

Публічний ДОГОВІР про надання послуг хостингу серверів

Товариство з обмеженою відповідальністю «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», що зареєстроване в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг № 1791 (надалі - Товариство) пропонує фізичним особам (надалі Абонент) отримати послуги хостингу серверів (надалі – Послуги), на Технічному майданчику Товариства, передбачені цим Договором.

Цей Договір є публічним відповідно до ст.ст.633,641 Цивільного кодексу України та його умови є однакові для усіх абонентів, беззастережне прийняття умов якого вважаються акцептуванням цієї оферти Абонентом, для чого Товариство публікує цей Договір про таке:

ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Абонент – споживач (фізична особа) *Послуг*, який отримує їх на умовах Публічного договору.

Акцепт – надання абонентом повної і безумовної відповіді Товариству на його пропозицію укласти Договір на умовах, визначених публічною офертою, шляхом Реєстрації абонента та оплати *Послуг* у розмірі абонентної плати.

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

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

Публічний договір - цей правочин про надання послуг хостингу серверів, який встановлює однакові для усіх Абонентів умови надання цих електронно комунікаційних послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування Абонентом (надалі – Договір).

Публічна оферта – пропозиція Товариства, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір, що міститься в публічній оферті.

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

Ідентифікація Абонента – надання документів, що підтверджують особу *Абонента*, та/або авторизація в *Особистому кабінеті*.

Ім'я Сервера, Хмари - комбінація маленьких латинських літер та/або цифр (не менше двох 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.

Контактна електронна адреса (адреси) – електронна адреса, яку *Абонент* вказав при *Реєстрації* та/або яку внесено *Абонентом* в *Особистий кабінет*.

Контактний номер телефону (телефон) – номер телефону оператора мобільного зв'язку, який Абонент вказав при *Реєстрації* та/або який внесено абонентом в *Особистий кабінет*.

Контактна особа – *Абонент* або представник *Абонента*, які внесені Абонентом в *Особистий кабінет* та яким надані певні *Права доступу до Послуг*.

Логін (login) – комбінація символів, яка використовується для забезпечення роботи з *Особистим кабінетом*. Логіном Абонента при використанні *Послуг* на умовах *Публічного договору* виступає *Контактний номер телефону*.

Місце надання Послуги – визначена *Товариством* і зафіксована в даному *Договорі* адреса *Технічного майданчика Товариства*.

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

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*, *Тарифних планів*, 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.

Товариство – Товариство з обмеженою відповідальністю «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», код ЄДРПОУ 30777913.

Підтвердження контактних даних – дія, яку *Товариство* просить виконати *Клієнта*, використовуючи *Контактну електронну адресу* та/або *Контактний номер телефону*. Використання *Контактної електронної адреси* та/або *Контактного номеру телефону* клієнтом означає актуальність введених контактних даних.

Послуги хостингу Серверів (Послуги) – *Послуги*, які надаються за умовами *Договору* для Абонентів та зміст яких становить надання абонентам хмарних серверів, виділених серверів або хмарної інфраструктури з можливістю їх підключення до мережі Інтернет:

Хмарний Сервер (Cloud Server) – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування віртуального виділеного серверу певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої *Абонентної плати*) на власній фізичній інфраструктурі *Товариства*, підключений до *Електронно комунікаційної мережі*, та надання налаштувань для користування *Послугою*;

Виділений Сервер (Dedicated Server) – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування фізичного Серверу 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*;

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*. За умовами Публічної оферти надаються тільки тарифні плани, якими не передбачено можливість перевищення виділених ресурсів.

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

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 *Серверу* або *Хмарної інфраструктури*, що сталося з техногенних (конструктивних, виробничих, технологічних, експлуатаційних) або природних причин.

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

програмний доступ – дії з налаштування та обслуговування програмного забезпечення *Серверу* або *Обладнання*; звернення із запитом до Служби технічної підтримки *Товариства*;

екстрене сповіщення – право на першочергове сповіщення про стан *Послуг, Серверу, Хмари* Абонента телефоном, електронною поштою, короткими повідомленнями на номер телефону та за допомогою інших доступних засобів зв'язку.

Призупинення надання Послуг – тимчасове обмеження в користуванні *Послугами*, яке відбувається з ініціативи *Товариства* та/або *Абонента*, та при якому Абонент не має доступу до призупинених *Послуг*, а *Товариство* призупиняє нарахування за них *Абонентної плати*.

Припинення надання Послуг – програмні та/або апаратні заходи по відключенню на постійній основі *Сервера* та/або *Хмарної інфраструктури* Абонента від *Електронно комунікаційної мережі*. При *Припиненні надання Послуг* вони видаляються з переліку активних *Тарифних планів в Білінгу* та в *Особистому кабінеті*, а *Абонентна плата* припиняє нараховуватися.

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).

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).

Реєстрація абонента – процес введення даних Абонента у web-інтерфейсі, на основі яких абоненту направляється повідомлення з необхідністю підтвердити свою контактну електронну адресу та/або контактний номер телефону, та, за умови підтвердження, в Білінгу відкривається Особовий рахунок.

Розрахунковий період – календарний місяць, за який Товариство нараховує абонентну плату.

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

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

Систематичне порушення – три або більше порушень.

Стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення – за бажанням *Абонента* стартове встановлення на *Сервер* операційної системи та стандартного програмного забезпечення, поточний перелік яких вказується на сайті Товариства www.dc.volia.com, а також налаштування мережевих параметрів для роботи в *Інтернеті*.

Тарифи - документ, затверджений директором ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», у якому наводиться перелік, опис, вартість *Послуг* та *Тарифних планів*, 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*, характеристики *Послуг*, умови надання, порядок тарифікації.

Електронно комунікаційна мережа – комплекс технічних засобів, електронних комунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим Обладнанням).

Тестовий (Тріальний) період – Період з моменту активації *Послуги* до моменту надходження грошових коштів на *Особовий рахунок* абонента у розмірі абонентної плати. Тестовий період не може бути більшим семи календарних днів.

Технічний майданчик - спеціально обладнане приміщення *Дата-центру*, де надається *Послуга* та в якому створені спеціальні умови для функціонування *Серверу та Хмарної інфраструктури*, 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)* та/або *Контактний номер телефону* Абонента про дату й час проведення робіт та можливого призупинення *Послуги*;

Невідкладні технічні роботи – роботи, у випадку проведення яких Товариство менш ніж за добу інформує Абонента на *Контактну електронну адресу (адреси)* та/або *Контактний номер телефону* Абонента про дату й час проведення робіт та можливого призупинення *Послуги*;

Аварійні технічні роботи – роботи, при проведенні яких Товариство по факту інформує Абонента на *Контактну електронну адресу (адреси)* та/або *Контактний номер телефону* Абонента про дату й час призупинення надання *Послуги*.

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

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.

Швидкість Ethernet-підключення – одна з характеристик *Послуг*, тарифних планів, яка визначається максимально дозволеною швидкістю передачі даних для конкретного Серверу, Хмари.

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

При наданні *Послуги* *Хмарного Сервера*:

- виділення *віртуального виділеного сервера* на фізичній інфраструктурі Товариства;
- *Стартове встановлення на віртуальний виділений 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* *виділеного Серверу*:

- 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 *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*.

Всі інші поняття та визначення, які не врегульовані цим Договором, регулюються чинним законодавством України.

1. АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ ТА ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ

- 1.1 Підтвердженням повного та безумовного акцептування публічної оферти є процес *Реєстрації абонента*, що свідчить про прийняття *Абонентом* публічної оферти, та оплати *Послуг* у розмірі абонентної плати. Договір вважається укладеним з моменту *Реєстрації абонента* та оплати послуг у розмірі абонентної плати чи вчинення інших дій, передбачених договором, що свідчить про згоду дотримуватись умов Договору.
- 1.2 *Абонент* дає згоду дотримуватись умов Договору та згоду отримувати *Послуги* на встановлених *Товариством* умовах з моменту *Реєстрації* та оплати *Послуг* у розмірі абонентної плати.
- 1.3 Укладаючи Договір, *Абонент* автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору, *Тарифних планів* та усіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору. *Товариство* на письмову вимогу абонента надає йому завірену печаткою письмову форму цього Договору.
- 1.4 У відповідності до умов даного Договору *Абонент* замовляє, а *Товариство* забезпечує надання *Послуг*.
- 1.5 *Товариство* забезпечує організацію підключення *Послуг* та надає *Послуги*. Види *Послуг*, які надаються та до яких забезпечується *Абоненту* доступ, обираються *Абонентом* при *Реєстрації* або через *Особистий кабінет* (при наявності такої можливості) згідно діючих Тарифів.
- 1.6 Всі умови Договору, викладені в цій *Публічній оферті*, є обов'язковими для Сторін. Перед початком користування *Послугами* кожний абонент зобов'язаний ознайомитись з умовами цього Договору, текст якого розміщено на сайті www.dc.volia.com і в місцях продажу *Послуг* Дата-центр за адресою вул. Івана Дзюби, 13-Б, м. Київ. Якщо *Абонент* не погоджується з умовами Договору, він не має права укласти цей Договір. Відповідно, *Абонент*, який здійснив *Акцепт*, підтверджує своє ознайомлення та згоду з усіма умовами даного Договору. Порядок та умови надання *Послуг* встановлюються відповідними Правилами надання та отримання послуг хостингу серверів, що є невід'ємною частиною цього Договору, у випадку розбіжностей умов Договору Правилам умови Договору надання послуг хостингу серверів, умови Договору діють в тій частині, що не суперечать умовам Правил.

2. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

- 2.1 *Абонент*, приймаючи викладені в *Публічному договорі* умови та надаючи інформацію про себе, надає *Товариству* право вносити 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* третім особам для:
 - ведення обліку *Абонентів*, *Послуг*, *Тарифних планів*, *Додаткових платних сервісів*, *компенсації витрат за електроживлення*, 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*, *Тарифних планів*;
 - проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
 - ведення претензійно-позовної роботи з *Абонентами*;
 - на обробку та використання номерів телефонів, електронних адрес чи інших мережевих ідентифікаторів абонента, які були отримані у процесі надання послуг, для надсилання Інформаційних листів та повідомлень, що містять контент стосовно діяльності Товариства, який на думку Товариства може відповідати інтересам клієнта, в т.ч. протягом 5 (п'яти) років після припинення договірних відносин.
- 2.2 Метою Обробки *Персональних даних* є забезпечення реалізації відносин у сфері електронно комунікаційних послуг.
- 2.3 *Абонент* вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно Закону України «Про захист персональних даних» та включення своїх *Персональних даних* до бази персональних даних Товариства.
- 2.4 Товариство бере на себе відповідальність перед *Абонентом* за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 2.1.
- 2.5 Дозвіл *Абонента* на обробку персональних даних діє протягом всього строку дії Договору, а також протягом наступних 5 (п'яти) років після закінчення його дії.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

3.1 ОБОВ'ЯЗКИ Товариства:

- 3.1.1 Надати захищений web-інтерфейс для *Реєстрації абонента*, обробити введені абонентом дані та створити унікальний Особовий рахунок на підставі введених даних, а також надати необхідні параметри для доступу до *Послуг*.
- 3.1.2 Після прийняття *Абонентом* умов даного Публічного договору відповідно до п.1.1 Договору та перевірки наявності Технічних умов підключити *Абонента* до *Послуг*.
- 3.1.3 Забезпечувати підтримку робочого стану Електронно комунікаційної мережі, організовувати її Технічне обслуговування.
- 3.1.4 У межах своїх технічних та фінансових можливостей організовувати проведення профілактичних, поточних робіт та капітального ремонту, реконструкції та вдосконалення Електронно комунікаційної мережі.
- 3.1.5 Об'єктивно інформувати *Абонента* про *Послуги* та умови їх надання.

- 3.1.6** Товариство забезпечує доведення до відома Абонента інформації, що стосується або пов'язана зі зміною та/або виконанням умов цього Договору, електронною поштою на Контактну (контактні) електронну адресу та/або Контактний (контактні) номер телефону Абонента.
- 3.1.7** Абонент доручає Товариству, а Товариство покладає на себе обов'язок вести облік наданих Послуг та контролювати своєчасність та повноту платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється Білінгом.
- 3.2** Товариство МАЄ ПРАВО:
- 3.2.1** У разі невиконання Абонентом своїх обов'язків, передбачених цим Договором, розірвати даний Договір.
- 3.2.2** Частково або повністю припинити надання Послуг Абоненту в наступних випадках та в порядку, зазначеному в пп. 9.3, 9.4
- 3.2.3** Змінювати Тарифи (у тому числі розмір Абонентної плати) з попередженням про це Абонента не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності нових Тарифів електронною поштою на Контактну (контактні) електронну адресу Абонента, а також шляхом розміщення їх на сайті www.dc.volia.com.
- 3.2.4** Залучати для здійснення своїх обов'язків за цим Договором третіх осіб на підставі відповідних угод та довіреностей. Будь-яка конфіденційна інформація може бути передана третім особам лише за рішенням уповноваженої особи Товариства, що підтверджене його дорученням, шляхом укладення відповідного договору про конфіденційність. Укладення договору про конфіденційність не вимагається, якщо обмін/передача інформації відбувається між афілійованими Товариствами групи компаній, учасниками/акціонерами «Датагруп Холдинг Лімітед», та іншими суб'єктами зареєстрованими як на території України так і за її межами, з обов'язковим погодженням на передання/обмін такої інформації.
- 3.2.5** Унеможлилювати доступ до електронної (цифрової) інформації, що порушує авторське право і (або) суміжні права третіх осіб у відповідності до чинного законодавства України.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

4.1 ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА:

- 4.1.1** Невідкладно оновлювати дані, вказані при Реєстрації в Особистому кабінеті згідно п. 10.6.
- 4.1.2** Товариство має право у будь-який момент невідкладно вимагати від Абонента підтвердження відомостей, які вказані при Реєстрації, та запросити у зв'язку з цим документи, які підтверджують особу (паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство), оригінал/копію; довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків (оригінал/копію); для іноземців – документ, який дає змогу ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), і додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України). Ненадання таких документів може бути прирівняне до надання недостовірної інформації. У випадку надання недостовірної інформації Товариство може відмовити Абоненту в розгляді питань, заяв і претензій будь-якого характеру, в тому числі будь-яких відшкодувань. Аналогічні наслідки виникають у випадку, якщо відомості абонента, які вказані у наданих ним документах, не відповідають відомостям, які вказані при Реєстрації абонента, а також у випадку, коли відомості, які вказані при реєстрації, не дозволяють однозначно ідентифікувати Абонента.
- 4.1.3** Абоненту заборонено розміщувати (сприяти в розміщенні) електронну (цифрову) інформацію, що порушує авторське право і (або) суміжні права третіх осіб.
- 4.1.4** 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:
- а) повне ім'я або найменування власника веб-сайту;
 - б) повну адресу місця проживання або місцезнаходження власника веб-сайту;
 - в) контактну інформацію власника веб-сайту, у тому числі адресу електронної пошти, номер телефону, за якими з ними можливо оперативно зв'язатися.
- 4.1.5** У разі зміни інформації, зазначеної в п.4.1.4., Абонент зобов'язаний невідкладно актуалізувати інформацію про себе на власному веб-сайті та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) та невідкладно інформувати про це Товариство, шляхом оновлення даних, вказаних при Реєстрації на Сайті Дата-центру згідно п.10.6;
- 4.1.6** Вчасно сплачувати Рахунки, надіслані Товариством на контактну електронну адресу Абонента;
- 4.1.7** Дотримуватись вимог даного Договору та Норм користування мережею.
- 4.1.8** На момент Реєстрації Абонент підтверджує, що володіє необхідною цивільною дієздатністю. А рівно усіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання даного Договору, відповідно до його умов.
- 4.1.9** Ознайомлюватись із змінами Правил та тарифів/тарифних планів, розміщених на сайті www.dc.volia.com не рідше 1 разу на тиждень.

4.2 АБОНЕНТ МАЄ ПРАВО:

- 4.2.1** Замовити додатково або змінити відповідно до умов цього Договору вид Послуги;
- 4.2.2** Тимчасово призупинити надання Послуги;
- 4.2.3** Ознайомлюватись з поточним станом своїх фінансових розрахунків із Товариством;
- 4.2.4** Звертатися до Товариства із скаргами та пропозиціями щодо надання Послуг, лише за умови виконання вимог п.4.1.2;
- 4.2.5** У разі невиконання Товариством своїх обов'язків, передбачених цим Договором, розірвати даний Договір;
- 4.2.6** Отримувати від Товариства інформацію про Послуги, Тарифні плани та умови їх надання лише за умови виконання вимог п.4.1.2.

5. ПОРЯДОК ПЕРВИННОГО ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

- 5.1** Клієнт обирає Тарифні плани з переліку, доступному на сайті Товариства, здійснює Реєстрацію на web-інтерфейсі, наданому Товариством, та погоджується з умовами даного Публічного договору шляхом підтвердження контактних даних та оплати коштів у розмірі абонентної плати.
- 5.2** Товариство надсилає запит Підтвердження контактних даних та, у разі їх підтвердження, відкриває Особовий рахунок.
- 5.2.1** Після Підтвердження клієнтом контактних даних Товариство визначає наявність Технічних умов для підключення та надання Послуги:
- 5.2.2.** За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги, Товариство інформує про це Клієнта;
- 5.2.3.** За наявності Технічних умов підключення, Товариство:
- Направляє параметри доступу в Особистий кабінет;
 - Виконує Штатне підключення до послуги на умовах Тестового (тріального) періоду;
 - Направляє параметри доступу до Послуги.

- 5.3. Штатне підключення до Послуг здійснюється Товариством протягом 3 робочих днів після підтвердження клієнтом своїх контактних даних.
- 5.4. Після *Штатного підключення до Послуг* Клієнт використовує Послугу за умовами *Тестового (тріального) періоду* до моменту його закінчення або до моменту надходження коштів на *ОР Абонента* у розмірі абонентної плати.
- 5.5. Факт надходження коштів на *ОР Абонента* означає згоду на подальше отримання підключених Послуг на постійних (не тестових умовах). Після надходження абонентної плати на *ОР Абонента* тестовий період закінчується, та починається надання Послуг на умовах діючих Тарифів.
- 5.6. У разі, якщо Клієнта не задовольняє робота Послуги протягом Тестового періоду та він не бажає оплачувати Послуги, можливі такі варіанти:
- 5.6.1. Клієнт направляє заявку до Товариства за допомогою Особистого кабінету (при наявності такої можливості) або на електронну адресу Товариства з *Контактної електронної адреси* на закриття *Послуги*, та *Товариство* припиняє надання *Послуг*;
- 5.6.2. По закінченню *Тестового періоду* та відсутності коштів на *ОР Клієнта*, надання *Послуг* припиняється автоматично.

6. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 6.1 Якість обслуговування регламентується згідно Розділу 12 цього Договору.
- 6.2 Надання *Послуги* в повному обсязі гарантується за наявності грошових коштів на *Особовому рахунку Абонента*.
- 6.3 *Абонент* може мати декілька *Послуг та Тарифних планів*. При кожному новому замовленні або зміні *Послуг та Тарифних планів Абонент* погоджується з умовами цього Договору.
- 6.4 *Абонент* може замовляти та змінювати Послуги та Тарифні плани тільки при наявності коштів на *ОР* в сумі, не меншій за 15-ть добових абонентних плат, потрібних для роботи *Послуг та Тарифних планів*, на умови яких *Абонент* бажає перейти.
- 6.5 Зміна або повторне надання тимчасового паролю до *Особистого кабінету* для перегляду *ОР* здійснюється *Абонентом* самостійно через сайт www.dc.volia.com, Тимчасовий Пароль, який абонент зобов'язаний змінити протягом 24 годин з моменту отримання відправляється тільки на *Контактну електронну адресу (адреси)*.
- 6.6 Повідомлення *Товариства* для *Абонентів* здійснюються шляхом розсилки електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента*, короткими повідомленнями на *Контактний номер телефону Абонента*, а також шляхом розміщення їх на сайті www.dc.volia.com. Погоджуючись з умовами цього Договору, *Абонент* дає свою згоду на отримання такої інформації на свою *Контактну електронну адресу (адреси)*, *Контактний номер телефону*. Повідомлення можуть носити адміністративний, рекламний, інформаційний та інший характер.
- 6.7 У випадку, якщо *Призупинення надання Послуги* триває довше 30 (тридцяти) календарних днів, *Товариство* має право розірвати Договір в односторонньому порядку.
- 6.8 Після *Призупинення надання Послуг* *Абонент* має право скопіювати або знищити інформацію, що зберігалась на наданому *Товариством Сервері та/або Хмарній інфраструктурі*. Якщо *Сервер та/або Хмара* вже відключені, то *Абонент* самостійно приїздить на *Технічний майданчик* та самостійно переписує інформацію на власні носії або знищує дані протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту *Призупинення надання Послуги*. *Абонент* допускається до роботи з *Сервером та/або Хмарною інфраструктурою* за умови виконання п.4.1.2.
- 6.9 Правила візиту в офіс Дата-центру ВОЛЯ:
- 6.9.1. Відвідувачам офісу *Дата-центру та Технічного майданчику* заборонено вживати нецензурну лексику, знаходитись в офісі Дата-центру в стані наркотичного та алкогольного сп'яніння, чинити дії, які порушують честь та гідність працівників Товариства, інших абонентів, присутніх в офісі Дата-центру загрожують їх безпеці та цілісності майна Товариства.
- 6.9.2. Заборонено вносити до *Технічного майданчика* сторонні предмети або заходити у верхньому одязі.
- 6.9.3. Фото-, відеозйомка та аудіозапис можлива(ий) тільки за попереднім погодженням з *Товариством*.
- 6.9.4. Працівник *Дата-центру* або Служби безпеки *Товариства* мають право відмовити *Абоненту* у відвідуванні *Технічного майданчика* та вимагати від відвідувача залишити офіс *Дата-центру* у випадку невиконання ними п. 4.1.2, або порушення п.п.6.9.1, 6.9.2, 6.9.3.

7. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ

- 7.1. На підставі прийняття умов *Публічного Договору* *Товариство* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абоненту* персональний *Особовий рахунок (ОР)*, 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, Тарифних планів*. *Абонент* погоджується, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу Товариства* матимуть перевагу над іншими даними.
- 7.3. На *ОР Абонента* ведеться облік наданих *Товариством Послуг і Тарифних планів* (як у одиницях їх вимірювання, так і у вартісному вираженні), а також усіх платежів *Абонента*.
- 7.4. Щомісячна *Абонентна плата* нараховується на *ОР Абонента* щодоби. Розмір *Абонентної плати*, що нараховується на *ОР Абонента*, корегується виходячи з реальної кількості днів, що пройшли з моменту підключення *Абонента* до кінця місяця. 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*.
- 7.5 Якщо на момент розірвання *Договору* на *ОР Абонента* є залишок невикористаних коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом *Абонента*, та виконання умов, визначених п.4.1.2, такий залишок *Абонент* може отримати в спосіб, запропонований *Товариством*.
- 7.6. Отримана від *Абонента* сума платежу зараховується *Товариством* у такій послідовності:
- штраф (за наявності);
 - пеня попередніх періодів (за наявності);
 - борги попередніх періодів;
 - кошти за обладнання;

- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги, Додаткових платних сервісів та компенсації витрат за електроенергією;
- аванс на наступний період.

8. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 8.1. Оплата за *Послуги, Додаткових платних сервісів*, здійснюється відповідно до *Тарифів*, чинних у розрахунковому періоді. *Абонент* зобов'язаний слідкувати за станом свого *ОР* та поповнювати його таким чином, щоб не допустити призупинення надання *Послуг*.
- 8.2. *Абонент* може здійснювати оплату *Послуг, Додаткових платних сервісів, компенсації витрат за електроживлення* через установи банків на рахунок *Товариства* або через інтерактивні системи електронних платежів, які представлені на сайті www.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.
- 8.3. *Послуги* вважаються сплаченими у момент надходження коштів на *ОР Абонента*.
- 8.4. Для переходу з *Тестового періоду* при підключенні першої послуги *Абонент* має здійснити 100% передплату обраних *Тарифних планів* в розмірі місячної абонплати. Перехід з *Тестового періоду* другої та подальших *Послуг* та/або зміна *Послуг* та *Тарифних планів* можливі тільки при наявності коштів на *ОР* в сумі, не меншій за суму 15-ти добових абонентних плат всіх *Послуг* та *Тарифних планів*, які *Абонент* бажає використовувати.
- 8.5. *Товариство* формує *Рахунок* на оплату *Послуг, Додаткових платних сервісів*, за поточний та наступний місяць та відправляє на *Контактну електронну адресу (адреси) Абонента* з 1 (першого) до 5 (п'ятого) числа поточного місяця.
- 8.6. У разі, якщо залишок коштів на *ОР Абонента* є меншим за три добові абонентні плати і більшим або еквівалентним двом добовим абонентним платам за підключеними *Тарифними планами*, *Товариство* надсилає на *Контактну електронну адресу абонента та/або Контактний телефонний номер Абонента* повідомлення з необхідністю поповнення *ОР*.
- 8.7. Якщо оплата на *ОР* не надходить, та залишок коштів стає меншим за дві добові абонентні плати і більшим або еквівалентним одній добовій абонентній платі за підключеними *Тарифними планами*, *Товариство* надсилає на *Контактну електронну адресу абонента та/або Контактний телефонний номер Абонента* повторне повідомлення з необхідністю поповнення *ОР*.
- 8.8. Якщо оплата на *ОР* в потрібному розмірі не надійшла, та залишок коштів стає меншим за добову абонентну плату за підключеними *Тарифними планами*, *Товариство* надсилає на *Контактну електронну адресу абонента та/або контактний телефонний номер Абонента* повідомлення про Призупинення надання *Послуг* та призупиняє *Послуги* до моменту надходження коштів в розмірі не менше, ніж три добові абонентні плати на *ОР Абонента* або до моменту розірвання *Договору (Припинення надання Послуг)*.
- 8.9. *Абонент* зобов'язаний стежити за станом свого *ОР*, регулярно читати вміст *Контактної електронної адреси (адрес)*, перевіряти короткі повідомлення на *Контактних номер телефону*, вказані *Абонентом* при Реєстрації або при зміні контактних даних в *Особистому кабінеті*, своєчасно поповнювати *ОР*. Його стан *Абонент* може контролювати, використовуючи *Особистий кабінет*, отримуючи повідомлення про його стан, що доставляються електронною поштою на *Контактну електронну адресу Абонента* або шляхом звернення електронною поштою до *Служби продажів Дата-центру* з *Контактної електронної адреси*.
- 8.10. *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 призупинити надання *Послуг, Додаткових платних сервісів* та розірвати договірні відносини з *Абонентом*.

9. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ, ВІДНОВЛЕННЯ РОБОТИ ПОСЛУГ ТА ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 9.1. Якщо залишок коштів на *ОР* стає меншим за добову абонентну плату за підключеними *Тарифними планами*, *Товариство* автоматично проводить *Призупинення надання Послуги* до моменту надходження коштів у розмірі не менше, ніж три добові абонентні плати на *ОР Абонента*.
- 9.2. *Товариство* має право призупинити 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.
- 9.3. *Товариство* має право призупинити надання *Послуги Абонентів* 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, *Норми користування Мережею*;
 - *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 базовому *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.11.5 та 11.6 даного *Договору*;
 - *Абонент* не виконав вимоги, передбачені п.4.1.2 цього *Договору*.
- 9.4. У разі *Порушення Норм користування мережею* *Товариство* має право припинити або обмежити надання *Послуг Абоненту* на термін **не менше однієї доби** після повідомлення *Абонента* електронною поштою на *Контактну електронну адресу (адреси) та/або за Контактним номером телефону*.
- 9.5. *Товариство* залишає за собою право негайно призупинити надання *Послуг Абонентів* та/або ініціювати розірвання *Договору* у випадку *Систематичного порушення Абонентом* п. 9.3. та п. 9.4 цього *Договору*.
- 9.6. *Товариство* має право призупинити або обмежити надання *Послуги* згідно норм чинного законодавства України.

- 9.7.** Абонент також має право подати письмову заяву на *Призупинення надання Послуги* до Товариства через *Особистий кабінет* або, при відсутності такої можливості, електронною поштою на електронну адресу *Служби продажів Дата-центру* з *Контактної електронної адреси*. Максимальний термін *Призупинення надання Послуги* становить **30 (тридцять) календарних днів загалом за один період**. 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) або оформивши відповідну заявку в *Особистому кабінеті*. Відновлення надання *Послуг* відбувається за умов наявності на *ОР Абонента* коштів у розмірі, не меншому за три добові абонентні плати за підключеними *Тарифними планами*. *Призупинення надання Послуги* за бажанням Абонента можливе 1 раз на календарний місяць.
- 9.8.** Відновлення підключення Абонента до *Послуги* після відключення його через причину, вказану в п. 9.1 *Договору*, можливе тільки протягом 30 днів з моменту призупинення надання *Послуг*, *Тарифних планів*. Товариство гарантує відновлення надання *Послуги* протягом **24 (двадцяти чотирьох) годин** після надходження коштів на *ОР Абонента* у розмірі, не менше ніж три добові абонентні плати згідно підключених *Тарифних планів*.
- 9.9.** З метою визначення обставин інциденту, наведеного в п. 9.3 *даного Договору* (ступінь причетності Абонента, наявності (відсутності) злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Товариство може провести службове розслідування. Рішення про відновлення надання *Послуги* після призупинення її з причин, вказаних в п. 9.3 *Договору*, Товариство приймає тільки після припинення даних дій з боку Абонента і одержання результатів службового розслідування.

10. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

- 10.1.** Інформацію про порядок надання *Послуг*, *Тарифних планів* і чинні *Тарифи* розміщено на сайті www.dc.volia.com.
- 10.2.** 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).
- 10.3.** У випадку звернення до Товариства за допомогою телефону Абонент погоджується із тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонента.
- 10.4.** З питань надання *Послуг*, *Тарифних планів*, взаєморозрахунків і консультацій щодо умов *даного Договору* 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, ПІБ. Служба продажів *Дата-центру* може подовжувати термін обробки звернення (повідомивши про це Абонента) залежно від його складності.
- 10.5.** Заяви Абонентів, пов'язані з поверненням невикористаних коштів, звернення за роз'ясненнями щодо наданих *Послуг* тощо, виконуються Товариством лише за умови виконання Абонентом п.4.1.2. цього *Договору*.
- 10.6.** Замовлення Абонентом нових *Послуг*, *Тарифних планів*, оновлення даних, вказаних при *Реєстрації*, заявки на зміну *Тарифних планів*, *Призупинення надання Послуг*, відновлення надання *Послуг* та відмови від надання *Послуг* відбувається через *Особистий кабінет* або, при відсутності такої можливості, запитом на електронну адресу *Служби продажів Дата-центру* з *Контактної електронної адреси Абонента*.
- 10.7.** Розгляд звернень Абонентів до Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України.
- 10.8. Інформація щодо роботи:**

Назва служби:	Телефон, факс, e-mail, адреси	Години роботи
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)

11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ, БЕЗПЕКА, ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТОВАРИСТВА

- 11.1.** Товариство проводить загальні технічні і організаційні заходи, спрямовані на забезпечення 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.
- 11.2.** 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.
- 11.3.** Товариство залишає за собою право на підставі документованих претензій та вимог Законодавства змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.
- 11.4.** Інформація про Абонента та про *Послуги*, що він отримав, може надаватися у випадках і в порядку, визначених Законом.
- 11.5.** Абонент несе відповідальність за дані, розміщені на *Сервері та/або Хмарній інфраструктурі*, які використовуються за умовами *даного Договору*, в тому числі за розміщення або розповсюдження порнографічних матеріалів та будь-яких матеріалів сексуального і еротичного характеру, закликів до расизму та насильства, а також посилення на інші ресурси, які містять подібні матеріали відповідно до чинного законодавства.
- 11.6.** Абонент несе відповідальність за розміщення електронної (цифрової) інформації, що порушує авторське право і (або) суміжні права третіх осіб відповідно до чинного законодавства.
- 11.7.** Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх *Паролів* від третіх осіб.
- 11.8.** Товариство не несе відповідальності за збереження *Паролів Абонента* і не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання *Паролів Абонента* третіми особами у випадку недбалого зберігання Абонентом своїх *Паролів*.
- 11.9.** 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 *Інтернет*, що не є власністю Товариства.
- 11.10.** Всю відповідальність і ризики з використання інформаційних ресурсів *Інтернет* 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 *Інтернет*, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали *Абоненти* чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів *Інтернету* чи неможливості їх використання.

- 11.11.** *Товариство* не несе відповідальності за порушення у роботі *Послуг 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 мережесових адрес *Абонента* для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності *Серверу* та/або *Хмар*. *Товариство* виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі.
- 11.12.** *Товариство* не несе відповідальності за збитки будь-якого роду, понесені *Абонентом* або третьою стороною в ході використання *Абонентом Послуг, Тарифних планів*. *Товариство* не відповідає за зміст інформації, розміщеної, зміненої та видаленої *Абонентом* на *Сервері та/або Хмарі*. 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.
- 11.13.** *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, зміни кон'юнктури ринків, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання *Послуг* та *Тарифних планів* за відсутності технічних можливостей, та /або відсутності електроживлення від постачальника електроенергії, та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності *Товариства* тощо.

12. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

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

- 12.1.** Інфраструктура.
- 12.1.1.** Інфраструктура включає систему клімат-контролю, системи електроживлення, систему пожежогасіння та мережеве *Обладнання* (маршрутизатори, комутатори).
- 12.1.2.** *Технічний майданчик Дата-центру* укомплектовано відповідною кількістю джерел безперебійного живлення, необхідних для роботи всіх *Серверів* та *Хмарної інфраструктури*.
- 12.1.3.** 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.
- 12.1.4.** *Товариство* самостійно класифікує види простоїв, а саме:
- **простій мережі** - інтервал часу, в якому окремо взятий *Сервер/Хмара Абонента* не може передавати та/або отримувати дані з вини *Товариства*;
 - **простій систем електроживлення** - інтервал часу, в якому *Сервер/Хмара* недоступні через відсутність електроживлення.
- 12.1.5.** Час простоїв вимірюється з моменту фіксації виникнення проблеми працівниками *Дата-центру* до моменту, коли проблема була усунена.
- 12.1.6.** *Товариство* буде докладати всіх зусиль для забезпечення безперебійної роботи інфраструктури.
- 12.2.** Обладнання.
- 12.2.1.** *Товариство* гарантує функціонування апаратних компонентів, а також заміну будь-якого компоненту фізичного *Серверу*, що надається в користування, без яких-небудь матеріальних витрат для *Абонента*.
- 12.2.2.** Компоненти фізичного *Серверу*, 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 *Серверу*, які визначають конфігурацію *Серверу*, що надається в користування, згідно умов *Тарифних планів*.
- 12.2.3.** Заміна компонентів *Серверу* починається з моменту звернення *Абонента* до *Товариства*. Заміна компонентів *Серверу* гарантується у термін **до 3 (трьох) робочих днів**. Ця гарантія не розповсюджується на час, необхідний для відновлення RAID масиву та перезавантаження операційних систем і додатків.
- 12.3.** Підтримка, обробка заявок, час реагування на запити:
- 12.3.1.** *Товариство* гарантує наявність кваліфікованої цілодобової технічної підтримки, надання консультацій і технічної допомоги *Абонентів* в рамках *Послуг* згідно умов *Договору*.
- 12.3.2.** *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. 10.8.) *Дата-центру* складав **1 (одну) годину**. *Товариство* може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності.
- 12.4.** Доступ, безпека і конфіденційність:
- 12.4.1.** *Товариство* гарантує, що *Контактні особи*, вказані в Переліку контактних осіб в *Особистому кабінеті*, як особи з відповідними *Правами доступу*, матимуть технічну підтримку, порядок та час реагування на запити згідно п.12.3 даного *Договору*
- 12.4.2.** *Товариство* гарантує, що *Технічний майданчик*, на якому розміщуються *Сервери* та *Хмарна інфраструктура*, охороняється і знаходиться під сигналізацією, ведеться відеоспостереження та реєстрація відвідувачів.
- 12.4.3.** *Товариство* та його персонал не розголошують інформацію про розміщення *Серверів* та *Хмар Абонентів* (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.

12.5. Розмір та виплата компенсацій.

12.5.1. Нарахування компенсації проводиться:

- нарахування компенсації проводиться один раз на місяць в період виставлення *Рахунків* згідно п.8.5. *Рахунок* на сплату *Послуг* за поточний місяць виставляється з урахуванням розміру компенсації за попередній місяць.

12.5.2. Компенсація не нараховується у разі:

- якщо час відсутності доступу *Абонента* до *Послуги* з вини *Товариства* склав **менш ніж 15 (п'ятнадцять) хвилин, але сумарно за місяць не перевищено показників в п. 6.2 Правил;**
- проведення *Планових технічних робіт* та *Невідкладних та аварійних технічних робіт*;
- некоректної роботи програмного забезпечення, встановленого *Абонентом*;
- дій або бездіяльності *Абонента* та/або *Контактних осіб Абонента*;
- дій третіх осіб, спрямованих на завдання шкоди *Серверу* та/або *Хмарної інфраструктури* шляхом мережових атак та/або несанкціонованого доступу;
- настання обставин непереборної сили згідно п. 11.13.

13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

13.1. Договір є публічним та діє протягом року до його припинення будь-якою із Сторін у порядку, встановленому цим договором або чинним законодавством. Даний договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення (оприлюднення) на www.dc.volia.com. Якщо за 30 календарних днів по закінченні строку дії цього Договору жодна із Сторін відповідно п.10.6 не заявить про намір розірвати цей договір, то він вважається продовженим на наступний рік на тих самих умовах. Така пролонгація строку цього Договору можлива без обмеження терміну.

14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

14.1. Цей Договір регулює взаємовідносини між *Абонентом (Клієнтом)* та *Товариством* у процесі підключення до *Послуг*, надання та отримання обраних *Абонентом Послуг, Тарифних планів*, визначає процедуру розірвання договірних відносин.

14.2. *Абонент*, погодившись з умовами даного Публічного договору при Реєстрації та сплаті абонентної плати, засвідчує свою згоду виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цим Договором, та отримувати *Послуги, Тарифні плани* на умовах цього Договору та *Тарифів*, засвідчує свою згоду на можливу зміну *Товариством* під час дії договірних відносин *Тарифів* на *Послуги* та *Тарифні плани*.

14.3. *Товариство* має право вносити зміни (доповнення) до цього Договору, *Тарифів* (збільшувати або зменшувати вартість *Послуг, Тарифних планів*), запроваджувати, змінювати, скасовувати *Тарифні плани*, запроваджувати тимчасові акційні *Тарифні плани*, які поширюються на певні *Послуги* та/або певну категорію *Абонентів*. *Абоненти* інформуються не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про це 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*, короткими повідомленнями на *Контактний номер телефона Абонента*, розсиланням відповідного повідомлення.

14.4. Гарантії та застереження.

14.4.1. Антикорупційні застереження:

14.4.1.1 Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники погоджуються дотримуватися норм чинного антикорупційного законодавства України.

14.4.1.2. 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: i) 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, відкати чи інші засоби забезпечення невиннованої вигоди чи отримання або збереження бізнесу.

14.4.1.3. 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 грошового 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.

14.4.1.4. Кожна зі Сторін (їх афілійованих осіб, працівників або посередників), яка зобов'язалась дотримуватись 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 пойнменованими 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.

14.4.1.5. 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).

14.4.2. Екологічне застереження:

14.4.2.1. 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.

14.4.2.2. 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.

14.4.3. Конфлікт інтересів:

14.4.3.1. Кожна Сторона підтверджує достовірність даних про її назву, реквізити, особу, уповноважену підписувати *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.
- 14.4.3.2.** Протягом дії цього Договору Сторони зобов'язуються не допускати конфлікту інтересів. Конфлікт інтересів – це суперечність між особистими інтересами «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД», та іншим компаніям, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» 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*.
- 14.4.3.3.** В контексті цього пункту під терміном «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД», розуміється *Товариство*, а також інші компанії, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» 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 ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» є окремою та незалежною юридичною особою, при цьому всі послуги/роботи за *Договором*, надаються *Товариству*, що входить до складу «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД», а не безпосередньо *Товариством*.
- 14.4.3.4.** *Абонент* підтверджує, що не має у своєму штаті працівників «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» чи пов'язаних з ними осіб, не має працівників «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» 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 ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД».
- 14.4.3.5.** У разі виявлення протягом дії договірних відносин фактів конфлікту інтересів між *Абонентом* і «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» *Абонент* зобов'язаний письмово повідомити про це *Товариство* протягом 5 календарних днів з моменту виявлення факту конфлікту інтересів.
- 14.4.3.6.** *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.
- 14.4.3.7.** У разі порушення *Абонентом* умов викладених у цьому розділі Договору, *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.
- 14.5.** Комерційна таємниця і конфіденційна інформація:
- 14.5.1.** Конфіденційною інформацією в рамках *Договору* 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.
- 14.5.2.** Конфіденційна інформація не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством.
- 14.5.3.** 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.
- 14.5.4.** Кожна Сторона зобов'язується дотримуватись вимог щодо зберігання, захисту та порядку розголошення конфіденційної інформації, отриманої від іншої Сторони, відповідно до умов, визначених у цих Правилах.
- 14.5.5.** Кожна зі Сторін має право розкрити конфіденційну інформацію за цим *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.
- 14.5.6.** 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.
- 14.5.7.** Для цілей цього *Договору* *Абонент* погоджується, що *Товариство* має право без додаткового або окремого погодження з *Абонентом*, надавати доступ до конфіденційної інформації своїм афілійованим та дочірнім компаніям, а також «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД», та іншим компаніям, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» 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.
- 14.6.** 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 *Товариства*, а також зазначити нову адресу чи з'явитися в офіс *Товариства* для одержання уповноваженою особою Абонента відповідних документів. Абонент за цим пунктом *Договору* 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 *Товариства* 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.ч. Рахунки, Акти, додаткові угоди, Договір, інші документи), а також позбавляється права посилається в подальшому на обставини недержання від *Товариства* кореспонденції.
- 14.6.1.** 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 *Товариства*.
- 14.4.** *Товариство* має право у будь-який час, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати *Публічний Договір*, за умови повідомлення *Абонента* не пізніше, ніж **за 30 (тридцять) календарних днів** до дати розірвання договору. У випадку порушення *Абонентом* договірних відносин з *Товариством*, чинного законодавства, припинення надання *Послуг* здійснюється без попереднього повідомлення *Абонента*.
- 14.5.** *Абонент* має право розірвати даний *Публічний договір*:
- 14.5.2.** Якщо *Послуги* призупинені у разі ненадходження коштів на ОР Абонента, даний договір вважається припиненим через 30 календарних днів після *Призупинення надання Послуг*. Усі *Послуги* та інформація на *Сервері/Хмарі Абонента* видаляються;
- 14.5.3.** Якщо Абонент звернувся з відповідним запитом (згідно п.10.6) про розірвання *Договору* до *Товариства*.
- 14.6.** *Клієнт* підтверджує, що уважно ознайомився з умовами даного Договору. Текст *Договору* розміщено на сайті www.dc.volia.com. У разі необхідності роз'яснення положень цього Договору, умов та правил користування *Послугами*, *Тарифними планами* *Клієнт* до прийняття умов Договору має звернутися за роз'ясненнями до *Товариства* за адресою: м. Київ, вул. Івана Дзюби, 13-Б, Дата-центр.
- 14.7.** *Товариство* має право направити іншій Стороні запит для отримання інформації та документів щодо з'ясування наявності в останньої економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими товариствами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства (надалі – опитувальник). Інша Сторона зобов'язується протягом 7 (семи) робочих днів з дати направлення, повернути заповнений опитувальник (зі скан-копіями запитуваних документів) до *Товариства*.
- 14.8.** У випадку ненадання іншою Стороною заповненого опитувальника та/або надання неповної чи неточної інформації/переліку документів, у строки встановлені пунктом 14.7 Договору та/або визначення (з'ясування) наявності в іншій Сторони економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими товариствами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, *Товариство* _ має право в односторонньому порядку достроково, без укладення додаткової угоди, припинити дію Договору. В такому випадку Договір припиняється на 8 (восьмий) день з дати направлення опитувальника.
- 14.9.** Сторони узгодили, що джерелом визначення (з'ясування) інформації щодо наявності у іншій Сторони економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими товариствами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, є аналітична система "YouControl" та/або інші доступні для системи моніторингу (перевірки) контрагентів

15.РЕКВІЗИТИ ТОВАРИСТВА

Юридична адреса:

вул. Рейгана Рональда, будинок 24, поверх 2, прим.

14, м. Київ, 02222

Адреса для листування:

вул. Івана Дзюби, 13-Б, м. Київ, 03134

UA663510050000026008062793505

АТ "УкрСиббанк" м. Київ МФО 351005

Код ЄДРПОУ 30777913

ІПН 307779126592

Номер витягу з реєстру платників ПДВ

№ _____

Платник податку на загальній системі оподаткування

та платник ПДВ

e-mail: sales@dc.volia.com



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 ШУМ (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. Масова розсилка повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (включаючи служби негайної доставки повідомлень, такі як SMS, IRC і т. п.), інакше як за явно і недвозначно вираженою ініціативою одержувача.
- 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 вищеписаних 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

- 3.2. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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 використовувати 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

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»

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:
2. Може відмовити в її задоволенні у разі, якщо він:
 - а. має право на використання зазначеної в заяві електронної (цифрової) інформації, щодо використання якої направлена заява;
 - б. не є власником веб-сайту, зазначеного у такій заяві;
 - в. заява про припинення порушення оформлена з порушенням вимог, визначених ст.56 Закону України «Про авторське право і суміжні права»
3. За відсутності обставин наведених вище власник веб-сайту невідкладно, не пізніше 24 годин з моменту отримання копії заяви про припинення порушення, зобов'язаний унеможливити доступ до електронної (цифрової) інформації, щодо якої подано копію заяви.
4. Про вчинені дії власник-сайту повідомляє постачальника послуг хостингу шляхом направлення повідомлення про вжиті заходи.
5. У разі якщо впродовж 24 годин з моменту направлення власнику веб-сайту копії заяви про припинення порушення власник веб-сайту не вчинив дій, передбачених вище, постачальник послуг хостингу самостійно унеможливорює доступ до електронної (цифрової) інформації, зазначеної у заяві про припинення порушення, допущеного власником веб-сайту.
6. Про вжиті заходи постачальник послуг хостингу повідомляє заявника та власника веб-сайту впродовж 48 годин з моменту отримання постачальником послуг хостингу заяви про припинення порушення, допущеного власником веб-сайту.
7. Власник веб-сайту має право звернутися до постачальника послуг хостингу, від якого він отримав інформацію про вжиті заходи, з повідомленням про відмову з підстав та за формою, встановленими ст.56 Законом України «Про авторське право і суміжні права» (далі- Закон), вимагаючи відновлення доступу до електронної (цифрової) інформації.
8. Якщо таке звернення відповідає вимогам, встановленим Законом, постачальник послуг хостингу повинен невідкладно, не пізніше як через 48 годин після його отримання, надіслати заявнику його копію. У разі якщо повідомлення не відповідає встановленим Законом вимогам, для повідомлення про відмову, постачальник послуг хостингу інформує про це власника веб-сайту.
9. Постачальник послуг хостингу відновлює доступ до електронної (цифрової) інформації на десятий робочий день з дня надсилання заявнику копії повідомлення про відмову, якщо протягом цього часу заявник не надав йому підтвердження відкриття судового провадження про захист його прав на об'єкт (об'єкти) авторського права і (або) суміжних прав (електронної (цифрової) інформації), щодо якого (яких) подавалася заява про припинення порушення.

До публічного договору
про надання послуг хостингу серверів

**ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ЩОДО ЕКОНОМІЧНИХ ЗВ'ЯЗКІВ З РОСІЙСЬКОЮ
ФЕДЕРАЦІЄЮ, ПІДСАНКЦІЙНИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ/ОСОБАМИ.**

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 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.
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).
3. Абонент зобов'язується протягом 7 (семи) робочих днів з дати направлення, повернути заповнений опитувальник до Товариства.
4. У випадку ненадання Абонентом заповненого опитувальника та/або надання неповної чи неточної інформації, у строки встановлені в п.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.
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.
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/транскордонний 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.
7. Окрім зазначеного вище, Абонент зобов'язується не співпрацювати з фізичними/юридичними особами, які включені в:
 - 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.
 - 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.
 - 7.3. Санкційні списки Казначейства Його Величності Короля Великої Британії та королівств Співдружності та його структурних підрозділів.
 - 7.4. Санкційні списки Європейського Союзу.
 - 7.5. Санкційні списки Світового банку/Європейського банку реконструкції та розвитку.