получения и своевременной оплаты счета. Неполучение Заказчиком Счета (несвоевременное его получение) не является основанием для неоплаты или задержки оплаты Услуг Исполнителя.

8.6.4. При необходимости внесения внеочередной оплаты (например, в случае возможности превышения объема трафика, включенного в Тарифный план) Заказчик может сформировать Счет самостоятельно, используя Личный кабинет (сайт статистики) или получить необходимый Счет непосредственно у Исполнителя.

8.7 Платежи от Заказчиков за Дополнительные услуги осуществляются через банковские учреждения на расчётный счёт, указанный в Счете.

8.8 При оплате за Услугу с использованием бланков банковских учреждений Заказчик обязан указать в графе «назначение платежа» свой идентификационный код (номер ЛС), контрольную сумму, номер своего Договора, номер Счета, согласно которому производится оплата, адрес предоставления Услуги и месяц, за который производится оплата. В случае несоблюдения вышеперечисленных требований Исполнитель не несет ответственности за то что, деньги могут быть не зачислены (либо несвоевременно зачислены) на Лицевой счет Заказчика.

8.9 В случае приостановления Исполнителем Услуги в связи с нарушением Заказчиком Договора либо данных Правил, денежные средства, списанные с Лицевого счета Заказчика до момента приостановления Услуги (в том числе денежные средства по Услугам, срок подписки на которые не истек к моменту приостановления Услуг), не возвращаются и не компенсируются.

8.10 Прекращение Услуги и расторжение Договора не освобождают Заказчика от оплаты предоставленных Услуг и Дополнительных услуг. В случае досрочного (в течение шести месяцев с момента предоставления Заказчику Услуг) расторжения Договора по инициативе Заказчика, он должен возместить Исполнителю расходы, связанные с его подключением к сети VicaTVNet, в соответствии с условиями Публичного договора на основании выставленного Исполнителем счета. Также подлежат оплате Услуги и Дополнительные услуги, за которые были произведены начисления в текущем месяце, в случае, если Заказчик до последнего рабочего дня месяца, предшествующего текущему, не уведомил Исполнителя письменным заявлением (допускается вариант передачи заявления по факсу либо по электронной почте с обязательной подписью Заказчика) об отказе от данных Услуг. Договор, может быть,

расторгнут досрочно только при условии отсутствия задолженности у Заказчика на момент расторжения.

8.11 Если Заказчик в силу разных причин произвел оплату после 25-го числа текущего месяца, и по состоянию на 01 число месяца оплата от него не поступила на Лицевой счет, он может воспользоваться Дополнительной услугой «Кредит доверия», которая представляет собой льготное время для погашения долга. Срок, на который может быть предоставлена услуга – до 3 календарных дней (72 часов) с момента активации Услуги.

8.11.1 Активировать Услугу Заказчик может обратившись по телефону в офис Исполнителя.

8.11.2 При оформлении запроса на данную Услугу Заказчик в обязательном порядке должен указать следующие данные:

- ФИО, идентификационный код;
- контактный номер телефона;
- дата и номер Счета, сумма кредита;
- реквизиты платежа: дата и время проведения платежа банком, банк и номер отделения банка, № квитанции, ФИО кассира, который провел платеж.

8.11.3 После этого информация о кредите вносится в базу данных и Заказчик получает доступ к сети Интернет.

8.11.4 В случае непогашения кредита в течение 3 (трех) календарных дней (72 часов) доступ к сети Интернет для данного Заказчика блокируется. Для возобновления предоставления доступа к сети Интернет Заказчик должен предоставить в офис Исполнителя копию квитанции, подтверждающую осуществление оплаты за Услугу.

8.11.5 Если Заказчик не погашает кредит в течение 3 (трех) календарных дней (72 часов) или это не подтверждается копией квитанции, он теряет возможность пользоваться данной Услугой в течение 3 месяцев.

8.12 Заказчик обязан следить за состоянием своего Лицевого счета, регулярно читать содержимое своего почтового ящика в домене vicatv.kiev.ua, своевременно оплачивать Счета, при необходимости предоставлять подтверждение оплаты и не допускать появления отрицательного сальдо на своем Лицевом счете. Состояние Лицевого счета Заказчик может контролировать самостоятельно, используя Личный кабинет (сайт статистики) <https://stat.vicatv.net/>.

8.14 Заказчик обязан своевременно извещать Исполнителя об изменении своих реквизитов и/или контактных данных.

## IX . ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАПРОСАМИ ЗАКАЗЧИКОВ

9.1 Информацию о порядке предоставления Услуги, Дополнительных услугах и о действующем Прейскуранте Заказчик может получить на сайте <http://www.vicatv.net>, на форуме [forum.vicatv.net](http://forum.vicatv.net), по телефону 451-47-31, или посетив офис Исполнителя по адресу: ул. Подвойского, 4.

9.2 По вопросам качества обслуживания, предоставления технических консультаций и административных справок Заказчик может обратиться:

- позвонив или посетив офис Исполнителя;
- отослав почтовое отправление (сообщение) по адресу: ул. Подвойского, 4, г. Киев, 02060;
- написав в раздел „жалобы и предложения” на форуме [forum.vicatv.net](http://forum.vicatv.net).

9.3 По вопросам предоставления Дополнительных услуг, выставленных Счетов и административных справок Заказчик может обратиться к Исполнителю по электронной почте. Запрос обрабатывается в течение 2 (двух) рабочих дней, при условии наличия в письме данных для идентификации Заказчика: номер договора, ФИО, адрес предоставления Услуги. Исполнитель может уточнять срок обработки

запроса (сообщив об этом Заказчику) в зависимости от сложности запроса.

9.4 По вопросам изменения MAC-адреса сетевой карты Заказчик может обратиться в Службу технической поддержки ООО «Вика-ТВ». При подаче заявки на смену MAC-адреса сетевой карты Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- данные для идентификации Заказчика: номер Договора, ФИО, адрес предоставления Услуги;
- новый MAC-адрес;
- причина смены MAC-адреса;
- устройство, MAC-адрес которого снимается (модель/производитель сетевой карты/материнской платы/ноутбука).

Запрос обрабатывается в течение 3 (трех) рабочих дней. Запрос не принимается, в случае отрицательного баланса на Лицевом счете Заказчика.

9.5 Все действия Исполнителя по запросам Заказчика, которые предусматривают дополнительную оплату согласно Прейскуранту, а также изменения в оплате Услуг, Исполнитель производит на основании поданной Заказчиком через сайт Исполнителя соответствующей формы. 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;
- запрос на регистрацию дополнительного оборудования (роутера).

9.6 Для предоставления перечисленных в п.9.3 и п.9.4 Услуг, Исполнитель (Служба технической поддержки ООО «Вика-ТВ») может запросить дополнительную информацию для идентификации Заказчика.

9.7 Рекламации Заказчика к Исполнителю 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 15-ти календарных дней с момента возникновения спорной ситуации.

## Х. СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

10.1 Офис Исполнителя :

тел./факс: +380 (044) 451-47-31

e-mail:

адрес: Подвойского, 4

время работы:

Пн.-Пт. - с 9:00 до 18:00 (без обеденного перерыва).

10.2 Служба технической поддержки ООО «Вика-ТВ»:

тел.: +380 (044) 228-30-76

e-mail: noc@vicatv.net

время работы: 8-00 – 23-00 без выходных.

## XI. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

11.1 Исполнитель имеет право прекратить предоставление Услуги Заказчику в следующих случаях:

- а) Заказчик использует сеть Интернет для распространения противоправной информации: оскорбляющей честь и человеческое достоинство граждан, пропаганды насилия, разжигания расовой, религиозной, национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей, совершения террористических актов, а также в случаях определенных действующим законодательством Украины и ст. 46 Закона Украины «Об информации»;
- б) Заказчик посылает, публикует, передает, воспроизводит и распространяет любым способом посредством Услуги материалы, связанные с пропагандой насилия, терроризма, невежества, неуважения по отношению к родителям, материалы порнографического характера в любой форме, а также материалы, нарушающие нормы ст. 2 Закона Украины «О защите общественной морали»;
- в) Заказчик нарушает Нормы пользования Сетью;
- г) Заказчик нарушает авторские права на информацию, представленную в сети;
- д) Заказчик намеренно нанес ущерб другим лицам или предпринял действия, направленные на причинение такого ущерба;
- е) Заказчик уличен в осуществлении действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Исполнителя или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе;
- ж) Заказчик осуществил включение в оборудование Исполнителя без согласования с Исполнителем и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств;
- з) Заказчик использует Услугу с целью построения подсетей;
- и) Заказчик использует Услугу с целью размещения FTP-серверов, web-ресурсов;

- й) Заказчик использует каналы связи Исполнителя для обеспечения прохождения трафика от иных Исполнителей сетей связи;
- к) Заказчик публикует или передает информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные "вирусы" или способно нарушить нормальную работу компьютеров других Заказчиков;
- л) Заказчик использует Услугу с целью получения прибыли;
- м) Заказчик нарушил условия Договора либо настоящие Правила.

## XII. ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

12.1 Повторное подключение Заказчика к Услуге после его отключения по причине, указанной в п.8.2, Исполнитель производит только при наличии технической возможности и после того, как Заказчик погасил задолженность за предоставленную Услугу, Дополнительные услуги, оплатил стоимость повторного подключения к Телекоммуникационной сети, если это предусматривает действующий Прейскурант, и произвел оплату в размере стоимости Тарифного плана. Исполнитель гарантирует возобновление предоставления Услуги в течение 3 (трех) рабочих дней после поступления Исполнителю подтверждения всех указанных оплат, произведенных Заказчиком, и в течение 7 рабочих дней при необходимости повторного подключения Кабельной линии Заказчика.

12.2 С целью определения обстоятельств прецедентов, описанных в п. п. 11.1 Правил (степень причастности Заказчика, наличие (отсутствие) злого умысла в действиях Заказчика, величина причиненного ущерба и других обстоятельств), Исполнитель может провести служебное расследование. Решение о повторном подключении Заказчика к Услуге после отключения его по причинам,

указанным в п. 11.1, Исполнитель принимает только после прекращения данных действий со стороны Заказчика и получения результатов служебного расследования, к которому Исполнитель может привлечь третью сторону без согласования с Заказчиком.

### ХIII. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

13.1 Заказчик несет полную ответственность за сохранность своих Сетевых реквизитов от третьих лиц.

13.2 Заказчик несет полную ответственность за распространение любым способом посредством Услуги каких-либо материалов, предусмотренных п. 11.1 Правил согласно действующего законодательства Украины.

13.3 Исполнитель не несет ответственности за сохранность Сетевых реквизитов Заказчика и не покрывает финансовые убытки Заказчика, причиненные ему в результате использования Сетевых реквизитов Заказчика третьими лицами.

13.4 Защита от несанкционированного доступа третьих лиц к компьютеру Заказчика Исполнителем не гарантируется и обеспечивается Заказчиком самостоятельно.

13.5 Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за качество доступа в Интернет и не покрывает любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, в случаях:

- повреждения Кабельной линии Заказчика в Зоне ответственности Заказчика или компьютера Заказчика, либо несоответствия их технических характеристик требованиям Исполнителя;
- несанкционированного вмешательства Заказчика или третьих лиц в работу Телекоммуникационной сети, которые привели к прекращению предоставления Исполнителем Услуг;

- проведения профилактических или ремонтных работ, проводимых Исполнителем;
- прекращения предоставления или ухудшения качества Услуг, произошедших не по вине Исполнителя.

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

13.7 Ответственность Исполнителя за доставку Услуги Заказчику ограничивается Зоной ответственности Исполнителя в Кабельной линии Заказчика. Все остальные устройства (Зона ответственности Заказчика в Кабельной линии Заказчика и компьютер) не входят в сферу ответственности Исполнителя.

13.8 Исполнитель 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 Заказчиком или доставляются Заказчику через Интернет, за исключением собственной информации Исполнителя.

13.9 Исполнитель не несет ответственности за качество функционирования сегментов сети Интернет.

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

13.11 Вся ответственность и риски по использованию информационных ресурсов Интернет несет Заказчик. Исполнитель не дает Заказчикам 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 Интернете. Исполнитель не несет ответственности за любой ущерб или убыток, который прямо или косвенно возник в результате такого использования Услуг или невозможности использования Услуг.

13.12 Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за нарушения работы сетевого оборудования, вызванные сетевыми атаками на адреса Заказчика. Заказчик, установивший факт сетевой атаки в свой адрес, обязан как можно скорее известить об этом Исполнителя. Исполнитель в этом случае имеет право временно, вплоть до окончания или ликвидации атаки, ввести ограничения на доступ к сетевым адресам Заказчика для обеспечения безопасности всей сети и сохранения частичной работоспособности сети Заказчика. Исполнитель занимается выявлением источника сетевой атаки только в той степени, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.

#### XIV. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

14.1 Исполнитель проводит общие технические и организационные мероприятия, направленные на обеспечение конфиденциальности полученной и отправленной информации Заказчика, предусмотренные действующим законодательством Украины. Доступ работников Исполнителя к такой информации разрешается исключительно с целью технического обеспечения Услуги или в случаях предъявления претензий со стороны третьих лиц относительно умышленных действий Заказчика, направленных на причинение вреда путем распространения компьютерных вирусов, SPAM-а, материалов оскорбительного характера, использования ресурсов Интернет с целью мошенничества и пр.

14.2 Техническую возможность доступа к информации имеют только специально подготовленные работники Исполнителя. Такие работники несут персональную ответственность за

разглашение информации, предназначенной Заказчику или исходящей от него.

14.3 С целью обеспечения защиты Заказчика от распространяемых по электронной почте вирусов, Исполнитель осуществляет автоматическую проверку всей проходящей через почтовый сервер корреспонденции средствами сервера антивирусной защиты.

14.4 Исполнитель осуществляет общепринятые ограничительные меры по защите от несанкционированного использования компьютеров Заказчика путем фильтрации Трафика (TCP-порты 135-139, 445, UDP-порты 135-139 - для всех Заказчиков, во всех направлениях). Исполнитель оставляет за собой право на основании документированных претензий изменять политику безопасности и перечень фильтруемых портов без согласования с Заказчиком.

14.5 Заказчик обязан регулярно и своевременно производить профилактику компьютерных вирусов при помощи антивирусных программ.

## XV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1 Исполнитель может вносить изменения (дополнения) в настоящие Правила.

15.2 Об изменениях (дополнениях), вносимых Исполнителем в данные Правила, Исполнитель обязан уведомить Заказчика не менее чем за 7 календарных дней до даты вступления в силу таких изменений (дополнений) через сайт [www.vicatv.net](http://www.vicatv.net).

15.3 Ознакомление Заказчика с данными Правилами является обязательным условием заключения Договора с Исполнителем.