

ПРАВИЛА НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ХОСТИНГУ СЕРВЕРІВ

ТЕРМІНИ І ЗНАЧЕННЯ, В ЯКИХ ВОНИ ВЖИВАЮТЬСЯ

Абонент – кінцевий користувач (суб'єкт господарювання або фізична особа) *Послуг*, який отримує їх на умовах цих *Правил* і договірних відносин з *Товариством*.

Абонентна плата – фіксований платіж, який *Товариство* встановлює для *Абонента* за доступ на постійній основі до *Послуги* протягом визначеного періоду незалежно від факту споживання *Абонентом* *Послуг*.

Акт прийому-передачі Обладнання – документ, що підтверджує факт передачі між *Абонентом* та *Товариством* Обладнання *Абонента*, яке необхідне для виконання умов *Договору*, визначає його кількісні та якісні характеристики.

Безперебійне електроживлення – забезпечення електричною енергією встановленого на території Дата-центру обладнання для надання послуги хостингу серверів від: постачальника електричної енергії та забезпечення альтернативними джерелами електричної енергії (роботи дизель-генератора, іншими) строком сумарно не більше ніж 24 (двадцять чотири) години за календарний місяць.

Компенсація витрат на електроживлення – компенсація витрат Товариства у випадку відсутності електричної енергії від постачальника послуги та забезпечення альтернативними джерелами електричної енергії для надання послуги хостингу серверів понад 24 (двадцять чотири) години на календарний місяць, виставляється у Рахунку (для суб'єктів господарювання – Рахунок-акт) окремим рядком.

Білінг (автоматизована система обліку спожитих послуг) – програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих *Послуг*, *Додаткових платних сервісів* і *Додаткових сервісів* відповідно до *Тарифів*, чинних на момент надання *Послуг*, *Додаткових платних сервісів* і *Додаткових сервісів*.

Дата-центр – підрозділ *Товариства*, який відповідає за продаж, надання *Послуг*, а також забезпечує обслуговування *Абонентів* послуг хостингу серверів.

Договір – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* для фізичних та юридичних осіб, відповідно до цих *Правил*, чинних *Тарифів* та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*. Договори про надання *Послуг* укладаються з абонентами (фізичними особами) в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України, на умовах публічної оферти. Інші договори можуть бути укладені як у письмовій формі, так можуть укладатись шляхом вчинення активних конклюдентних дій, в тому числі, якщо Абонентом надано згоду на приєднання до Договору (за згодою Абонента) за допомогою електронного та/або іншого технічного засобу зв'язку (в спосіб, запропонований Товариством).

Активна конклюдентна дія Абонента (далі - активна конклюдентна дія) - активна дія кінцевого користувача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, зафіксована обладнанням Товариства, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг.

Додаткові платні сервіси – сервіси, які можуть надаватися *Абоненту* разом з *Послугами* згідно з чинними *Тарифами*.

Додаткові сервіси – послуги чи роботи, які не можуть надаватися *Абоненту* окремо і незалежно від *Послуг*. До *Додаткових сервісів* належать такі послуги та роботи (для різних *Тарифних планів* можуть відрізнятись):

- заміна, ремонт або монтаж нового *Обладнання*, що надається *Абоненту* в користування, – можливість заміни, ремонту або монтажу нового *Обладнання*, що надано *Абоненту* в користування, якщо таке *Обладнання* вийшло з ладу;
- віддалена консоль – можливість підключення до Сервера пристрою для віддаленого доступу до системної консолі (IP-KVM);
- віддалене перезавантаження *Сервера* (по дзвінку, листу) – можливість, зв'язавшись із адміністратором *Дата-центру*,
- подати заявку на перезавантаження *Сервера*;
- можливість моніторингу *Сервера* – моніторинг здійснюється шляхом перевірки мережевої доступності *Сервера* по протоколу ICMP з наступним оповіщенням *Абонента* по контактним телефонам та/або електронною поштою;
- стартове встановлення на *Сервер*, що надається *Абоненту* в користування, операційної системи та програмного забезпечення – за бажанням *Абонента* стартове встановлення на *Сервер*, що надається *Абоненту* в користування, операційної системи та стандартного програмного забезпечення, поточний перелік яких вказується на сайті www.dc.volia.com, а також налаштування мережевих параметрів для роботи в *Інтернет*.
- перевстановлення системи – повторне стартове встановлення на *Сервер*, виданий *Дата-центром*, операційної системи та програмного забезпечення, але не частіше одного разу на календарний місяць;
- надання місця для резервного збереження даних – виділення місця на окремому *Сервері* для резервного збереження певного об'єму даних;
- надання IP-адрес – надання визначеної кількості адрес, згідно із замовленим *Тарифним планом*; зворотній резолвінг – можливість зміни зворотного резолвінгу за бажанням *Абонента*;
- можливість тимчасового припинення *Послуги* – можливість тимчасового припинення надання *Послуг на строк до 30 (тридцяти) днів 1 раз на календарний місяць*;
- можливість підключення в окрему підмережу – можливість підключення *Сервера* до окремого сегменту мережі, що дає можливість отримати додатковий рівень мережевої безпеки.

Ім'я Сервера/Хмари (id) – комбінація маленьких латинських літер та/або цифр, що починається з букви (не менше трьох і не більше двадцяти).

Інтернет – всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Клієнт – суб'єкт господарювання або фізична особа, яка виявила бажання вступити в договірні відносини з *Товариством*, якими передбачається надання *Послуг*, *Додаткових сервісів* та *Додаткових платних сервісів*.

Контактна електронна адреса (адреси) – електронна адреса, яку *Абонент* вказав в *Договорі* та/або в *Заяві на контактних осіб*.

Контактна особа – *Абонент* або представник *Абонента*, якому надані певні *Права доступу* до *Послуги*, *Сервера* або *Обладнання*, що надане *Абоненту* або передане *Абонентом* для забезпечення виконання *Договору*. Контактні особи, визначені *Абонентом*, можуть мати різні *Права доступу* до *Послуги*, *Сервера* або *Обладнання*.

Ліміт трафіку – певний виділений обсяг трафіку згідно з умовами *Тарифного плану*, при цьому:

- **Внутрішній/Український трафік** – трафік з вузлами Інтернет (IP-адресами), що належать *Системі*, та з вузлами, які на даний момент входять до Мережі обміну трафіком UA-IX, тобто мережевий шлях до яких визначається таблицею маршрутизації Мережі обміну трафіком UA-IX.
- **Зовнішній/Зарубіжний трафік** – трафік, який не класифікується як український;
- **Змішаний трафік** – трафік, що не розділяється за напрямками (*Внутрішній/Зовнішній*), і враховується, як сумарний.

Заява на контактних осіб – документ, який визначає перелік *Контактних осіб Абонента* та їх *Права доступу до Послуги*.

Логін (login) – комбінація маленьких латинських літер та/або цифр, що починається з букви (не менше трьох і не більше двадцяти), для забезпечення роботи з *Особистим кабінетом*.

Місце надання Послуги – визначена *Товариством* і зафіксована у *Акті прийому-передачі Обладнання* адреса, за якою *Абонент* отримуватиме одну чи декілька *Послуг*.

Норми користування Мережею – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Документ наведений у Додатку № 1 до цих Правил.

Обладнання – сукупність пристроїв, приладів, об'єднаних певною технологічною схемою.

Особовий рахунок абонента (ОР) – персональний рахунок, який *Товариство* відкриває в *Білінгу для Абонентів*, які підключені до *Послуг*, і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих *Абоненту Послуг, Додаткових платних сервісів та Додаткових сервісів*, а також облік платежів *Абонента*.

Пароль (password) – комбінація не менш ніж з 6 латинських літер та/або цифр (тимчасовий пароль), який *абонент* повинен змінити протягом 24 годин з моменту отримання.

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

Товариство – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ».

Послуги хостингу Серверів (Послуги) – Послуги, змістом яких є розміщення *Серверів та Обладнання* в телекомунікаційній стійці, підключення його до мережі безперебійного електроживлення та до мережі *Інтернет*. В залежності від того, хто є власником *Обладнання* та від технології реалізації *Послуг*, є чотири види таких послуг:

- **Хмарний Сервер (Cloud Server)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування віртуального виділеного *Сервера* певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої *Абонентної плати*) на власній фізичній інфраструктурі *Товариства*, підключеній до *електронно комунікаційної мережі*, та надання налаштувань для користування *Послугою*;
- **Виділений Сервер (dedicated server)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування фізичного *Сервера* певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої *Абонентної плати*), розміщення його на *Технічному майданчику Дата-центру*, підключення його до *електронно комунікаційної мережі* та надання налаштувань для користування *Послугою*;
- **Розміщення Сервера або Обладнання (апаратний хостинг, colocation, колокейшн, колокація)** – *Послуга*, змістом якої є встановлення *Сервера або Обладнання Абонента* на *Технічному майданчику Товариства*, підключення його до *електронно комунікаційної мережі* та надання налаштувань для користування *Послугою*;
- **Хмарні ресурси VoliaCLOUD IaaS** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту Хмарної інфраструктури* певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої *Абонентної плати*) на власній фізичній інфраструктурі *Товариства*, підключеної до *електронно комунікаційної мережі*, та надання налаштувань для користування *Послугою*.

Порушення Норм користування мережею – три скарги з приводу одного недотримання *Норм користування мережею*, на які протягом однієї доби відсутня реакція *Абонента*.

Пошкодження Обладнання – пошкодження, вихід із ладу, руйнування *Сервера або Обладнання*, що сталося з техногенних (конструктивних, виробничих, технологічних, експлуатаційних) або природних причин.

Правила – Правила надання та отримання послуг хостингу Серверів, затверджені Директором ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», які визначають загальні права та обов'язки *Товариства та Абонентів*, умови надання та отримання *Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів*.

Права доступу – перелік дій, які може виконувати *Контактна особа* при роботі з *Послугою, Сервером або Обладнанням*. Поділяються на:

- **програмний доступ** – дії з налаштування та обслуговування програмного забезпечення *Сервера або Обладнання*; звернення із запитом до Служби технічної підтримки *Товариства*;
- **апаратний доступ** – дії з модернізації апаратної частини *Сервера або Обладнання* в межах *Технічного майданчику Дата-центру*, яке підтверджується або укладанням *Акту прийому-передачі Обладнання* або зміною пломби на раніше опломбованому *Обладнанні*;
- **вилучення Сервера або Обладнання** – право вивозу *Сервера або Обладнання* за межі *Технічного майданчику Дата-центру*, яке підтверджується укладанням *Акту прийому-передачі Обладнання*;
- **екстрене сповіщення** – право на першочергове сповіщення про стан *Послуг та/або Сервера або Обладнання Абонента* телефоном, електронною поштою, короткими повідомленнями на номер телефону та за допомогою інших доступних засобів зв'язку;

Скорочення надання Послуг та Додаткових платних сервісів – тимчасове обмеження в користуванні *Послугами та Додатковими платними сервісами*, яке відбувається з ініціативи *Товариства та/або Абонента*, та при якому *Абонент* не має доступу до скорочених *Послуг та Додаткових платних сервісів*, а *Товариство* призупиняє нарахування за них *Абонентної плати із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абоненту*.

Припинення надання Послуги та/або Додаткових платних сервісів – програмні та/або апаратні заходи по відключенню на постійній основі *Сервера та/або Обладнання Абонента* від *електронно комунікаційної мережі*. При *Припиненні надання Послуг та/або Додаткових платних сервісів* вони видаляються з переліку замовлених *абонентом Послуг* (шляхом укладання нового *Протоколу замовлених послуг* або Додатку про розірвання *Договору*) та з переліку активних *Тарифних планів в Білінгу та в Особистому кабінеті*, а *Абонентна плата* припиняє нарахування.

Протокол замовлених послуг (Додаток до *Договору*) – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг, Додаткових сервісів та/або Додаткових платних сервісів*, що входять до певного *Тарифного плану*, відповідно до чинних *Тарифів*.

Рахунок (для суб'єктів господарювання – Рахунок-акт, надалі – Рахунок) – розрахунковий документ, де вказана сума платежу за *Послуги та/або Додаткові платні сервіси* згідно з чинними *Тарифами*. Рахунок, наданий *Товариством*, може бути одночасно *Актом наданих послуг* (для суб'єктів господарювання).

Розрахункові документи – рахунки та/або рахунки-акти, рахунки для разових оплат, акти для разових оплат, акти звірки, що надаються *Абонентам Товариством* (в порядку передбаченому п. 8.3 цього *Договору*, де вказані відомості про обсяг та

вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, які передбачені законодавством.

Сальдо – різниця між надходженням коштів від *Абонента* і видатком коштів (нарахуванням коштів) за *Послуги* та *Додаткові платні сервіси*, відповідно до чинних *Тарифів* та цих *Правил*. **Додатне сальдо** – перевищення надходження коштів над видатком на особовому рахунку. **Від'ємне сальдо** – перевищення видатку коштів над надходженням на *Особовий рахунок*. **Опломбування Обладнання** – наклеювання на кожну одиницю *Обладнання Абонента* пломби із зазначенням номеру *Акту прийому-передачі Обладнання* (укладеного при встановленні *Обладнання*) або номеру звернення абонента (для *Додаткових платних сервісів*, для яких передбачено виконання апаратних дій за зверненнями), дати та підпису *Контактної особи Абонента*. Факт *Опломбування* кожної одиниці *Обладнання* зазначається в *Акті прийому-передачі Обладнання*.

Особистий кабінет – підсистема *Білінгу*, призначена для перегляду обсягів наданих *Абоненту Послуг* та внесення змін на *Особовий рахунок* (ОР).

Сервер – комп'ютер, на якому зберігаються файли веб-сайту або інші дані, що призначені для обробки запитів через Інтернет.

Система – це програмно-апаратний комплекс для забезпечення доступу до Інтернету.

Систематичне порушення – три або більше порушень.

Тарифи – документ, затверджений Директором ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», у якому наводиться перелік, опис, вартість *Послуг* та *Додаткових платних сервісів*, що надаються *Товариством*.

Тарифний план – сукупність технічних і вартісних параметрів *Послуг*, взаємопов'язаних між собою і таких, що визначають режим роботи *Абонента*: вартість *Послуг* згідно з чинними *Тарифами*, обсяг *Трафіку*, умови надання, порядок тарифікації *Послуг*, *Додаткових сервісів* та *Додаткових платних Сервісів*.

Електронна комунікаційна мережа – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг.

Електронна комунікаційна послуга – продукт діяльності *Товариства*, спрямований на задоволення потреб *Абонентів* у сфері електронних комунікацій.

Технічний майданчик – спеціально обладнане приміщення *Дата-центру*, де надається *Послуга* та в якому створені спеціальні умови для функціонування *Сервера* та *Обладнання*, а саме: необхідні кліматичні умови, безперебійне електроживлення.

Технічні роботи – комплекс заходів, що вживаються *Товариством*, або третіми особами для забезпечення робочого стану *Дата-центру*. В залежності від періоду інформування про такі заходи, є три види робіт:

- **Планові технічні роботи** – роботи, у випадку проведення яких *Товариство* не менше ніж за добу інформує *Абонента* на *Контактну електронну адресу (адреси)* про дату й час проведення робіт та можливого скорочення *Послуги*;
- **Невідкладні технічні роботи** – роботи, у випадку проведення яких *Товариство* менш ніж за добу інформує *Абонента* на *Контактну електронну адресу (адреси)* про дату й час проведення робіт та можливого скорочення *Послуги*;
- **Аварійні технічні роботи** – роботи, про проведення яких *Товариство* по факту інформує *Абонента* на *Контактну електронну адресу (адреси)* про дату й час скорочення надання *Послуги*.

Технічні умови – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів *Дата-центру*, які необхідні для технічної можливості надання *Послуги та Додаткових платних сервісів Абоненту*.

Трафік – обсяг інформації, що пройшов через порт, до якого підключений *Сервер* або *Обладнання Абонента* та/або надане йому в користування. Трафік вимірюється в байтах (кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах, терабайтах, петабайтах).

Угода про розірвання Договору (Додатку до Договору) – документ, який підтверджує факт та визначає дату розірвання *Договору* або *Додатку до Договору*.

Хмара – логічно поєднані в одну сутність ресурси *Хмарної інфраструктури Товариства*, виділені *Абоненту* для забезпечення надання *Послуги Хмарні ресурси VoliaCLOUD IaaS*.

Хмарна інфраструктура – модель надання ресурсів, в рамках якої *Абоненту* виділяється частина фізичних ресурсів обробки та збереження даних і мережі для самостійного створення та керування власними віртуальними системами обробки даних.

Штатне підключення до Послуги – роботи з первинного підключення до *Послуг*, до яких належать:

При наданні *Послуги Розміщення Сервера та/або Обладнання Абонента*:

- встановлення на *Технічному майданчику* та підключення *Сервера* та *Обладнання* до мережі безперебійного електроживлення та до мережі *Інтернет*;
- складання та підписання *Акту прийому-передачі Обладнання*;
- надання налаштувань для користування *Послугою* та мережевих параметрів для роботи в мережі *Інтернет*.

При наданні *Послуги виділеного Сервера*:

- встановлення на *Технічному майданчику* та підключення *Сервера* до мережі безперебійного електроживлення та до мережі *Інтернет*;
- за бажанням *Абонента* *Стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення*;
- надання налаштувань для користування *Послугою* та мережевих параметрів для роботи в мережі *Інтернет*;
- надання адміністративного доступу (root-доступ) на фізичному *Сервері*.

При наданні *Послуги Хмарного Сервера*:

- виділення віртуального виділеного сервера на фізичній інфраструктурі *Товариства*;
- *Стартове встановлення на Хмарний Сервер операційної системи або пакету з операційної системи та програмного забезпечення на вибір абонента з переліку доступних*;
- надання налаштувань для користування *Послугою* та мережевих параметрів для роботи в мережі *Інтернет*;
- надання адміністративного доступу (root-доступ) на віртуальному *Сервері*.

При наданні *Послуги Хмарних ресурсів VoliaCLOUD IaaS*:

- виділення *Хмарної інфраструктури* на фізичному *Обладнанні Товариства*;
- надання мережевих параметрів для роботи в мережі *Інтернет*;
- надання адміністративного доступу до панелі керування хмарною інфраструктурою.

Спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі — дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); заиклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS attack).
Всі інші терміни, які не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. УМОВИ ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

Для підключення до *Послуги* необхідне виконання всіх наведених нижче *Технічних умов*:

- 1.1. *Клієнт* може отримувати *Послуги* на умовах *Тарифних планів Товариства*, що передбачають надання *Сервера* в користування або *Клієнт* надає свій *Сервер* для забезпечення виконання *Договору*.
- 1.2. *Сервер* або *Обладнання Клієнта* повинні мати стандартні мережеві порти (100BASE-TX, 1000BASE-T) та стандартні роз'єми живлення (IEC 320 C14), або мати перехідники на стандартні. За виконання таких умов *Товариство* підключає *Обладнання* власними кабелями живлення та мережевими кабелями.
- 1.3. *Сервер* може бути будь-якої конфігурації:
 - у корпусі типу Rackmount, що монтується в стандартну 19-дюймову стійку, глибиною не більше 700мм;
 - у корпусах типів Desktop, FlexATX, MicroATX, MiniTower, MiddleTower розміром не більше 222x444x550мм.
- 1.4. *Обладнання* має бути висотою 1 юніт (44,4 міліметра) та глибиною до 310 міліметрів.
- 1.5. *Сервери* та *Обладнання* більших та/або нетипових розмірів приймаються за окремою домовленістю, а їх розміщення оплачується згідно з чинними *Тарифами*.

2. СФЕРА НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 2.1. *Товариство* надає *Послуги* тільки *Абонентам*.

3. ПОРЯДОК ПЕРВИННОГО ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

- 3.1. *Клієнт* може подати заявку на підключення до *Послуги* будь-яким з нижче вказаних способів:
 - на Сайті *Дата-центру*;
 - за телефоном (+38 044 585-08-58 або за іншими телефонами, вказаними на рекламних носіях);
 - електронною поштою (sales@dc.volia.com).Після надходження від *Клієнта* замовлення на підключення до *Послуги*, *Товариство* визначає наявність *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги*.
- 3.2. За відсутності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги*, *Товариство* інформує *Клієнта* про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені *Клієнтом*.
- 3.3. За наявності *Технічних умов* підключення, *Товариство*:
 - узгоджує з *Клієнтом* конфігурацію *Сервера*, якщо *Клієнту* необхідно *Сервер* нестандартної конфігурації;
 - узгоджує з *Клієнтом* *Тарифний план*, на який *Клієнт* підключається;
 - формує Рахунок на сплату *Клієнтом* Абонентної плати в розмірі вартості обраного (обраних) *Тарифного плану*, *Додаткових платних сервісів*.
 - узгоджує з *Клієнтом* дату і час підключення до *Послуги*.
- 3.4. Підключення до *Послуги* проводиться уповноваженими особами *Товариства* відповідно до умов *Договору* та за наявності підтвердження сплати всіх *Рахунків*, наведених у п. 3.3. Для оформлення договірних відносин клієнт має надати копії таких документів:
 - 3.4.1. Клієнт – фізична особа: паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство); довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків¹; для іноземців – документ, який дає змогу ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи);
 - 3.4.2. Клієнт – юридична особа: виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців; довідка про взяття на облік платника податків, відомості щодо якого не підлягають включенню до Єдиного державного реєстру; копія витягу з реєстру платників податку (єдиного податку, ПДВ тощо); довіреність представника (якщо Договір укладається представником юридичної особи); паспорт громадянина України й копію його перших двох сторінок особи, яка підписує Договір.
 - 3.4.3. Клієнт – фізична особа – підприємець (суб'єкт господарювання): копію перших двох сторінок паспорта громадянина України; виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців; копія витягу з реєстру платників податку (єдиного податку, ПДВ тощо).
- 3.5. *Акт прийому-передачі Обладнання* складається при встановленні *Сервера* та/або *Обладнання Абонента* на *Технічному майданчику Дата-центру*.

¹ Відповідно до Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, затвердженого Наказом Міністерства фінансів України 29.09.2017 р. №822 у паспортах осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це контролюючий орган, останній вносить до паспорта відмітку про наявність права здійснювати будь-які платежі за серією та номером паспорта.

- 3.6. Матеріали (кабель живлення, мережеві кабель) Товариства, використані під час підключення до Послуги, надаються Абоненту в користування на весь час дії Договору.

4. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 4.1. Послуги хостингу Серверів полягають у забезпеченні Товариством необхідних умов для функціонування Сервера та Обладнання, а саме необхідних кліматичних умов, безперебійного електричного живлення та доступу до мережі Інтернет, а також стандартного пакету Додаткових сервісів та Ethernet-підключення, згідно з обраним Абонентом Тарифним планом.
- 4.2. Якість обслуговування регламентується згідно Розділу 13 цих Правил.
- 4.3. Надання Послуги в повному обсязі гарантується за наявності грошових коштів на Особовому рахунку Абонента, а також у випадках, обумовлених окремими угодами.
- 4.4. Абонент може мати декілька Послуг, на кожен з яких оформлюється окремий Додаток до Договору (Протокол замовлених послуг). Для Серверів та/або Обладнання Абонента, що розміщується на Технічному майданчику Товариства, складаються Акти прийому-передачі Обладнання, які є невід'ємною частиною Договору.
- 4.5. Тарифний план в поточному календарному місяці Абонент може змінити лише один раз і тільки за наявності коштів на ОР. При зміні Тарифного плану підписується Додаток до Договору (Протокол замовлених послуг).
- 4.6. Абонент зобов'язаний розміщувати у вільному доступі на власних веб-сайтах та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) таку достовірну інформацію про себе:
- повне ім'я або найменування власника веб-сайту;
 - повну адресу місця проживання або місцезнаходження власника веб-сайту;
 - контактну інформацію власника веб-сайту, у тому числі адресу електронної пошти, номер телефону, за якими з ними можливо оперативно зв'язатися.
- 4.6.1. У разі зміни інформації, зазначеної в п.4.6, Абонент зобов'язаний невідкладно актуалізувати інформацію про себе на власному веб-сайті та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) та негайно проінформувати про це Товариство у порядку, передбаченому п.9 даних Правил.
- 4.7. Абонент, підписавши Договір і надавши інформацію про себе:
- 4.7.1. Надає Товариству право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Товариства, використовувати свої Персональні дані та дані про отримані ним Послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Товариством афілійованим особам Товариства або групам афілійованих осіб, учасникам/акціонерам «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком чи третім особам для:
- Ведення обліку Абонентів, Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
 - Здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, смс-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;
 - Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості наданих Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів;
 - Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
 - Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.
- 4.7.1.1 Метою обробки Персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері електронно комунікаційних послуг.
- 4.7.2. Надає згоду Товариству на відступлення ним прав вимоги щодо заборгованості за надання Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів третім особам без письмового повідомлення Абонента.
- 4.7.3. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно Закону України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.
- 4.8. Товариство бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 4.7
- 4.9. Сторони засвідчують та гарантують, що будь-які персональні дані про будь-яких Фізичних осіб (у тому числі керівників, працівників, членів органів управління тощо), які були або будуть передані іншій стороні у зв'язку або на виконання Договору, були отримані та знаходяться у користуванні сторін правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.
- 4.10. Сторони засвідчують і гарантують, що вони мають всі необхідні правові підстави для передачі вищевказаних персональних даних іншій стороні по договору для їх подальшої обробки з метою виконання Договору, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі іншій стороні персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із виконанням цього договору та/або із захистом прав Сторони за цим договором, або якщо це необхідно для реалізації прав та обов'язків, передбачених законом.
- 4.11. Право Сторін на передачу вищевказаних персональних даних ні чим не обмежене і не порушує права суб'єктів персональних даних та інших осіб. Також сторони підтверджують, що отримали повідомлення про включення персональних даних суб'єктів персональних даних до бази персональних даних, також повідомлені про свої права, як суб'єкт персональних даних відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».
- 4.12. Під час підключення Абонента до Послуги Товариство надає Абоненту мережеві налаштування, які необхідні для роботи Сервера, а саме: перелік ір-адрес, маска мережі, адреса шлюзу, адреси dns-серверів. За запитом Абонента йому надаються логін, тимчасовий пароль, який абонент повинен змінити протягом 24 годин з моменту отримання та адреса для доступу на Сервер резервного збереження даних (якщо це передбачено Тарифним планом);
- 4.13. Товариство видає Абоненту Логін і тимчасовий Пароль, який абонент повинен змінити протягом 24 годин з моменту отримання, а також адресу доступу до Особистого кабінету для перегляду Особового рахунку Абонента та статистики спожитого Трафіку.
- 4.14. Зміна і повторне надання Паролів:
- 4.11.1. Зміна паролю до Особистого кабінету для перегляду ОР здійснюється Абонентом самостійно через сайт www.dc.volia.com, Тимчасовий Пароль відправляється тільки на Контактну електронну адресу (адреси), який абонент зобов'язаний змінити протягом 24 годин з моменту отримання;
- 4.11.2. Повторне надання тимчасового Паролу до Особистого кабінету для перегляду ОР здійснюється Абонентом

самостійно через сайт www.dc.volvia.com

Не допускається зміна *Пароля* за телефоном або електронною поштою.

- 4.12. Офіційні повідомлення Товариства для Абонентів здійснюються шляхом розсилки електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адресу) Абонента* та/або шляхом розміщення їх на сайті www.dc.volvia.com. Підписуючи Договір, Абонент дає свою згоду на отримання такої інформації на свою *Контактну електронну адресу (адресу)*. Офіційні повідомлення можуть носити адміністративний, рекламний, інформаційний та інший характер.
- 4.13. У разі *Пошкодження Обладнання Товариства* або *Абонента Товариства* повідомляє Абонентів електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адресу) Абонента* про таке *Пошкодження* та про строки його усунення, а також про час можливого скорочення надання *Послуг* у разі, якщо такого скорочення неможливо уникнути.
- 4.14. Абонент має право замовити *Додаткові сервіси та Додаткові платні сервіси* або відмовитися від них. Підключення Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів здійснюється на підставі запиту Абонента особисто через офіс *Дата-центру* або електронною поштою згідно з п.9.6 з *Контактної електронної адреси*.
- 4.15. Активація *Додаткових платних сервісів* здійснюється тільки за наявності коштів на *ОР Абонента* в сумі, достатній для оплати *Додаткових платних сервісів*, що замовляються, і оплати отримання *Послуги* до кінця розрахункового періоду.
- 4.16. Замовлені *Послуги та Додаткові платні сервіси* стають доступними Абоненту протягом **3 (трьох) робочих днів** після отримання оплати від Абонента та за умови наявності у Товариства підписаного Абонентом *Договору та/або Протоколу замовлених послуг*.
- 4.17. Товариство має право унеможливити доступ до електронної (цифрової) інформації, що порушує авторське право і (або) суміжні права третіх осіб у відповідності до Закону України "Про авторське право і суміжні права".

5. ПРАВИЛА ДОСТУПУ ДО ОБЛАДНАННЯ

- 5.1. Доступ до *Сервера* або *Обладнання Абонента* надається лише *Контактним особам*. Присутність сторонніх осіб заборонена.
- 5.2. Перелік *Контактних осіб* визначається Абонентом:
 - **фізичною особою** – шляхом особистого оформлення *Заяви на контактних осіб*;
 - **суб'єктом господарювання** – шляхом оформлення офіційної письмової *Заяви на контактних осіб*, що оформлюється на фірмовому бланку за підписом уповноваженої особи Абонента та скріплюється його печаткою. У випадку необхідності заміни уповноваженої *Контактної особи (осіб)* Абоненту необхідно подати до Товариства нову *Заяву на контактних осіб*.
- 5.3. Відвідувачі офісу *Дата-центру* та *Технічного майданчику* зобов'язані поводитися згідно норм та правил суспільної моралі.
- 5.4. *Контактні особи*, визначені Абонентом, мають різні *Права доступу до Сервера* або *Обладнання*:
 - якщо *Сервер* або *Обладнання* надається Товариством – програмний доступ, екстрене сповіщення;
 - якщо *Сервер* або *Обладнання* належить Абоненту – програмний доступ, апаратний доступ, право на вилучення Сервера або Обладнання, екстрене сповіщення.
- 5.5. Доступ до *Сервера* або *Обладнання* можливий цілодобово з попереднім оповіщенням електронною поштою (support@dc.volvia.com) або телефоном (+38 044 585-33-51) Служби технічної підтримки *Дата-центру* не менш ніж за годину до приїзду на *Технічний майданчик*.
- 5.6. У випадку необхідності апаратного доступу або вилучення *Сервера* або *Обладнання*, яке належить Абоненту, *Контактна особа Абонента* повинна мати права на такі дії або мати при собі офіційний лист на фірмовому бланку, за підписом уповноваженої особи Абонента та скріпленій його печаткою, або Довіреність, в якому(якій) зазначено, на які дії відносно *Сервера та/або Обладнання* має право представник Абонента (або заяву Абонента – фізичної особи та ксерокопію паспорта Абонента) та документ, що засвідчує контактну особу (паспорт, права водія та інше).
- 5.7. Всі дії щодо вилучення та повернення Сервера, Обладнання з *Технічного майданчику Товариства* оформлюють відповідним *Актом прийому-передачі Обладнання*, де вказують дату, операцію, назву *Обладнання*, кількість, ПІБ представника Абонента згідно *Заяви на контактних осіб*, ПІБ представника Товариства, їх підписи, що завіряться печаткою Товариства та Абонента (для суб'єктів господарювання).
- 5.8. У разі наявності будь-якої заборгованості Абонента перед Товариством останнє має право притримати *Сервер* та/або *Обладнання Абонента* до повного погашення боргу. Абонент погоджується, що факт непогашення ним заборгованості протягом 6 (шести) місяців з дня отримання Абонентом вимоги про сплату наявної заборгованості, Товариство вважатиме добровільною відмовою Абонента від права власності на *Сервер* та/або *Обладнання* на користь Товариства.
- 5.9. Заборонено вносити до *Технічного майданчика* сторонні предмети або заходити у верхньому одязі.
- 5.10. Фото-, відеозйомка та аудіозапис можлива(ий) тільки за попереднім погодженням з Товариством.
- 5.11. Працівник *Дата-центру* має право відмовити Абоненту у відвідуванні *Технічного майданчика*.
- 5.12. Працівник *Дата-центру* або Служби безпеки Товариства мають право вимагати від відвідувача залишити офіс *Дата-центру* у випадку порушення ним п. 5.3, п. 5.9, п. 5.10.

6. СКОРОЧЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ І ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 6.1. У разі відсутності коштів на *Особовому рахунку Абонента* за *Послуги та Додаткові платні сервіси*, Товариство має право скоротити надання *Послуг Абонентів*.
- 6.2. Товариство має право скоротити надання *Послуг* на час здійснення *Планових технічних робіт* або *Невідкладних технічних робіт*, сумарний час проведення таких робіт не повинен перевищувати **2 (двох) годин** на місяць.
- 6.3. Товариство має право скоротити надання *Послуг та Додаткових платних сервісів Абоненту* та/або розірвати з ним договірні відносини у випадках, якщо:
 - Абонент поширив інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Товариства, працівників інших товариств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;
 - Абонент порушив договірні зобов'язання, ці *Правила, Норми користування Мережею* (Додаток № 1 до цих *Правил*); Абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такої шкоди;
 - Абонент здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;
 - у разі мережевої атаки на ір-адреси Абонента, яка загрожує безпеці та працездатності мережі Товариства, до закінчення або ліквідації атаки;

- у разі встановлення факту чи спроби нанесення *Абонентом* пошкоджень *Обладнанню* або програмному забезпеченню *Товариства*, або користувачам мережі *Інтернет* (шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін.);
 - у разі порушення пп.12.3 та 12.4 цих *Правил*;
 - у разі замовлення, розсилання та розповсюдження спаму;
 - у разі несанкціонованого втручання *Абонента* в роботу та/або використання мережі або технічних засобів *Товариства*.
- 6.4. У разі *Порушення Норм користування мережею Товариства* має право припинити або обмежити (скоротити) надання *Послуг Абоненту* на термін **не менше однієї доби** після повідомлення *Абонента* електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адреси)*.
- 6.5. *Товариство* залишає за собою право негайно скоротити надання *Послуг Абонентів* та/або ініціювати розірвання *Договору* у випадку *Систематичного порушення Абонентом* п. 6.3. та п. 6.4 цих *Правил*.
- 6.6. *Товариство* має право скоротити та/або припинити надання *Послуги* та *Додаткових платних сервісів Абонентів* і в інших випадках, передбачених чинним законодавством, цими *Правилами* або *Договором*.
- 6.6.1. У разі встановлення факту здійснення порушень *Абонентом* умов *Договору*, цих *Правил* та/або інших нормативно-правових актів, що регулюються діяльність у сфері електронних комунікаційних послуг, *Товариство* надсилає *Абоненту* попередження та скорочує надання послуг.
Надання *Послуг* відновлюється протягом **3 (трьох) робочих днів** з дня отримання *Оператором* повідомлення *Абонента* з підтвердженням усунення порушень, що стали підставою для їх скорочення.
- 6.6.2. Припинення надання *Послуг* може бути здійснено *Товариством* у разі:
- не усунення *Абонентом* порушень, що стали підставою для скорочення надання *Послуг*, протягом **3 (трьох) календарних днів** з дати скорочення, якщо інший строк не вказано у повідомленні *Товариства*,
 - у разі **повторного або систематичного** порушення *Абонентом*,
 - з інших підстав, що визначені законодавством України, цими *Правилами* та *Договором*.
- У разі прийняття рішення про припинення надання послуг *Товариство* повідомляє про це *Абонента* не пізніше ніж за **10 (десять) робочих днів** до дати припинення надання *Послуг* *Договору*.
Правомірне скорочення та/або припинення *Товариством* переліку *Послуг* не звільняє *Абонента* від обов'язку оплатити в повному обсязі за надані йому *Послуги*.
- 6.7. *Абонент* також має право 1 раз на календарний місяць подати заявку на *Скорочення надання Послуги* (крім *Послуг* та *Додаткових платних сервісів*, умовами надання яких не передбачена можливість скорочення) до *Товариства* електронним листом з *Контактної електронної адреси* на електронну адресу Служби продажів Дата-центру (sales@dc.volia.com). Максимальний термін скорочення надання *Послуги* становить **30 (тридцять) днів**. Для відновлення надання *Послуг* *Абонент* має подати заявку електронним листом з *Контактної електронної адреси* на електронну адресу Служби продажів Дата-центру (sales@dc.volia.com). Відновлення надання *Послуг* відбувається за умови відсутності заборгованості на *ОП Абонента*.
- 6.8. У разі, якщо протягом 30 днів після закінчення максимального терміну скорочення надання *Послуг* та/або додаткових платних сервісів згідно п. 6.7 *Абонент* не звернувся з вимогою відновлення *Послуг* та/або *Додаткових платних сервісів* *Товариство* проводить *Припинення надання Послуги та/або Додаткових платних сервісів* та має право за власною ініціативою розірвати *Договір*, про що повідомляє *Абонента* електронним листом на *Контактну електронну адресу (адреси)*.
- 6.9. У випадку, якщо *Скорочення надання Послуги та/або Додаткових платних сервісів* триває довше **30 днів** (у разі невиконання умов *Договору*), *Товариство* проводить *Припинення надання Послуги та/або Додаткових платних сервісів* та має право за власною ініціативою розірвати *Договір*, про що повідомляє *Абонента* електронним листом на *Контактну електронну адресу (адреси)*. А в разі розміщення *Сервера Абонента* вимагати відшкодування збитків, що понесло *Товариство* з утримання *Сервера* на *Технічному майданчику*.
- 6.10. У разі *Припинення надання Послуги та/або Додаткових платних сервісів* (відмови від частини *Послуг та/або Додаткових платних сервісів* або розірвання *Договору*) та погашення заборгованості *Абонент* має право скопіювати інформацію, що зберігалась на наданому *Товариством Сервері*. Якщо *Сервер* вже відключений, то *Абонент* самостійно приїздить на *Технічний майданчик Дата-центру* та самостійно переписує інформацію на власні носії протягом **30 днів** з моменту *Скорочення надання Послуги*.
- 6.11. У разі закінчення максимального строку *Скорочення* з ініціативи *Абонента* надання *Послуг та Додаткових платних сервісів*, відсутності заборгованості *Абонента* перед *Товариством* та невинення *Абонентом* дій передбачених п. 6.7 цих *Правил*, щодо відновлення надання послуг, *Абонент* зобов'язується протягом 6 (шести) місяців, з дня отримання відповідної вимоги, забрати *Сервер* та/або *Обладнання* що перебуває у його власності з *Технічного майданчика Товариства*.
- 6.12. *Абонент* погоджується, що факт невиконання ним п. 6.11 цих *Правил*, *Товариство* вважатиме добровільною відмовою *Абонента* від права власності на відповідний *Сервер та/або Обладнання*.
- 6.13. У разі розірвання *Договору* та погашення заборгованості *Абонент* має право самостійно знищити інформацію, що зберігалась на *Сервері*, наданому *Товариством*. Якщо на момент розірвання *Договору* *Сервер* вже відключений, то *Абонент* зобов'язаний письмово повідомити про таке своє бажання та в визначений час приїхати на *Технічний майданчик Дата-центру* та самостійно знищити дані протягом **30 днів** з моменту *Скорочення надання Послуги*.

7. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН НА ОП

- 7.1. На підставі оформленого *Договору Товариство* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абоненту* персональний *Особовий рахунок (ОП)*, ідентифікатор якого унікальний (*Логін*). Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня. Облік ведеться з точністю до другого десяткового знаку.
- 7.2. *Білінг* є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих *Абоненту Послуг, Додаткових сервісів та Додаткових платних сервісів*. *Абонент* погоджується, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу Товариства* матимуть перевагу над іншими даними.
- 7.3. На *ОП Абонента* ведеться облік наданих *Товариством Послуг і Додаткових платних сервісів* (як у одиницях їх вимірювання, так і у вартісному вираженні), а також усіх платежів *Абонента*.

7.4. Облік *Трафіку*, який використав *Абонент*, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації). Під час розрахунків вартості *Трафіку* застосовуються такі співвідношення:

1 000 байт = 1 кілобайт, 1 000 кілобайт = 1 мегабайт, 1 000 мегабайт = 1 гігабайт, 1 000 гігабайт = 1 терабайт, 1000 терабайт = 1 петабайт – згідно Міжнародної системи одиниць (SI)

7.5. Облік споживання *Додаткових платних сервісів* здійснюється *Білінгом* на підставі Додатків до Договору (Протоколу замовлених послуг), зареєстрованих заяв *Абонентів*. Усі ці обсяги відображаються на *Особових рахунках Абонентів* щодобово.

7.6. *Трафік* вважається прийнятим (відправленим), якщо він зафіксований мережевим *Обладнанням Товариства*. *Товариство* не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого *Трафіку* до *Абонента* (адресата), якщо це зумовлене незалежними від *Товариства* причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у *Абонента*, адресата або транзитного провайдера або помилками маршрутизації, допущеними *Абонентом*, транзитним провайдером.

7.7. У межах лімітів *Трафіку*, які встановлюються для кожного *Тарифного плану*, *Трафік* тарифікується за умовами такого *Тарифного плану*. *Трафік*, який перевищив встановлений для *Тарифного плану* ліміт, враховується і тарифікується окремо за напрямками, згідно чинних *Тарифів*.

7.8. Якщо за умовами *Тарифного плану Абонент* отримує фіксовану кількість *Трафіку*, то *Товариство* застосовує певні обмеження для уникнення перевищення ліміту *Трафіку*.

7.9. *Абонентна плата* нараховується на *ОР Абонента* щодоби, якщо інше не встановлено умовами *Тарифного плану*. Розмір *Абонентної плати*, що нараховується на *ОР Абонента*, корегується виходячи з реальної кількості днів, що пройшли з моменту підключення *Абонента* до кінця місяця за умови, що ліміт *Трафіку* (для кожного напрямку окремо, у випадку, якщо це передбачено *Тарифним планом*), виділений пропорційно кількості днів, що залишилися, не був перевищений. Так, якщо *Абонент* реально підключився до *Послуги J-го* числа, то за цей місяць на його *ОР* будуть нараховані кошти A_M у розмірі:

$$A_M = (A_T / M) \times (M - (J-1)), \text{ де}$$

A_M – Сума коштів за місяць, в якому *Абонент* підключився, яка буде списана з *ОР*;

A_T – *Абонентна плата* згідно з вибраним *Абонентом Тарифним планом* за цілий місяць;

M – Кількість днів у місяці, в якому *Абонента* підключили;

J – Порядковий номер дня місяця підключення *Абонента*.

Ця формула також застосовується для обчислення ліміту *трафіку* (змішаного і за кожним напрямком), якщо такий ліміт передбачений *Тарифним планом*.

7.10. Невикористаний *Трафік* у межах ліміту на наступний місяць не переноситься.

7.11. Якщо підключення *Абонента* відбулося не першого числа місяця, то різниця між оплаченою *Абонентом* сумою і сумою нарахувань за даний місяць враховується при сплаті за *Послугу* в наступному місяці

7.12. *Абонент* зобов'язується компенсувати *Товариству* витрати на електроживлення та оплатити їх до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця наступного за розрахунковим. У випадку не оплати у встановлені строки компенсації витрат на електроживлення *Товариство* має право скоротити надання *Послуги*, *Додаткових платних сервісів* та розірвати договірні відносини з *Абонентом*.

8. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ ТА ДОДАТКОВІ ПЛАТНІ СЕРВІСИ

8.1. Оплата за *Послуги*, *Додаткові платні сервіси* здійснюється відповідно до *Тарифів*, чинних у розрахунковому періоді. *Абонент* зобов'язаний здійснювати оплату *Тарифного плану*, *Додаткових платних сервісів та компенсації витрат на електроживлення до 15 (п'ятнадцятого) числа поточного місяця*, шляхом оплати через установи банків на рахунок *Товариства* або через інтерактивні системи електронних платежів, які представлені на сайті dc.volia.com. Усі платежі від *Абонентів* приймаються тільки в гривнях. Платежі, що надійшли до *Товариства*, вносяться на *ОР Абонента* на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.

8.2. *Абонент* зобов'язаний оплатити *Послуги*, *Додаткові платні сервіси* згідно *Рахунку за поточний місяць* до 15 (п'ятнадцятого) числа поточного місяця, а також здійснити оплату перевищення лімітів ресурсів у минулому періоді, якщо таке перевищення передбачене *Тарифним планом* та компенсувати витрати за електроживлення за минулий місяць

8.3. Оплата *Абонентної плати*, *Додаткових платних сервісів, компенсації витрат за електроживлення* і поповнення *Особового Рахунку Абонента*:

8.3.1. Усі *Рахунки* відправляються *Абонентам* на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента з 1 (першого) до 5 (п'ятого) числа місяця*.

8.3.2. У випадку неотримання *Рахунку* у зазначений в п. 8.3.1 термін *Абонент* зобов'язаний повідомити про це Службу продажів *Дата-центру* за телефоном (+38 044 585-08-58) або електронною поштою (sales@dc.volia.com).

8.3.3. За необхідності *Абонент* може сформувати *Рахунок* самостійно, використовуючи *Особистий кабінет*, або одержати повторно *Рахунок* в офісі *Дата-центру* (вул. Івана Дзюби, 13-Б, м. Київ, офіс ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», *Дата-центр*), або на *Контактну електронну адресу (адреси)*.

8.3.4. Підтвердити оплату *Рахунку Абонент* може в офісі *Дата-центру*, за телефоном (+38 044 585-08-58), електронною поштою (sales@dc.volia.com).

8.4. Платежі за *Послуги та Додаткові платні сервіси, компенсація витрат за електроживлення* здійснюються:

- *Абонентами* – фізичними особами через банківські установи на розрахунковий рахунок, вказаний у платіжному документі, та/або через інтерактивні системи електронних платежів, які представлені на сайті www.dc.volia.com;
- *Абонентами* – суб'єктами господарювання за безготівковим перерахуванням на поточний рахунок *Товариства*.

8.5. Оплачуючи *Послугу* з використанням бланків банківських установ, *Абонент* зобов'язаний вказати в графі «призначення платежу» номер *Рахунку (Рахунку-акту)* та/або *Логін* і період, за який здійснюється оплата.

8.6. Якщо оплата *Рахунку*, виставленого *Абоненту* в поточному місяці, не надійшла, **7 (сьомого) та 12 (дванадцятого) числа місяця** на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента* надсилається *Рахунок* та повідомлення про необхідність його оплати.

8.7. Якщо оплата *Рахунку*, виставленого *Абоненту* в поточному місяці, не надійшла в строк згідно п.8.1., або *Абонент* не підтвердив факт оплати *Рахунку*, **17 (сімнадцятого) числа поточного місяця** (або на наступний робочий день після 17

- числа, якщо 17 число є неробочим або вихідним днем), на Контактну електронну адресу (адреси) Абонента надсилається попередження про Скорочення надання Послуг за несплату. Якщо після відправлення повідомлення Абонент не підтвердив оплату Послуг, Товариство має право скоротити надання Послуг Абоненту згідно п.6.1.
- 8.8.** Абонент зобов'язаний стежити за станом свого ОР, регулярно читати вміст Контактної електронної адреси (адрес), вказаної Абонентом в Договорі та/або в Заяві на контактних осіб, своєчасно сплачувати Рахунки, за необхідності надавати підтвердження оплати і не допускати появи від'ємного сальдо на своєму ОР. Його стан Абонент може контролювати, використовуючи Особистий кабінет, отримуючи повідомлення про його стан, що доставляються електронною поштою або шляхом звернення до Служби продажів Дата-центру за телефоном (+38 044 585-08-58) або електронною поштою (sales@dc.volia.com).
- 8.9.** Припинення надання Послуг і розірвання Договору не звільняють Абонента від сплати за надані раніше Послуги та Додаткові платні сервіси. Абонент зобов'язаний повністю сплатити надані Послуги і Додаткові платні сервіси за весь період дії Договору.
- 8.10.** Якщо на момент розірвання Договору на ОР Абонента є залишок невикористаних коштів, то:
- Для **фізичних осіб** – на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента, такий залишок Абонент може отримати в обраний зі списку, наданого Товариством, спосіб, але тільки після підтвердження від Товариства факту перерахунку коштів до банківської установи;
 - Для **суб'єктів господарювання** – на підставі офіційної письмової заяви на бланку організації з підписом керівника, завіреним печаткою, такий залишок може бути перераховано на розрахунковий рахунок Абонента.
- 8.11.** При наданні Послуг та Додаткових платних сервісів Абонент та Товариство укладають відповідні Акти наданих послуг (лише для суб'єктів господарювання), які оформлюються Товариством і є частиною Рахунку-акту
- 8.12.** Акт наданих разових Послуг (реєстрація блоку IP-адрес, реєстрація автономної системи тощо) є частиною Рахунку-акту та складається Абонентом та Товариством після надання таких Послуг.
- 8.13.** Акти наданих послуг складаються щомісяця та надсилаються Абоненту у формі Рахунку-акту електронним листом на Контактну електронну адресу (адресу) до 10 (десятого) числа місяця, наступного за розрахунковим та, за бажанням Абонента, у паперовому вигляді протягом поточного місяця.
- 8.14.** У разі незгоди Абонента прийняти Акт наданих послуг, Абонент до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця, наступного за розрахунковим, направляє Товариству мотивовану відмову (рекомендованим листом або кур'єром).
- 8.15.** У разі відсутності мотивованої відмови вважається, що Акт наданих послуг прийнятий Абонентом, а Послуги та/або Додаткові платні сервіси надані належним чином, Абонент не має будь-яких претензій до Товариства, підстави для припинення надання Послуг та/або Додаткових платних сервісів відсутні.

9. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

- 9.1.** Інформацію про порядок надання Послуг, Додаткових платних сервісів і чинні Тарифи розміщено на сайті www.dc.volia.com.
З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій Абонент може звернутися:
- телефоном (+38 044 585-08-58) до Дата-центру;
 - безпосередньо в офіс Дата-центру (Дата-центр, офіс ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», вул. Івана Дзюби, 13-Б, м. Київ); поштою (Дата-центр, офіс ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», вул. Івана Дзюби, 13-Б, м. Київ, 03134);
 - електронною поштою (sales@dc.volia.com).
- У випадку звернення до Товариства за допомогою телефону Абонент погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонента.
- 9.2.** З питань надання Послуг та Додаткових платних сервісів, виставлення Рахунків, зміни контактних даних і консультацій щодо Правил надання Послуг Абонент може звернутися в Службу продажів Дата-центру електронною поштою з Контактної електронної адреси (адрес). Звернення обробляється в день надходження або в наступний робочий день за умови наявності в листі даних для ідентифікації Абонента: Логін, номер Договору, ПІБ. Служба продажів Дата-центру може подовжувати термін обробки звернення (повідомивши про це Абонента) залежно від його складності.
- 9.3.** Заяви Абонентів, пов'язані зі змінами контактних даних, з Скороченням надання Послуг та/або Додаткових платних сервісів, з відновлення надання Послуг та/або Додаткових платних сервісів, відмовою від користування Послугою (у разі розірвання договірних відносин) або замовлення нових Послуг та/або Додаткових платних сервісів, виконуються Товариством тільки:
- при візиті Абонента до офісу Дата-центру за умови наявності паспорта або звернення з Контактної електронної адреси (адрес) на електронну адресу Служби продажів Дата-центру (для фізичних осіб);
 - за наявності оформленої на фірмовому бланку заяви, підписаної керівником і завіреної печаткою, направленої в сканованому вигляді електронною поштою з Контактної електронної адреси на електронну адресу Служби продажів Дата-центру або при наявності оригіналу такої заяви (для суб'єктів господарювання).
- 9.4.** Розгляд звернень Абонентів до Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства. У разі неможливості Абонента отримати за поштовою адресою та/або за своїм місцезнаходженням (юридичною адресою) кореспонденції незалежно від причин (зміни фактичного місця перебування, блокування офісу, проведення антитерористичної операції, фактичної відсутності адресата за вказаною адресою, недоставляння/повернення кореспонденції відділенням пошти/кур'єрською службою, з будь-яких інших причин) у Абонента на підставі цього пункту Правил виникає зобов'язання завчасно письмово повідомити про такі обставини Товариство, а також зазначити нову адресу чи з'явитися до офісу Дата-центру для одержання уповноваженою особою Абонента відповідних документів. Абонент за цим пунктом Правил зобов'язується самостійно звертатися до Товариства (у т.ч. зв'язуватися засобами телефонного зв'язку, електронної пошти тощо), а також за необхідності з'являтися до офісу Дата-центру у разі недержання та/або неможливості одержання кореспонденції від Товариства з причин, за які Товариство не відповідає. При цьому презюмується, що Абонент, який не повідомляє Товариство про недержання кореспонденції та/або який не з'являється до офісу Товариства для отримання кореспонденції, є таким, що належно отримує всю кореспонденцію від Товариства (у т.р. Рахунки,-акти, додаткові угоди, Договір, інші документи), а також позбавляється права посилатися в подальшому на обставини недержання від Товариства кореспонденції.
- У разі необхідності Абонент має право звертатись до НКЕК за контактними даними визначеними на сайті Комісії: <https://nkek.gov.ua/>; до Держпродспоживслужби за контактними даними визначеними на сайті <https://dpss.gov.ua/>; до Антимонопольного комітету України за контактними даними визначеними на сайті <https://amcu.gov.ua/>; до

Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за контактними даними визначеними на сайті <https://ombudsman.gov.ua/>; до Уповноваженого із захисту державної мови за контактними даними визначеними на сайті <https://mova-ombudsman.gov.ua/>.

9.5. Абонент зобов'язується докласти необхідних зусиль з тим, щоб належно і своєчасно отримувати від *Товариства* кореспонденцію, а також у разі неможливості одержувати кореспонденцію у погоджений спосіб – зобов'язується з'являтися за кореспонденцією до офісу *Дата-центру*.

9.6. Служби *Товариства* та графік їх роботи:

Служби Дата-центру:	Телефон, e-mail, адреси	Години роботи
Продажів	(+38 044) 585-08-58 Ел. пошта: sales@dc.volia.com Адреса: м. Київ, вул. Івана Дзюби, 13-Б	Пн–Пт з 9:00 до 18:00 (без обідньої перерви) Сб-Нд Вихідні
Технічної підтримки	(+38 044) 585-33-51 Ел. пошта: support@dc.volia.com Адреса: м. Київ, вул. Івана Дзюби, 13-Б,	Пн-Нд цілодобова підтримка (без обідньої перерви)

10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ, БЕЗПЕКА ТА ІНШІ УМОВИ

- 10.1. *Товариство* проводить загальні технічні і організаційні заходи, спрямовані на забезпечення працездатності мережі та конфіденційності отриманої і відправленої інформації *Абонента*. Доступ працівників *Товариства* до такої інформації дозволяється виключно з метою технічного забезпечення *Послуги* або у випадках пред'явлення претензій з боку третіх осіб щодо умисних дій *Абонента*, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів *Інтернет* з метою шахрайства та ін.
- 10.2. Технічну можливість доступу до отриманої і відправленої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники *Товариства*. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення інформації, призначеної *Абоненту* або вихідної від нього.
- 10.3. *Товариство* залишає за собою право на підставі документованих претензій та вимог Законодавства змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з *Абонентами*.
- 10.4. Інформація про *Абонента* та про *Послуги*, що він отримав, може надаватись у випадках і в порядку, визначених законом.
- 10.5. Кожна Сторона підтверджує достовірність даних про її назву, реквізити, особу, уповноважену підписувати даний Договір, систему оподаткування, на якій вона перебуває, та іншу інформацію, що має юридичне значення. У випадку виявлення недостовірності такої інформації, всі несприятливі наслідки, що виникнуть внаслідок подання Стороною такої недостовірної інформації, включаючи позови та претензії третіх осіб, санкції державних органів тощо, щодо добросовісної Сторони, несе Сторона, що подала про себе недостовірну інформацію.
- 10.6. Протягом дії Договору Сторони зобов'язуються не допускати конфлікту інтересів. Конфлікт інтересів – це суперечність між особистими інтересами «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком, та іншим компаніям, в яких «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною) та Абонентом чи/або учасниками/членами, власниками, директорами, працівниками Абонента та їх посадовими повноваженнями, наявність якої може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень щодо укладення, виконання та/або розірвання *Договору*, а також на вчинення чи не вчинення дій під час виконання наданих їй посадових повноважень при укладенні, виконанні або розірванні *Договору*.
В контексті цього пункту під терміном «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком, розуміється *Товариство*, а також інші компанії, в яких «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною), його дочірні Товариства та афілійовані особи, їх законні попередники, правонаступники, а також всі учасники/члени, власники, директори, працівники *Товариства* та кожної такої юридичної особи. Кожна така юридична особа, що входить до складу «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком є окремою та незалежною юридичною особою, при цьому всі послуги/роботи за Договором надаються Товариству, що входить до складу «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком, а не безпосередньо «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком.
- 10.7. Абонент підтверджує, що не має у своєму штаті працівників «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком чи пов'язаних з ними осіб, не має працівників «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком чи пов'язаних з ними осіб в складі власників/засновників, учасників/членів, директорів Абонента, а також не має ніяких взаємовідносин, що можуть свідчити про конфлікт інтересів з власниками/засновниками, працівниками, учасниками/членами, директорами «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком.
- 10.8. У разі виявлення протягом дії *Договору* фактів конфлікту інтересів між *Абонентом* і «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком Абонент зобов'язаний письмово повідомити про це *Товариство* протягом 5 календарних днів з моменту виявлення факту конфлікту інтересів.
- 10.9. Абонент зобов'язується надати *Товариству* інформацію про його учасників (засновників), членів виконавчого органу, керівників, та (або) посадових осіб, а також зобов'язується письмово повідомляти *Товариство* про зміну складу учасників (засновників), членів виконавчого органу, керівників та (або) посадових осіб *Абонента* протягом 5 календарних днів з дати такої зміни.
- 10.10. У разі порушення *Абонентом* викладених у цьому розділі Умов, *Товариство* має право в односторонньому порядку розірвати договір з Абонентом, з попереднім повідомленням Абонента про таке розірвання за 5 (п'ять) календарних днів до бажаної дати розірвання.
- 10.11. Конфіденційною інформацією в рамках цих *Правил* вважається вся інформація, яку одна Сторона отримує від іншої Сторони, яка стала відома Сторонам, або отримана Сторонами від інших сторін будь-яким іншим чином, у зв'язку з укладанням та виконанням *Договору*. Така конфіденційна інформація включає без обмеження всю ділову (у тому числі стратегічну, маркетингову, технічну, комерційну, фінансову, юридичну, організаційну) інформацію, документи, плани, процедури, комерційні таємниці, дані, файли та матеріали будь-якого характеру, незалежно від того, чи були такі дані та інформація надані усно, письмово та/або на електронному носії, незалежно від характеру носія та/або засобу передачі даних та інформації.
- 10.12. Конфіденційна інформація не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством.
- 10.13. Зобов'язання щодо дотримання правового режиму конфіденційної інформації відповідно до *Договору* не

- поширюються на інформацію:
- яка в момент її надання однією зі Сторін є публічною (загальновідомою для необмеженого кола осіб);
 - яка після її надання однією зі Сторін стає публічною з іншої причини, ніж порушення зобов'язань, викладених у *Договорі*;
 - яка на законних підставах була власністю однією зі Сторін до того, як вона була надана іншою Стороною;
 - яка отримується однією Стороною про іншу Сторону від третьої сторони, що на законній підставі уповноважена її надавати за умови, що Сторона,
 - яка отримує таку інформацію, не пов'язана зобов'язанням стосовно збереження конфіденційності відповідної інформації з джерелом її походження;
 - яку одна Сторона відповідно до законодавства України має надати про іншу Сторону на вимогу будь-якого суду відповідної юрисдикції або будь-якого державного органу, уповноваженого відповідно до законодавства України вимагати надання відповідної інформації
 - яка згідно з чинним законодавством України не може вважатися конфіденційною.
- 10.14.** Кожна Сторона зобов'язується дотримуватись вимог щодо зберігання, захисту та порядку розголошення конфіденційної інформації, отриманої від іншої Сторони, відповідно до умов, визначених у *Договорі*.
- 10.15.** Кожна зі Сторін має право розкрити конфіденційну інформацію за *Договором* третім особам у нижченаведених випадках:
- на вимогу осіб та/або органів, які мають право вимагати розкриття конфіденційної інформації відповідно до чинного законодавства України. Розкриття конфіденційної інформації має бути здійснено виключно в межах належним чином оформлених письмових запитів та/або нормативних актів, на підставі яких відбувається розкриття.
- 10.16.** За невиконання або неналежне виконання зобов'язань щодо конфіденційності відповідна Сторона зобов'язана відшкодувати іншій Стороні збитки, спричинені таким невиконанням або неналежним виконанням. При цьому розмір відшкодування визначається в судовому порядку.
- 10.17.** Для цілей цих *Правил Абонент* погоджується, що *Товариство* має право без додаткового або окремого погодження з *Абонентом*, надавати доступ до конфіденційної інформації/персональним даним своїм афілійованим та дочірнім компаніям, а також «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком, та іншим компаніям, в яких «Датагруп Холдинг Лімітед» та/або ДВЛ Телеком є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною), а також аудиторам, фінансовим та юридичним консультантам.

11. ВІДНОВЛЕННЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ

- 11.1.** Відновлення підключення *Абонента* до *Послуги* після відключення його через причину, вказану в п. 6.1 *Правил*, можливе тільки протягом 30 днів з моменту *Скорочення надання Послуг* та/або *Додаткових платних сервісів*. *Товариство* здійснює такі дії після того, як *Абонент* сплатив заборгованість за надані *Послуги та Додаткові платні сервіси*, сплатив вартість підключення, якщо це передбачають чинні *Тарифи*, і здійснив оплату у розмірі вартості *Переплати на Тарифний план*. *Товариство* гарантує відновлення надання *Послуги* протягом **24 (двадцяти чотирьох) годин** після надходження до Служби продажів *Дата-центру* підтвердження здійснення *Абонентом* усіх вказаних оплат.
- 11.2.** З метою визначення обставин інциденту, наведеного в п. 6.3 *Правил* (ступінь причетності *Абонента*, наявності (відсутності) злого наміру в діях *Абонента*, величина заподіяного збитку та інших обставин), *Товариство* може провести службове розслідування та вимагати від *Абонента* надання звіту про заходи, прийняті ним щодо припинення дій, вказаних в п.6.3. Рішення про відновлення надання *Послуги* після скорочення її з причин, вказаних в п. 6.3 *Правил*, *Товариство* приймає тільки після припинення даних дій з боку *Абонента* і одержання результатів службового розслідування та/або отримання від *Абонента* звіту про заходи, прийняті ним щодо припинення дій, вказаних в п.6.3.

12. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТОВАРИСТВА

- 12.1.** *Товариство* зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб *Паролі Абонента* не стали відомі третім особам.
- 12.2.** *Абонент* несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх *Паролів* від третіх осіб.
- 12.3.** *Абонент* несе відповідальність за розміщення або розповсюдження порнографічних матеріалів та будь-яких матеріалів сексуального і еротичного характеру, закликів до расизму та насильства, а також посилання на інші ресурси, які містять подібні матеріали відповідно до чинного законодавства.
- 12.4.** Абоненту заборонено розмішувати (сприяти в розміщенні) електронну(цифрову) інформацію, що порушує авторське право і (або) суміжні права третіх осіб відповідно до чинного законодавства.
- 12.5.** *Товариство* не несе відповідальності за збереження *Паролів Абонента* і не відшкодує збитки *Абонента*, заподіяні йому в результаті використання *Паролів Абонента* третіми особами у випадку недбалого зберігання *Абонентом* своїх *Паролів*.
- 12.6.** *Товариство* не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності. А також не несе відповідальності за якість функціонування сегментів мережі *Интернет*, що не є власністю *Товариства*.
- 12.7.** *Товариство* не несе відповідальності за якість *Послуги* у разі несправності *Обладнання*, що належить *Абоненту*.
- 12.8.** Всю відповідальність і ризики з використання інформаційних ресурсів *Интернет* несе *Абонент*. *Товариство* не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації *Товариства*), що поставляються чи надаються за допомогою *Интернет*, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали *Абоненти* чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі *Интернет* чи неможливості їх використання.
- 12.9.** *Товариство* не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого *Обладнання Абонента*, спричинені мережевими атаками на адреси *Абонента*. *Абонент*, який встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайшвидше сповістити про це *Товариство*. *Товариство* в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес *Абонента* для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності *Сервера*. *Товариство* виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі.

- 12.10. *Товариство* не несе відповідальність за збитки будь-якого роду, понесені *Абонентом* або третьою стороною в ході використання *Абонентом Послуг, Додаткових платних сервісів та Додаткових сервісів*.
- 12.11. *Товариство* не відповідає за зміст інформації, розміщеної, зміненої та видаленої *Абонентом* на *Сервері*. Всі майнові претензії третіх осіб з приводу порушення їх прав та інтересів, що охороняються законом, при використанні *Абонентом Послуг* будуть врегульовані *Абонентом* від власного імені та за власний рахунок. У разі, якщо внаслідок задоволення таких претензій *Товариству* будуть завдані збитки, *Абонент* зобов'язаний відшкодувати їх у повному обсязі.
- 12.12. Питання відшкодування завданих *Абоненту* збитків, майнової та моральної шкоди через неналежне виконання *Товариством* обов'язків за договором про надання *Послуг* вирішуються в судовому порядку.
- 12.13. *Товариство* звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання *Протоколу замовлених послуг/Договору*, а саме: у випадках несанкціонованого втручання *Абонента* або будь-яких третіх осіб у роботу *електронно комунікаційної мережі*, війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування; у разі неможливості надання *Послуг* та *Додаткових платних сервісів* за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності *Товариства* тощо.

13. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВАННЯ

Якість обслуговування охоплює наступний набір параметрів, які гарантують рівень сервісу:

- 13.1. Інфраструктура.
- 13.1.1. Інфраструктура включає систему клімат-контролю, системи електроживлення, систему пожежогашіння та мережеве *Обладнання* (маршрутизатори, комутатори). Але не включає блоки живлення абонентських *Серверів*, мережеві карти та програмне забезпечення на *Сервері Абонента*.
- 13.1.2. *Технічний майданчик Дата-центру* укомплектовано відповідною кількістю джерел безперебійного живлення, необхідних для роботи всіх *Серверів та Обладнання Абонентів*
- 13.1.3. На *Технічному майданчику Дата-центру* підтримується відповідний мікроклімат, а саме – температура повітря складає **від 20 (двадцяти) до 24 (двадцяти чотирьох) градусів Цельсія**, відносна вологість повітря складає **від 30 (тридцяти) до 55 (п'ятдесяти п'яти) відсотків**.
- 13.1.4. *Товариство* класифікує простій, як інтервал часу, в якому окремо взятий *Сервер Абонента* (група *Серверів Абонента*) не може передавати та/або отримувати дані з вини *Товариства*;
- 13.1.5. Час простоїв вимірюється з моменту фіксації виникнення проблеми працівниками *Дата-центру* до моменту, коли проблема була усунена.
- 13.1.6. *Товариство* буде докладати всіх зусиль для забезпечення безперебійної роботи інфраструктури.
- 13.2. Обладнання.
- 13.2.1. *Товариство* гарантує функціонування всіх апаратних компонентів, а також заміну будь-якого компоненту фізичного *Сервера*, що надається в користування, без яких-небудь матеріальних витрат для *Абонента*.
- 13.2.2. Компоненти фізичного *Сервера*, що надається в користування, визначаються як:
- процесор (-ри);
 - оперативна пам'ять;
 - жорсткий диск (-ки);
 - материнська плата;
 - мережева карта (-ти), мережевий кабель;
 - блок (-ки) живлення, кабель живлення;
 - інші апаратні компоненти *Сервера*, які визначають конфігурацію *Сервера*, що надається в користування, згідно умовам *Договору* про надання послуг хостингу *Серверів*.
- 13.2.3. Заміна *Обладнання* починається з моменту звернення *Абонента* до *Товариства*. Заміна компонентів *Сервера* гарантується у термін **до 3 (трих) робочих днів**. Ця гарантія не розповсюджується на час, необхідний для відновлення RAID масиву та перезавантаження операційних систем і додатків.
- 13.3. Підтримка, обробка заявок, час реагування на запити:
- 13.3.1. *Товариство* гарантує наявність кваліфікованої цілодобової технічної підтримки, надання консультацій і технічної допомоги *Абонентів* в рамках *Послуг* згідно умов *Договору*.
- 13.3.2. *Товариство* буде докладати всі зусилля для того, щоб час обробки заявок і час реагування на запити Службою технічної підтримки (цілодобово) та Службою продажів (в робочий час, згідно п. 9.6.) *Дата-центру* складав **1 (одну) годину**. *Товариство* може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності.
- 13.4. Доступ, безпека і конфіденційність:
- 13.4.1. *Товариство* гарантує, що *Контактні особи*, вказані в *Заяві на контактних осіб*, як особи з відповідними *Правами доступу*, матимуть фізичний доступ до *Серверів та Обладнання Абонента*, розміщених на *Технічному майданчику 24 (двадцять чотири) години на добу, 7 (сім) днів на тиждень*.
- 13.4.2. *Товариство* гарантує, що *Технічний майданчик*, на якому розміщуються *Сервери та Обладнання Абонента*, охороняється і знаходиться під сигналізацією, ведеться відеоспостереження та реєстрація відвідувачів *Технічного майданчику*.
- 13.4.3. *Товариство* та його персонал не розголошують інформацію про розміщення *Серверів та Обладнання Абонента* на *Технічних майданчиках Дата-центру* (крім випадків, коли має місце прямий дозвіл *Абонента* про використання даної інформації в інформаційних матеріалах та/або рекламі *Дата-центру* та випадків, передбачених чинним законодавством України), і будь-яку іншу інформацію про *Абонента*, види його ділової діяльності або плани, які можуть бути конфіденційні.
- 13.5. Розмір та виплата компенсацій.
- 13.5.1. Нарахування компенсації проводиться:
- один раз на місяць в період виставлення *Рахунків* згідно п.8.3.1. *Рахунок* на сплату *Послуг* за поточний місяць виставляється з урахуванням розміру компенсації за попередній місяць.
- 13.5.2. Компенсація не нараховується у разі:
- якщо час відсутності доступу *Абонента* до *Послуг* з вини *Товариства* склав **менш ніж 15 (п'ятнадцять) хвилин, але сумарно за місяць не перевищено показників в п. 6.2;**

- проведення *Планових технічних робіт* та *Невідкладних технічних робіт*;
- некоректної роботи програмного забезпечення, встановленого *Абонентом*;
- некоректної роботи *Сервера* та/або *Обладнання Абонента*;
- дій або бездіяльності *Абонента* та/або *Контактних осіб Абонента*;
- дій третіх осіб, спрямованих на завдання шкоди *Серверу* та/або *Обладнанню Абонента* шляхом мережевих атак та/або несанкціонованого доступу;
- настання обставин непереборної сили згідно п. 12.12

14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 14.1. Ці *Правила* регулюють взаємовідносини між *Абонентом (Клієнтом)* та *Товариством* у процесі підключення до *Послуг*, надання та отримання обраних *Абонентом Послуг, Додаткових платних сервісів* та *Додаткових сервісів*, визначають процедуру розірвання договірних відносин.
- 14.2. *Абонент*, підписавши *Договір*, засвідчує свою згоду виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими *Правилами*, та отримувати *Послуги* та *Додаткові платні сервіси* на умовах цих *Правил*, засвідчує свою згоду на можливу зміну *Товариством* під час дії договірних відносин *Тарифів* на *Послуги* та *Додаткові платні сервіси*. Інформація передбачена у п.16-17 *Правил* надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України №761 від 25 червня 2025 р., з якою *Абонент* має право ознайомлюватись – знаходяться у відкритому доступі і доводиться до відома *Абонентів* через веб-сайт *Товариства*: www.dc.volia.com.
- 14.3. *Товариство* має право вносити зміни (доповнення) до цих *Правил, Тарифів* (збільшувати або зменшувати вартість *Послуг, Додаткових платних сервісів*), запроваджувати, змінювати, скасовувати *Тарифні плани*, запроваджувати тимчасові акційні *Тарифні плани*, які поширюються на певні *Послуги* та/або певну категорію *Абонентів* та вносити зміни до *Договорів* надання послуг хостингу серверів, Публічного договору про надання послуг хостингу серверів та інші дії, які *Товариство* вважає за необхідне проводити. *Абоненти* інформуються за 7 (сім) днів до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії на сайті www.dc.volia.com. Додатково *Товариство* може поінформувати *Абонента* будь-яким із зазначених нижче способом: електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента*, розсиланням відповідного повідомлення, розміщення інформації в офісі *Дата-центру*.
- 14.4. *Абонент* або *Товариство* мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в *Договорі*, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати *Договір*, укладений у формі єдиного документа, за умови повідомлення один одного не пізніше, ніж за 30 (тридцять) днів до дати розірвання договору.
- 14.5. У випадку порушення *Абонентом* договірних відносин з *Товариством* (у тому числі цих *Правил*), чинного законодавства, *Припинення надання Послуг* здійснюється без попереднього повідомлення *Абонента*, *Товариство* має право вважати *Договір* автоматично розірваним, про що *Абонент* по факту інформується про розірвання договору електронним листом на *Контактну електронну адресу (адреси)*.
- 14.6. *Товариство* має право вважати *Договір* автоматично розірваним у випадках, якщо *Скорочення надання Послуг або/та Додаткових платних сервісів* триває довше 30 днів згідно пп. 6.8, 6.9 про що повідомляє *Абонента* електронним листом на *Контактну електронну адресу (адреси)*.
- 14.7. *Абонент* (за виключенням фізичної особи, фізичної особи – підприємця, приватного *Товариства*, та інших, які не підпадають під дію Законів України «Про акціонерні товариства» та «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю») та *Товариство (надалі Сторони)* гарантують, що у випадку, якщо сума *Договору* на момент укладення чи в процесі його виконання перевищить 50% вартості чистих активів *Сторони* станом на кінець попереднього кварталу (що передусє укладенню *Договору* та/або Додатку та/або Додаткової угоди до *Договору*), така *Сторона* зобов'язується негайно отримати рішення вищого органу управління про надання згоди на підписання та виконання такого *Договору* та направити таке рішення за першою вимогою однієї із сторін *Договору*, або на власний розсуд самостійно після отримання рішення вищого органу управління. Також *Абонент* гарантує, що укладення такого *Договору* не суперечить корпоративним договорам, якщо такі укладені *Абонентом* з *Товариством*, та зобов'язується в майбутньому не укладати корпоративних договорів, що суперечили б цьому *Договору*. *Абонент* усвідомлює, що у випадку порушення умов цього пункту *Товариство* має право вимагати відшкодування всіх збитків, понесених унаслідок такого порушення.
- 14.8. Гарантії та застереження.
- 14.8.1. Антикорупційні застереження:
- 14.8.1.1. *Сторони*, їх афілійовані особи, працівники або посередники погоджуються дотримуватися норм чинного антикорупційного законодавства України.
- 14.8.1.2. *Сторони*, їх афілійовані особи, працівники або посередники заявляють, що не обіцяли, не уповноважували, не дозволяли, не пропонували, і зобов'язуються не обіцяти, не уповноважувати, не дозволяти і не пропонувати у зв'язку з виконанням цих *Правил*, здійснити або прийняти будь-який акт платежу, чи передачу будь-якої незаконної вигоди, прямо чи опосередковано: і) будь-якій особі, у тому числі Посадовим особам; або ii) будь-якому посереднику для подальшої оплати на користь будь-якої особи, у тому числі Посадовим особам; або iii) будь-якій політичній партії. Наміром *Сторін* є не здійснювати, не обіцяти, не дозволяти і не пропонувати жодних платежів або передачі цінностей, метою чи результатом яких є хабарництво, промисловий підкуп чи інші засоби забезпечення невіправданої вигоди чи отримання або збереження бізнесу.
- 14.8.1.3. *Сторони*, їх афілійовані особи, працівники або посередники погоджуються не здійснювати, прямо чи опосередковано, жодних грошових виплат, передачі майна, надання переваг, пільг, послуг, нематеріальних активів, будь-якої іншої вигоди нематеріального чи негрошового характеру без законних на те підстав з метою чинити вплив на рішення іншої *Сторони* чи її службових осіб з тим, щоб отримати будь-яку вигоду або перевагу.
- 14.8.1.4. Кожна зі *Сторін* (їх афілійованих осіб, працівників або посередників), яка зобов'язалась дотримуватися цих *Правил* відмовляється від стимулювання будь-яким чином працівників іншої *Сторони*, в тому числі шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їх адресу робіт (послуг) та іншими, не поименованими у цьому пункті способами, що ставить працівника в будь-яку залежність спрямовану на забезпечення виконання цим працівником будь-яких дій на користь стимулюючої його *Сторони*.
- 14.8.1.5. У разі виникнення у *Сторони*, її афілійованої особи, працівників або посередників підозри про те, що відбулося чи може відбутися порушення умов цього розділу, відповідна *Сторона* зобов'язана невідкладно повідомити про це іншу *Сторону* в письмовій формі (з посиланнями на факти або подати матеріали, що достовірно підтверджують або дають

підстави припускати, що відбулося чи може відбутися таке порушення).

14.8.2. Екологічне застереження:

14.8.2.1. Сторони зобов'язуються забезпечувати безпечні та відповідні законодавству, зберігання, транспортування, утилізацію, переробку, повторне використання та утилізацію відходів, викидів в атмосферу та скидання стічних вод. Будь-яка діяльність, яка може негативно вплинути на здоров'я людини чи навколишнє середовище, має належним чином управлятися, вимірюватися та контролюватися. Викиди небезпечних речовин мають бути зведені до мінімуму.

14.8.2.2. Сторони зобов'язуються забезпечувати та демонструвати дії, які направлені на постійне покращення стану навколишнього середовища, включаючи скорочення вживання сировини, енергії, викидів, шуму, відходів, небезпечних речовин та залежності від природних ресурсів.

14.9. Абонент повідомляє Товариство про розірвання Договору шляхом звернення до Товариства:

- **Фізична особа** – електронним листом з Контактної електронної адреси (адрес);

- **Суб'єкт господарювання** – подає заяву на бланку організації, підписану керівником та завірену печаткою. Сканована копія заяви направляється Товариству на електронну адресу Служби продажів Дата-центру з Контактної електронної адреси (адрес) та/або оригінал Заяви направляється поштою на адресу офісу Дата-центру.

14.10. Договір вважається розірваним з дати, зазначеної в укладеній між Товариством та Абонентом Угоді про розірвання Договору або згідно пп. 14.5, 14.6 Правил.

14.11. Клієнт зобов'язаний ознайомитися з цими Правилами до підписання Договору. Текст Правил Клієнт може отримати в офісі Дата-центру, а також ознайомитися з його змістом на сайті www.dc.volia.com. У випадку розбіжностей умов Договору надання послуг хостингу серверів, Публічного договору про надання послуг хостингу серверів даним Правилам умови Договору надання послуг хостингу серверів, Публічного договору про надання послуг хостингу діють в тій частині, що не суперечать умовам цих Правил.

14.12. Товариство на підставі договору з ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» надає електронні комунікаційні послуги з використанням Електронної комунікаційної мережі, яка належить постачальнику електронних комунікаційних мереж (оператору) ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» (ЄДРПОУ: 30931228, адреса: Україна, 02222, місто Київ, вул. Рейгана Рональда, будинок 24, поверх 2), зареєстрованому в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 1759

14.13. Товариство на підставі договору з ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» надає Електронні комунікаційні послуги з використанням Електронної комунікаційної мережі, яка належить постачальнику електронних комунікаційних мереж (оператору) ТОВ

«ТЕЛЕСВІТ» (ЄДРПОУ: 33103969, адреса: 02222, місто Київ, вул. Рейгана Рональда, будинок 24, поверх 2, приміщення 15), зареєстрованому в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 1760.

14.14. Товариство на підставі договору з Приватним акціонерним товариством «ДАТАГРУП» надає Електронні комунікаційні послуги з використанням Електронної комунікаційної мережі, яка належить постачальнику електронних комунікаційних мереж (оператору) Приватному акціонерному товариству «ДАТАГРУП» (ЄДРПОУ: 31720260, адреса: 03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 31-33), зареєстрованому в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 1641.

14.15. **Особливості надання, отримання та припинення надання Послуг у разі виникнення надзвичайних ситуацій, введення надзвичайного та воєнного стану:**

14.15.1. Тимчасове обмеження доступу до Послуг може здійснюватися Товариством в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану у випадках, визначених законодавством України та/або за погодженням із Міністерством відповідно до чинного законодавства, та/або в умовах надзвичайного або воєнного стану за розпорядженнями Національного центру оперативного-технічного управління електронними комунікаційними мережами України.

У випадку виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного або воєнного стану відповідно до законодавства за заявою Абонента Товариством здійснюється припинення надання послуг, скорочення їх переліку та відновлення їх надання, у тому числі віддаленого (за допомогою технічних засобів електронних комунікацій), а також відключення кінцевого (термінального) обладнання абонента від електронної комунікаційної мережі у випадках, передбачених законодавством.

14.15.2. Товариство **невідкладно** (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) інформує Абонентів (крім випадків відсутності такої можливості) про застосування обмежень у наданні послуг, підстави застосування, а також повідомляє Абонентів про можливе зниження якості послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

14.15.3. Товариство має право скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі, зокрема виникнення обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, введення правового режиму надзвичайного або воєнного стану, тимчасового обмеження надання послуг споживачам послуг, що перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації.

14.15.4. Товариство, після усунення причин скорочення чи припинення Послуг в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану, невідкладно здійснює відновлення надання Послуг, у межах технічних можливостей Товариства, та не пізніше строків визначених законодавством.

14.15.5. У період дії надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану Товариство забезпечує пріоритетне надання Послуг органам державної влади, Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам та екстреним службам у межах технічних можливостей.

15. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ВЛАСНИКА ВЕБ-САЙТУ ПРИ ОТРИМАННІ ВІД ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГ ХОСТИНГУ КОПІЇ ЗАЯВИ ПРО ПРИПИНЕННЯ ПОРУШЕННЯ ДОПУЩЕНИХ ВЛАСНИКОМ ВЕБ-САЙТУ ТА ПРАВОВІ НАСЛІДКИ НЕВЧИНЕННЯ НИМ ДІЙ ПЕРЕДБАЧЕНИХ ЗАКОНОМ УКРАЇНИ «ПРО АВТОРСЬКЕ ПРАВО І СУМІЖНІ ПРАВА»

15.1. Власник веб-сайту впродовж 24 годин з моменту отримання від постачальника послуг хостингу копії заяви про припинення порушення з боку власника веб-сайту вчиняє наступні дії:

- 1) заява не відповідає вимогам, встановленим частиною сьомою ст.56 Закону України «Про авторське право і суміжні права» ;
- 2) постачальник послуг хостингу не надає послуги, ресурси для розміщення веб-сайту, щодо якого подана заява;
- 3) заявник звернувся до постачальника послуг хостингу за відсутності підстав, передбачених частиною сьомою ст.56 Закону України «Про авторське право і суміжні права» .

15.2. Власник веб-сайту протягом 24 годин з моменту отримання від постачальника послуг хостингу копії заяви про припинення порушення з боку власника веб-сайту вчиняє дії, передбачені частиною третьою або п'ятою ст.56 Закону України «Про авторське право і суміжні права» , і повідомляє про це постачальника послуг хостингу шляхом направлення повідомлення про вжиті заходи згідно з вимогами частини дванадцятої ст.56 Закону України «Про авторське право і суміжні права» або повідомлення про відмову згідно з частиною п'ятою ст.56 Закону України «Про авторське право і суміжні права» .

У разі якщо протягом 24 годин з моменту направлення власнику веб-сайту копії заяви про припинення порушення власник веб-сайту не вчинив дій, передбачених абзацом восьмим цієї частини ст.56 Закону України «Про авторське право і суміжні права» , постачальник послуг хостингу самостійно унеможливує доступ до цифрового контенту, зазначеного у заяві про припинення порушення, допущеного власником веб-сайту. Про вжиті заходи постачальник послуг хостингу повідомляє заявника і власника веб-сайту протягом 48 годин з моменту отримання постачальником послуг хостингу заяви про припинення порушення, допущеного власником веб-сайту.

У разі неможливості встановлення заявником коректних даних, достатніх для належного надсилання ним заяви про припинення порушення, такий заявник може звернутися до Установи для сприяння у визначенні власника веб-сайту та/або до постачальника послуг хостингу.

16. ЗАСТЕРЖЕННЯ ЩОДО ЕКОНОМІЧНИХ ЗВ'ЯЗКІВ З РОСІЙСЬКОЮ ФЕДЕРАЦІЄЮ, ПІДСАНКЦІЙНИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ/ОСОБАМИ.

- 16.1.** Абонент у своїй діяльності дотримується та беззаперечно підтримує державну антикорупційну політику/стратегію/програму, діє виключно у повній відповідності до вимог Закону України «Про запобігання корупції» та керується положеннями Постанови Кабінету Міністрів України № 187 від 03.03.2022 р. «Про забезпечення захисту національних інтересів за майбутніми позовами держави Україна у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації» та повідомляє, що безпосередньо (прямо) або через третіх осіб не співпрацює і не буде співпрацювати, не має і не буде мати будь-яких адміністративно-правових, цивільно-правових або господарсько-правових відносин та не здійснює і не буде здійснювати будь-яких адміністративно-правових, цивільно-правових або господарсько-правових операцій із державою російська федерація, її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями, які є резидентами або пов'язані з резидентами держави російська федерація, а також безпосередньо (прямо) або через третіх осіб не фінансує і не буде фінансувати цих суб'єктів, та не фінансується і буде фінансуватися ними, не надає і не надаватиме цим суб'єктам та не отримує і не буде отримувати від цих суб'єктів будь-яких грошових коштів, товарів, робіт або послуг.
- 16.2.** Товариство має право направити Абоненту запит для отримання інформації щодо з'ясування наявності у Абонента економічних зв'язків з російською федерацією її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями або іншими підприємствами, установами, організаціями, громадськими формуваннями, як урядовими так і міжурядовими чи неурядовими, або фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства (надалі – опитувальник).
- 16.3.** Абонент зобов'язується протягом 7 (семи) робочих днів з дати направлення, повернути заповнений опитувальник до Товариства.
- 16.4.** У випадку ненадання Абонентом заповненого опитувальника та/або надання неповної чи неточної інформації, у строки встановлені в п. 16.3. цих Умов та/або визначення (з'ясування) наявності у Абонента економічних зв'язків з російською федерацією її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями або іншими підприємствами, установами, організаціями, громадськими формуваннями, як урядовими так і міжурядовими чи неурядовими, або фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, Товариство має право в односторонньому порядку достроково, без укладення додаткової угоди, припинити дію Договору з Абонентом. В такому випадку Договір припиняється на 8 (восьмий) день з дати направлення опитувальника.
- 16.5.** Товариство та Абонент узгодили, що джерелом визначення (з'ясування) інформації щодо наявності у Абонента економічних зв'язків з російською федерацією її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями або іншими підприємствами, установами, організаціями, громадськими формуваннями, як урядовими так і міжурядовими чи неурядовими, або фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, є аналітична система "YouControl" та/або інші доступні для Товариства системи моніторингу (перевірки) контрагентів.
- 16.6.** Абонент зобов'язується повною мірою та без будь-яких застережень суворо дотримуватись усіх санкційних обмежень та санкційних режимів України та тих, які впроваджуються країнами, міждержавними організаціями/об'єднаннями (інституціями) санкції яких мають транснаціональний/трансгосподарський характер, наприклад, але не виключно, Сполученими Штатами Америки, Сполученим Королівством Великої Британії та Північної Ірландії, Європейським союзом, Світовим банком, Європейським банком реконструкції та розвитку тощо.
- 16.7.** Окрім зазначеного вище, Абонент зобов'язується не співпрацювати з фізичними/юридичними особами, які включені в:
 - 16.7.1.** Рішення РНБО України «Про застосування, скасування та внесення змін до персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)» та стосуються фізичних/юридичних осіб.
 - 16.7.2.** Санкційні списки (Sectoral Sanctions Identifications (SSI) List) Міністерства фінансів США (United States Department of the Treasury) та Санкційних списках (Specially Designated Nationals And Blocked Persons List (SDN) Управління контролю за іноземними активами США (The Office of Foreign Assets Control (OFAC), що входить до системи Міністерства фінансів США.

16.7.3. Санкційні списки Казначейства Його Величності Короля Великої Британії та королівств Співдружності та його структурних підрозділів.

16.7.4. Санкційні списки Європейського Союзу.

16.7.5. Санкційні списки Світового банку/Європейського банку реконструкції та розвитку.

17. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ, СКАРГ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

17.1. Абонент має право подати заяву/скаргу щодо надання та отримання Послуг безпосередньо Товариству шляхом направлення письмового/електронного повідомлення на контактні дані зазначені на сайті www.dc.volia.com, чи залишивши відповідну заяву зателефонувавши до Товариства за контактними телефонами, вказаними на сайті www.dc.volia.com, або регуляторному органу, іншим органам державної влади (вказані в п.9.5.) відповідно до компетенції, а також на їх розгляд та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства.

17.2. Подання, розгляд звернень (скарг) Абонентів та усунення порушень їхніх прав здійснюються відповідно до Закону України "Про звернення громадян", чинного законодавства та інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, у тому числі із застосуванням електронної регуляторної платформи. Отримавши відповідну заяву/скаргу постачальник послуг у 2-денний строк з дати отримання заяви вживає заходів щодо припинення: надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень (викликів), спаму, або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань або з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди кінцевого користувача.

17.3. За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова відповідь.

17.4. Спірні питання Сторони вирішують шляхом двосторонніх переговорів.

17.5. Звернення Абонентів з питань врегулювання спору з Товариством, замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг розглядаються регуляторним органом.

17.6. Розгляд звернень (скарг) споживачів електронних комунікаційних послуг здійснюється за умови зазначення ними у зверненні (скарзі) номера абонента, за яким отримуються електронні комунікаційні послуги, та/або реквізитів договору про надання таких послуг (крім випадків відмови в наданні електронних комунікаційних послуг).

17.7. В разі виникнення спірних питань при виконанні Договору, наданні Послуг, які неможливо вирішити шляхом двосторонніх переговорів, Сторони звертаються до суду в установленому чинним законодавством України порядку.

17.8. Підсудність розгляду справ – відповідно до чинного законодавства України.



НОРМИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей і організацій. Це об'єднання децентралізоване, і єдиної загальнообов'язкової збірки правил (законів) користування мережею Інтернет не встановлено. Існують, проте, загальноприйняті норми роботи в мережі Інтернет, спрямовані на те, щоб діяльність кожного користувача мережі не заважала роботі інших користувачів. Фундаментальне положення цих норм таке: правила користування будь-якими ресурсами мережі Інтернет визначають власники цих ресурсів, і лише вони (тут і далі словом "ресурс" позначається будь-яка сукупність програмних і апаратних засобів, що становлять у тому або іншому значенні єдине ціле; ресурсом мережі Інтернет можуть вважатися, наприклад, поштова скринька, персональний комп'ютер, віртуальний або фізичний сервер, локальна обчислювальна мережа, канал зв'язку і т. д.).

Цей документ є одним з можливих формальних описів загальноприйнятих норм мережевої взаємодії, що вважаються в більшості мереж (які як входять до мережі Інтернет безпосередньо, так і доступних з мережі Інтернет тим або іншим опосередкованим чином) обов'язковими для виконання всіма користувачами. Такі або аналогічні норми застосовуються стосовно всіх доступних мережевих ресурсів, коли правила, встановлені власниками цих ресурсів самостійно заздалегідь невідомі.

Як показує практика, більшість користувачів мережі Інтернет чекає від інших користувачів виконання загальноприйнятих мережевих норм, оскільки їх порушення спричиняє серйозні ускладнення роботи в Мережі, як технічні, так і обумовлені людським чинником. Під час створення документа не ставилося за мету формулювання універсальних правил роботи в Мережі, дублювати положення законодавства тих або інших держав і т. п. Документ охоплює виключно внутрішньомережеві нормативи, що склалися в міжнародному мережевому співтоваристві як прояв самозбереження мережі Інтернет.

Автори документа сподіваються, що дана формалізація загальноприйнятих норм буде корисною як адміністраторам мереж під час розробки правил доступу для користувачів, так і кінцевим користувачам Мережі для уникнення конфліктних ситуацій у повсякденній роботі. Крім того, даний документ допоможе визначити, якої поведінки слід чекати користувачеві від інших учасників мережевої взаємодії і в яких випадках можна вважати себе потерпілим від неприпустимих дій.

1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ СПАМ

Розвиток Мережі спричинив одну з основних проблем користувачів – надлишок інформації. Тому мережеве співтовариство виробило спеціальні правила, спрямовані на захист користувача від непотрібної/незапитуваної інформації (спаму). Зокрема, є неприпустимими:

- 1.1. Електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.
- 1.2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може служити підставою для залучення адреси до якого-небудь списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через веб-форму, через підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умови наявності належної технічної процедури підтвердження або передплати, яка гарантує, що адреса не потрапить до списку інакше, ніж за бажанням власника адреси. Процедура підтвердження передплати повинна виключати можливість включення адреси до списку адресатів будь-якої розсилки (одноразової або регулярної) за ініціативою третіх осіб (тобто осіб, що не є власниками даної адреси).
- 1.3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно покинути список розсилки без будь-яких ускладнень. При цьому власне можливість вилучення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.
- 1.4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.
- 1.5. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача):
 - електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
 - листів і повідомлень, що містять грубі і образливі вирази і пропозиції;
 - розсилка повідомлень, що містять прохання переслати дане повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);
 - використання безособових ("ролевих") адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами.
- 1.6. Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під конференцією розуміються телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.
- 1.7. Розміщення в будь-якій конференції повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру, крім випадків, коли такі повідомлення явно дозволені правилами даної конференції або їх розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами даної конференції.
- 1.8. Розміщення в будь-якій конференції статті, що містить вкладені файли, окрім випадків, у яких вкладення явно дозволені правилами даної конференції або таке розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами конференції.
- 1.9. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.
- 1.10. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, веб-сторінок і т. д.) у якості контактних координат під час здійснення будь-якої з вищеописаних дій незалежно від того, з якої точки Мережі були вчинені ці дії.

1.11. Здійснення діяльності з технічного забезпечення розсилки спаму (spam support service), зокрема:

- цілеспрямоване сканування вмісту інформаційних ресурсів з метою отримання адрес електронної пошти та інших служб доставки повідомлень;
- розповсюдження програмного забезпечення для розсилки спаму;
- створення, верифікація, підтримка або розповсюдження баз даних адрес електронної пошти або інших служб доставки повідомлень (за винятком випадку, коли власники всіх адрес, включених в таку базу даних, явно виразили свою згоду на внесення адрес у цю конкретну базу даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖЕВИХ АТАК

Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережових атак і мережевого злому і участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема заборонені:

- 2.1. Дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.
- 2.2. Дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу до ресурсу Мережі (комп'ютера, іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать користувачу, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами даного інформаційного ресурсу. Під несанкціонованим доступом розуміється будь-який доступ способом, відмінним від ресурсу, що передбачався власником.
- 2.3. Передача комп'ютерам або обладнанню Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.
- 2.4. Цілеспрямовані дії зі сканування вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, списків відкритих портів і т. п. інакше, ніж у межах, мінімально необхідних для проведення штатних технічних заходів, що не ставлять за мету порушення пунктів 2.1 і 2.2 цього документа.

3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

- 3.1. Власник будь-якого інформаційного або технічного ресурсу Мережі може встановити для цього ресурсу власні правила його використання. Правила використання ресурсів або посилання на них публікуються власниками або адміністраторами цих ресурсів в точці підключення до таких ресурсів і є обов'язковими для виконання всіма користувачами цих ресурсів. Правила повинні бути легкодоступними, написаними з урахуванням різного рівня підготовки користувачів.
- 3.2. Правила використання ресурсу, встановлені власником, не повинні порушувати права власників інших ресурсів або приводити до зловживань відносно інших ресурсів.
Користувач зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно відмовитися від його використання.
- 3.3. У випадку якщо правила, встановлені власником ресурсу, суперечать тим або іншим пунктам цього документа, щодо цього ресурсу застосовуються правила, встановлені власником, якщо це не спричиняє порушення щодо інших ресурсів.
- 3.4. У випадку якщо власником групи ресурсів явно встановлені правила тільки для частини ресурсів, для інших застосовуються правила, сформульовані в цьому документі.

4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

Значна частина ресурсів Мережі не вимагає ідентифікації користувача і допускає анонімне використання. Проте у деяких випадках від користувача вимагається надати інформацію, що ідентифікує його і використовуваним ним засоби доступу до Мережі. При цьому користувач не повинен:

- 4.1. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони і т. п.) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили користувача на таке використання.
- 4.2. Фальсифікувати свою IP-адресу, а також адреси, що використовуються в інших мережових протоколах, під час передавання даних в Мережу.
- 4.3. Використовувати неіснуючі зворотні адреси під час відправки електронних листів та інших повідомлень.
- 4.4. Недбало ставитися до конфіденційності власних ідентифікаційних реквізитів (зокрема, паролів та інших кодів авторизованого доступу), що може призвести до використання тих або інших ресурсів третіми особами від імені даного користувача (із приховуванням, таким чином, справжнього джерела дій).

5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

- 5.1. Під час роботи в мережі Інтернет користувач стає її повноправним учасником, що створює потенційну можливість для використання мережових ресурсів, що належать користувачу, третіми особами. У зв'язку з цим користувач повинен вжити належних заходів із такого налаштування своїх ресурсів, яка перешкоджала б недобросовісному використанню цих ресурсів третіми особами, а за виявлення випадків такого використання – вживати оперативних заходів з їхнього припинення.
- 5.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережових ресурсів є:
 - відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);
 - загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);
 - засоби, що дозволяють третім особам неавторизовано приховати джерело з'єднання (відкриті проксі-сервери і т. п.);
 - загальнодоступні широкомовні адреси локальних мереж, які дозволяють проводити за їхньою допомогою атаки типу smurf; електронні списки розсилки з недостатньо надійністю механізму підтвердження передплати або без можливості її скасування;
 - web-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.