

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ ТА ПОСЛУГАМИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ЕКП

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила користування мережею та послугами Постачальника ЕКП (надалі – Правила) є невід’ємною частиною публічного договору на надання електронних комунікаційних послуг (надалі - Договір) та є обов’язковими для всіх абонентів, що мають намір користуватися електронними комунікаційними послугами Постачальника ЕКП (надалі – Послуги).

1.2. Всі терміни, що використані у Договорі, мають те саме значення в Правилах.

1.3. Постачальник ЕКП також є оператором електронних комунікацій, оскільки володіє власною електронною комунікаційною мережею та обслуговує її відповідно до чинного законодавства України.

У Договорі та Правилах використовується два визначення: Постачальник ЕКП та Оператор.

1.4. Ці Правила регулюють користування мережею Оператора (ЕКМ Оператора) та отримання його Послуг. Абонент повинен користуватися мережею так, щоб не заважати іншим користувачам.

Оператор визначає правила користування окремими ресурсами мережі, і всі користувачі зобов’язані їх дотримуватися.

1.5. Правила доступні на офіційному веб-сайті Постачальника ЕКП: <http://bilink.ua> (<http://bilink.ua/>), в Центрах обслуговування абонентів (ЦОА) та у особистому кабінеті абонента.

1.6. Абонент може отримати інформацію про можливість підключення до Послуг Постачальника ЕКП:

- На веб-сайті: <http://www.bilink.ua> (<http://www.bilink.ua/>)
- У ЦОА: за адресами, вказаними на сайті <http://bilink.ua/ukr/kontakty>
- Телефонном: (044) 594-33-33.

1.7. Зміни до Правил та/або Договору вносяться Постачальником ЕКП і набирають чинності з моменту затвердження. Абонент сповіщається про зміни шляхом оприлюднення документів на сайті та в ЦОА не пізніше ніж за 7 календарних днів до набрання чинності.

2. ТЕХНІЧНІ УМОВИ ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

2.1. Для підключення абонента до Послуги необхідно виконати наступні умови:

2.1.1. Абонент знаходиться в межах покриття ЕКМ Оператора.

2.1.2. Абонент ознайомлений з технічними вимогами обладнання та правилами користування Послугами.

2.2. Для отримання послуги IPTV абонент повинен бути підключений до тарифного пакета «Інтернет+ТБ» та мати одне з наступного обладнання:

- телевізор на платформі Android або абонентський пристрій (STB), що відповідає технічним вимогам Постачальника;
- телевізор SMART Samsung (Tizen) або LG (iOS 3.0+);
- комп’ютер, що підтримує трансляцію IPTV;
- телевізор/пристрій не нижче специфікації HD Ready для коректного відображення послуги в HD.

2.3. Послуга IPTV надається через медіа-партнера, який формує контент і відповідає за трансляцію каналів, а Оператор забезпечує доступ до платформи медіа-партнера та контроль технічних параметрів сигналу та повідомляє абонента про мінімально необхідну швидкість з’єднання, затримку та можливі технічні обмеження, які можуть вплинути на якість отримання Послуги.

2.4. Абонент для доступу в Інтернет повинен мати:

- комп’ютер або інший пристрій з мережею Fast Ethernet 100Base-TX або Gigabit Ethernet 1000Base-T;
- операційну систему, що підтримує TCP/IP та DHCP, для отримання IP-адреси від Оператора;

2.5. Абонент отримує динамічну або статичну IP-адресу, яка надається Постачальником ЕКП у користування на строк дії Договору та є частиною ресурсу нумерації Оператора.

2.6. Оператор інформує абонента про можливі технічні обмеження, сумісність обладнання та потенційні перебої у наданні Послуг, а абонент відповідає за дотримання технічних вимог обладнання для коректного підключення та користування Послугами.

2.7. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ПОСЛУГИ ДОСТУПУ В ІНТЕРНЕТ

2.7.1. Абоненту надається доступ до мережі Оператора з його обладнання та до її стандартних сервісів, а через мережу Оператора — до інформаційних ресурсів Інтернет. Доступ надається в межах обраного абонентом тарифного плану або пакета, включно з обмеженнями по швидкості, обсягу трафіку або пріоритету доступу, визначеними Оператором.

2.7.2. Послуга надається через постійне IP-з'єднання з маршрутизатором Оператора, що забезпечує маршрутизацію трафіку між обладнанням абонента та мережею Оператора. Абонент отримує динамічну або статичну IP-адресу, яка є частиною ресурсу нумерації Оператора відповідно до Закону України «Про електронні комунікації».

2.7.3. Абонент отримує доступ до українських та світових ресурсів Інтернет відповідно до обраного тарифного плану або пакета. Оператор має право тимчасово обмежувати доступ або застосовувати технічні обмеження у випадках перевищення лімітів, порушення правил користування або для забезпечення стабільності мережі. Оператор зобов'язаний інформувати абонента про будь-які обмеження або зміни у наданні послуги за 7 календарних днів до набуття чинності змін (через сайт, ЦОА або телефон).

2.8. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ПОСЛУГИ IPTV

2.8.1. Абоненту надається комплекс послуг IPTV включно з доступом до додаткових сервісів (онлайн-відео, архів передач, інтерактивні сервіси). Послуга надається через мережу Оператора відповідно до умов договору з медіа-партнером, який відповідає за фомування та трансляцію контенту, підтримку каналу та якість передачі сигналу, а Оператор, в свою чергу, контролює технічні параметри трансляції.

2.8.2. Платформа IPTV має розподілену топологію. Трансляція телепрограм здійснюється через IP-мережу за технологіями Multicast та Unicast, що дозволяють ефективно розподіляти трафік і забезпечувати стабільність сервісу.

2.8.3. Сигнал телепрограм надходить з серверу контент-провайдера на вузли опорної мережі, далі — до абонентських ТВ-пристроїв (STB). STB забезпечують прийом та перетворення сигналу з IP-мережі у формат, сумісний із телевізійним приймачем.

3. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ АБОНЕНТА ДО ПОСЛУГ

3.1. Послуги надаються після укладання Договору/акцепту публічної оферти та сплати замовленої Абонентом Послуги у розмірі, визначеному відповідним тарифом.

3.2. Абонент самостійно обирає Послуги, тарифний пакет та додаткові сервіси відповідно до актуальних тарифів на момент акцепту Договору.

3.3. ЦОА перевіряє наявність технічної можливості підключення обладнання абонента за вказаною адресою. У разі наявності технічної можливості Постачальник ЕКП підтверджує абоненту можливість надання послуги та приймає акцепт абонента на умовах обраного тарифного пакету/плану. У разі відсутності технічної можливості підключення, Постачальник ЕКП повідомляє абонента про причини відмови та, за можливості, пропонує альтернативні рішення.

3.4. При підключенні абоненту надається логін (номер договору) та пароль доступу до особистого кабінету на сайті Постачальника ЕКП. Пароль може бути змінений або відновлений тільки через особистий кабінет.

3.5. Необхідні для підключення документи та відомості.

Фізичні особи – резиденти

Абонент надає:

- Дійсний паспорт громадянина України або ID-картку (для ідентифікації).
- Індивідуальний податковий номер (ПН).
- Відомості про місце реєстрації та/або фактичного проживання (поштові адреси).
- Контактні телефони в Україні.
- Адресу надання Послуги (місце фактичного підключення).

Якщо абонент є неповнолітнім, потрібен додатковий документ, що підтверджує законне представництво (наприклад, свідоцтво про народження + паспорт батьків/опікуна).

Фізичні особи – нерезиденти (іноземні громадяни та особи без громадянства)

Абонент надає:

- Дійсний паспорт іноземної держави або документ особи без громадянства.
- Відомості про місце реєстрації/перебування в Україні (постійне або тимчасове).
- Контактні телефони в Україні.
- Адресу надання Послуги (місце фактичного підключення).

Для іноземних громадян:

- документ, що підтверджує законність перебування в Україні (віза, вид на тимчасове або постійне проживання, термін дії ≥ 6 місяців);

- відмітка про перетин державного кордону України в паспорті або іншому документі.

Для осіб без громадянства: документ, що посвідчує особу, та підтвердження законності перебування в Україні.

3.6. У разі виявлення недоліків, протиріч або порушень в наданих документах, Оператор може вимагати їх усунення. Якщо вимоги не виконані, Оператор має право відмовити в укладенні Договору.

3.7. Якщо підключення неможливе з обставин поза контролем Оператора, абонент інформується про причини.

3.8. Абонент може відмовитися від підключення Послуг та повернути авансовий платіж, подавши письмову заяву із реквізитами особового рахунку банку на території України.

3.9. У разі технічної неможливості підключення обладнання абонента, Договір вважається таким, що не набрав чинності.

3.10. Договір не укладається або вважається недійсним, якщо:

- немає технічної можливості підключення;
- абонент не має повної цивільної дієздатності;
- є заборгованість за попередніми договорами;
- абонент не надав або надав недостовірну інформацію;
- абонент не сплатив необхідні платежі, обумовлені Договором.

3.11. Підключення до Послуги включає:

- прокладання кабелю від обладнання Оператора до місця надання Послуги.
- кабель довжиною до 10 м для прокладання в приміщенні абонента;
- встановлення конектора RJ-45;
- підключення до порта комутаційного обладнання Оператора;
- налаштування підключення до мережі на комп'ютері абонента.

3.12. Факт виконання робіт підтверджується підписом абонента в наряді на підключення, який є рівносильним акту здачі-приймання виконаних робіт/наданих послуг.

3.13. Абонент може мати кілька місць (адрес) надання послуги.

Для кожного місця оформляється окрема заявка, яка розглядається Постачальником ЕКП окремо.

На кожену заявку надається окремий номер договору, який використовується для обліку та підключення послуги на конкретній адресі.

4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Моментом початку надання Послуги вважається обов'язкове введення логіну та обов'язкова зміна паролю абонентом в Особистому кабінеті.

4.2. Послуги надаються 24 години на добу, 7 днів на тиждень, за умови технічної можливості.

4.3. Пакет послуги IPTV складається з типу наданого пакету, кількості та переліку телеканалів. Кількість та перелік телеканалів визначається Постачальником ЕКП для кожного пакету.

4.4. Постачальник ЕКП має право змінювати кількість і/або перелік телеканалів у пакеті, а також кількість пакетів. Внесення змін здійснюється відповідно до порядку, передбаченого Договором та цими Правилами, із повідомленням Абонента за 7 календарних днів до набрання чинності змін.

4.5. Постачальник ЕКП гарантує надання Послуги у повному обсязі лише за умови позитивного залишку на особовому рахунку абонента.

4.6. При підключенні абонент отримує доступ до особистого кабінету, де доступна:

- статистика використання послуг;
- управління сервісами.

4.7. Для однозначної ідентифікації абонента в мережі Оператора:

- Абоненту призначається особистий пароль та надається персональний номер Договору.
- Пароль та номер Договору використовуються при першому підключенні мережевого обладнання абонента до мережі Оператора.
- Абонент зобов'язується замінити пароль, наданий Постачальником ЕКП, на власний, з урахуванням вимог до надійності паролю, встановлених Постачальником ЕКП.

4.8. Будь-яка кількість інформації, передана через ЕКМ з використанням ідентифікованого обладнання абонента, вважається Постачальником ЕКП такою, що спожита абонентом, на що абонент погоджується.

4.9. Комунікація між абонентом та Постачальником ЕКП здійснюється наступним чином:

4.9.1. Офіційні повідомлення Постачальника ЕКП надсилаються:

- на електронну пошту, вказану абонентом в особистому кабінеті;
- на мобільний телефон, зазначений при підключенні до Послуги.

4.9.2. Відповіді абонента надсилаються на електронні адреси, зазначені на сайті Постачальника ЕКП та/або письмово на адресу місцезнаходження Постачальника ЕКП або ЦОА.

4.9.3. Якщо несвоєчасне або неотримане повідомлення спричинило негативні наслідки, відповідальність покладається на абонента. Постачальник ЕКП вважає, що абонент належним чином поінформований.

4.10. Послуга надається в вигляді, доступному на момент надання. абонент отримує повну достовірну інформацію про Послугу, її якість та особливості мережі при укладенні Договору.

4.11. Постачальник ЕКП не гарантує, що передані дані не містять вірусів або небажаних компонентів. Постачальник ЕКП не несе відповідальності за негативні наслідки для абонента, спричинені такими компонентами або змістом переданої інформації.

4.12. Постачальник ЕКП має право тимчасово призупиняти надання послуг для регламентних та профілактичних робіт з мінімальним впливом на абонента. Сумарний час відсутності послуги не перевищує 24 години. абонент інформується не пізніше ніж за 24 години через електронну пошту або особистий кабінет.

4.13. З технічних причин для забезпечення стабільності та безпеки мережі Постачальник ЕКП може:

- змінювати параметри надання Послуг;
- змінювати IP-адреси абонентів;
- обмежувати трафік або доступ до окремих ресурсів ЕКМ.

Абонент інформується про такі зміни за 7 календарних днів до їх вступу в силу через сайт, телефон або особистий кабінет.

4.14. Абонент не має права передавати послугу третім особам без письмової згоди Постачальника ЕКП. Послуга використовується тільки за адресою, зазначеною в заявці про надання Послуг.

4.15. Абонент зобов'язаний не використовувати Послуги всупереч чинному законодавству України, включно з комерційним використанням.

4.16. Абонент може замовляти або відмовлятися від додаткових послуг через:

- особистий кабінет;
- телефон (044) 594-33-33;
- безпосередньо в ЦОА.

Надання додаткових послуг можливе тільки за наявності технічної можливості та достатніх коштів на особовому рахунку абонента для оплати замовлених Послуг до кінця розрахункового періоду.

4.17. У разі розірвання Договору, Постачальник ЕКП має право:

- видалити абонента та його мережеві реквізити (логін, пароль до Особистого кабінету та ін.) з бази даних;
- відключити абонента від мережевого обладнання Оператора без гарантії збереження можливості повторного підключення.
- Постачальник ЕКП не несе відповідальності за будь-які наслідки або збитки, включно з упущеною вигодою, що можуть виникнути в результаті такого видалення та відключення.

4.18. Відновлення Послуги можливе за наявності технічної можливості повторного підключення та оплати абонентом вартості підключення за тарифами, що діють на момент повторного підключення.

4.19. За попереднім запитом Постачальник ЕКП має право отримати від абонента інформацію про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг, включно з письмовим підтвердженням.

5. ОБЛІК СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ ТА ОСОБОВИЙ РАХУНОК АБОНЕНТА

5.1. Постачальник ЕКП реєструє абонента в білінговій системі та відкриває йому персональний особовий рахунок із унікальним номером. На особовий рахунок абонента зараховуються:

- обсяги наданих Послуг та додаткових послуг (в одиницях вимірювання та у грошовому еквіваленті);
- усі платежі, здійснені абонентом.
- інформація про авансові платежі та залишок коштів на рахунку, що використовується для надання Послуг у поточному розрахунковому періоді.

5.2. Облік споживання Послуг та додаткових послуг здійснюється білінговою системою на підставі:

- даних про виконанні наряди;
- поданих абонентом заяв та даних про використання додаткових сервісів, що фіксуються системою Постачальника ЕКП. Білінг Постачальника ЕКП є єдиним джерелом достовірної інформації про обсяг спожитих абонентом Послуг при тарифікації та під час вирішення спорів.

5.3. Трафік вважається прийнятим або відправленим, якщо його зафіксовано мережевим обладнанням Постачальника ЕКП. Постачальник ЕКП не несе відповідальності за недоставку частини такого трафіку до абонента (адресата), якщо це сталося з причин, що не залежать від Постачальника ЕКП, зокрема:

- недостатня пропускна спроможність каналу адресата або транзитного оператора;
- фільтри або технічні обмеження, встановлені у абонента, адресата або транзитного оператора;
- помилки маршрутизації, допущені абонентом або третьою стороною за межами зони відповідальності Постачальника ЕКП.

6. ТАРИФ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1. Підключення абонента до Послуг здійснюється за умови наявності на його особовому рахунку авансового платежу у розмірі, визначеному обраним тарифом.

6.2. Оплата за Договором складається з таких видів платежів:

- передплата абонентської плати за календарний місяць;
- оплата вартості підключення (одноразово);
- оплата замовлених додаткових послуг та/або товарів.

6.3. У разі якщо абонент здійснив оплату Послуги до акцептування Договору, Постачальник ЕКП підключає Абонента протягом 7 (семи) робочих днів за наявності технічної можливості.

6.4. Постачальник ЕКП має право після підписання Договору надати абоненту Послугу до здійснення авансового платежу. У такому випадку Абонент зобов'язаний протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту підключення внести оплату за підключення та за поточний місяць.

6.5. Тариф/Тарифний пакет складається з таких параметрів:

- вартість підключення (разово);
- розмір щомісячної абонентської плати.

6.6. При безлімітному тарифному плані списання коштів відбувається щодобово рівними частинами: вартість тарифного плану ділиться на кількість календарних днів у місяці.

6.7. Оплата Послуг здійснюється Абонентом у національній валюті України – гривні, будь-яким із доступних способів, визначених Постачальником ЕКП.

6.8. Вартість Послуг і додаткових послуг, замовлених абонентом на наступний місяць, сплачується авансом у до 1 (першого) календарного числа відповідного місяця згідно з діючими тарифами. Усі нарахування та списання з особового рахунку здійснюються виключно на підставі даних білінгу Постачальника ЕКП.

6.9. При оплаті Послуг через банківські установи або онлайн-сервіси абонент зобов'язаний правильно вказувати номер Договору та свої дані (прізвище та/або ідентифікаційний номер).

Кошти зараховуються на особовий рахунок абонента після отримання Постачальником ЕКП підтвердження від банку/платіжної системи.

У випадку некоректного заповнення платіжних реквізитів відповідальність за можливе помилкове зарахування коштів несе абонент.

6.10. Абонент самостійно контролює стан свого особового рахунку та відповідає за правильність і своєчасність здійснених платежів.

Перевірити стан особового рахунку абонент може:

- у особистому кабінеті на сайті Постачальника ЕКП;
- звернувшись до ЦОА телефоном або іншим офіційним каналом зв'язку.

Підтвердження факту оплати можливе:

- через особистий кабінет на Сайті Постачальника ЕКП;
- звернувшись до ЦОА телефоном або електронною поштою.

6.11. Постачальник ЕКП має право тимчасово призупинити надання Послуг, якщо залишок коштів на особовому рахунку Абонента менший за розмір щоденної абонентської плати за обраним тарифним планом.

Надання Послуг поновлюється після зарахування на рахунок Абонента суми, достатньої для активації послуг.

Призупинення здійснюється з попереднім повідомленням Абонента шляхом SMS, електронного листа та/або повідомлення в особистому кабінеті.

6.12. У день призупинення надання Послуг Постачальник ЕКП може зарезервувати порт абонента для швидкого відновлення доступу. Резервування здійснюється за вартістю, визначеною чинними тарифами, про що абонент поінформований у особистому кабінеті. Списання коштів за резерв відбувається до моменту фактичного відновлення послуги.

У разі, якщо відновлення послуги стає неможливим або затримується протягом розумного строку, Постачальник ЕКП здійснює відповідну корекцію або повернення списаних коштів абоненту.

6.13. Абонент має право поновити Послугу за умови достатнього залишку коштів на особовому рахунку шляхом:

- активації у особистому кабінеті;
- звернення до ЦОА будь-яким доступним каналом зв'язку.

6.14. Абонент має право змінювати свій тарифний план не більше одного разу на добу за умови наявності достатнього залишку коштів на особовому рахунку. Зміна Тарифного плану здійснюється:

- самостійно в особистому кабінеті на сайті Постачальника ЕКП;
- звернувшись до ЦОА телефоном.

6.15. Абонент може тимчасово призупинити надання Послуг на строк від 1 (одного) календарного дня до 30 (тридцяти) календарних днів протягом календарного року за умови позитивного залишку на особовому рахунку та активної Послуги.

Призупинення здійснюється:

- самостійно в Особистому кабінеті на Сайті Постачальника ЕКП;
- через звернення до ЦОА.

6.16. Кошти, помилково зараховані на інші рахунки, підлягають поверненню лише за умови подання абонентом письмової заяви та документа, що підтверджує оплату (квитанція, банківська виписка, чек).

6.17. У разі припинення надання Послуг або розірвання Договору з ініціативи абонента чи Постачальника ЕКП, кошти, попередньо сплачені абонентом за Послуги, які не були фактично надані, підлягають поверненню абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту розірвання Договору або припинення надання Послуг. Повернення коштів здійснюється у спосіб, погоджений сторонами, за винятком випадків, коли припинення Договору відбулося з підстав, передбачених цим Договором або чинним законодавством, що виключають право Абонента на відшкодування.

6.18. Припинення надання Послуги чи розірвання Договору не звільняють абонента від обов'язку оплатити Послуги, які вже були фактично надані йому Постачальником ЕКП.

6.19. Абонент несе повну відповідальність за стан свого обладнання та програмного забезпечення, зокрема за наявність вірусів та шкідливих програм, встановлених умисно або випадково самим абонентом.

7. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ АБОНЕНТА ПРИ КОРИСТУВАННІ МЕРЕЖЕЮ

7.1. При користуванні ЕКМ Оператора, абонент приймає на себе наступні зобов'язання:

7.1.1. Використовувати Послуги лише у спосіб, що не суперечить законодавству України та міжнародним зобов'язанням України. Не допускати використання мережі для:

- поширення інформації, що принижує честь, гідність або ділову репутацію, містить ознаки дискримінації, розпалювання національної, расової чи релігійної ворожнечі а також матеріали порнографічного характеру або ті, що пропагують насильство;
- пропаганди насильства, воєнних дій або тероризму;
- шахрайських чи інших протиправних дій.

7.1.2. Дотримуватися прав інтелектуальної власності, зокрема не поширювати програмне забезпечення чи інші матеріали, що охороняються авторським правом чи суміжними правами, без дозволу правовласника.

7.1.3. Не створювати загрози кібербезпеці мережі, не поширювати програмне забезпечення, що містить шкідливий код, комп'ютерні віруси чи інші засоби, здатні завдати шкоди мережі або іншим користувачам.

7.1.4. Утримуватися від надсилання небажаних електронних комунікаційних повідомлень (спаму), зокрема:

- масової розсилки електронних листів, SMS, повідомлень у месенджерах чи інших сервісах без попередньої згоди одержувача;
- повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру без належних правових підстав;
- повідомлень, що містять образливу лексику, погрози або інші неприпустимі висловлювання.

7.2. Абоненту забороняється:

7.2.1. Використовувати ідентифікаційні дані третіх осіб (імена, адреси, телефонні номери, облікові записи тощо) без їхньої згоди або належних правових підстав. Абонент зобов'язаний забезпечувати належний захист власних ідентифікаційних даних, паролів, кодів авторизації та інших засобів доступу, щоб унеможливити їх несанкціоноване використання третіми особами.

7.2.2. Виконувати дії, що спотворюють ідентифікаційні дані в електронних комунікаційних мережах, зокрема:

- фальсифікувати IP-адресу або інші параметри мережевих протоколів;
- піддробляти службову інформацію в заголовках електронних повідомлень чи іншого трафіку.

7.2.3. Вчиняти дії, що мають ознаки несанкціонованого доступу до ресурсів мережі, включно з:

- спробами отримати доступ до обладнання, інформаційних ресурсів або програмного забезпечення без дозволу їхніх власників чи адміністраторів;
- участю у мережевих атаках, зломі, скануванні чи тестуванні вразливостей без погодження з власником ресурсу;
- діями, що порушують нормальне функціонування елементів мережі (серверів, комп'ютерів, іншого обладнання чи програмного забезпечення), які не належать абоненту;
- використанням отриманого несанкціонованого доступу, у тому числі привілейованого, для модифікації, знищення чи копіювання програмного забезпечення або даних, що не належать абоненту.

7.3. Абонент зобов'язаний:

7.3.1. Приймати належні технічні та організаційні заходи з конфігурації та захисту власних мережевих ресурсів, щоб запобігти їх недоброчесному або несанкціонованому використанню третіми особами.

7.3.2. Оперативно реагувати на випадки виявлення несанкціонованого використання своїх ресурсів або інші інциденти безпеки та вживати заходів (локальних чи у співпраці з Постачальником ЕКП) для їх усунення або блокування.

7.3.3. Деякі приклади потенційно небезпечних або неправильно налаштованих ресурсів чи сервісів, які можуть використовуватися для зловживань, включають, але не обмежуються:

- відкритий ретранслятор електронної пошти (SMTP-relay), що дозволяє пересилання пошти без автентифікації;
- сервери новин, форуми, групи, які дозволяють публікацію без належної авторизації чи модерації;
- відкриті проксі-сервери або інші засоби, що дозволяють приховати джерело з'єднання без належної перевірки доступу;
- широкомовні адреси локальних мереж, які зроблені загальнодоступними без контролю доступу;
- служби чи листи розсилок з недостатнім механізмом перевірки підтвердження підписки (opt-in) або без можливості вільного відписання (unsubscribe).

7.4. У разі встановлення фактів порушення з боку абонента умов, визначених цими Правилами або Договором, Постачальник ЕКП має право:

7.4.1. Тимчасово призупинити або обмежити надання відповідних Послуг абоненту до усунення порушень.

7.4.2. За умови повторного або грубого порушення — розірвати Договір у спосіб, передбачений законом та Договором.

8. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

8.1. Постачальник ЕКП має право припинити дію Договору в односторонньому порядку у випадках, передбачених законодавством та Договором, зокрема у разі істотного невиконання абонентом його умов.

У цьому випадку Абонент зобов'язаний здійснити остаточний розрахунок за фактично надані Послуги на дату розірвання Договору.

8.2. Постачальник ЕКП може тимчасово обмежити обсяг або призупинити надання Послуги (повністю чи частково) у випадках, передбачених законодавством та Договором, зокрема, якщо:

- абонент поширює інформацію, що принижує честь, гідність, ділову репутацію інших осіб або персоналу Постачальника ЕКП;
- абонент порушує правила користування мережею, визначені цими Правилами та Договором;
- абонент вчиняє дії, що порушують авторські права чи інші права інтелектуальної власності;
- абонент навмисно завдав збитків іншим особам або вчинив дії, спрямовані на заподіяння шкоди мережі, обладнанню чи інформаційним ресурсам;
- абонент істотно порушив договірні зобов'язання перед Постачальником ЕКП (несвоєчасна оплата, надання недостовірних даних тощо);
- абонент, попри попередження Постачальника ЕКП, продовжує порушувати умови Договору, Правил або чинне законодавство;
- абонент використовує мережу для дій незаконного характеру, поширення шкідливого програмного забезпечення (вірусів, троянів тощо), спроб отримання конфіденційної інформації чи інформації з обмеженим доступом;
- абонент користується обладнанням, що створює загрозу для безпеки та стабільності роботи мережі чи обладнання Постачальника ЕКП;
- абонент без згоди Постачальника ЕКП надає (платно чи безоплатно) доступ до Послуг третім особам.

8.3. Тимчасове обмеження або припинення надання Послуг здійснюється у порядку, визначеному законодавством та цим Договором, з обов'язковим повідомленням абонента, крім випадків, коли таке повідомлення неможливе з технічних або безпекових причин.

8.4. Якщо на особовому рахунку абонента виник недостатній залишок для оплати Послуг за тарифний період або від'ємне сальдо, і така заборгованість не погашена у строк, визначений Договором чи тарифним планом, Постачальник ЕКП має право:

- тимчасово призупинити надання Послуг абоненту до момента повного погашення заборгованості;
- у разі тривалого прострочення — розірвати Договір в односторонньому порядку, визначеному законодавством та Договором.

8.5. Постачальник ЕКП повідомляє абонента про наявність заборгованості та можливе припинення надання Послуг шляхом надсилання повідомлення у спосіб, передбачений Договором (SMS, електронна пошта, повідомлення в особистому кабінеті тощо).

8.6. Постачальник ЕКП поновлює надання Послуг протягом 1 (одного) робочого дня з моменту зарахування на його рахунок коштів від абонента у розмірі, достатньому для погашення заборгованості та відновлення надання Послуг.

8.8. Договір може бути розірваний у таких випадках:

- за ініціативою абонента відповідно до умов Договору;
- за ініціативою Постачальника ЕКП у випадках, передбачених Договором та законодавством України;
- у разі порушення абонентом законодавства України при використанні Послуг, зокрема вчинення дій, що загрожують безпеці або функціонуванню електронних комунікаційних мереж;
- у разі надання абонентом недостовірних відомостей чи документів.

8.9. Абонент має право припинити дію Договору, повідомивши Постачальника ЕКП про таке рішення у спосіб, передбачений Договором (письмово, електронними засобами зв'язку або через особистий кабінет), з дотриманням умов розірвання. Припинення дії Договору не звільняє абонента від обов'язку оплатити надані Послуги до моменту фактичного припинення їх надання.

8.10. У разі припинення дії Договору, Абонент має право укласти новий Договір із Постачальником ЕКП на загальних умовах, відповідно до вимог чинного законодавства та Правил.

9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Інформацію про порядок надання Послуг, додаткових послуг та чинні тарифи абонент може отримати у Центрі обслуговування абонентів (ЦОА), на офіційному сайті Постачальника ЕКП та за номером телефону, зазначеним у Договорі.

9.2. З питань надання технічної підтримки абонент може звертатися:

- за телефонами, вказаними Постачальником ЕКП;
- електронною поштою на адресу: support@bilink.ua;
- через форму запиту на офіційному сайті Постачальника ЕКП.

9.3. З будь-яких інших питань, не передбачених пунктами 9.1 та 9.2, абонент може звернутися безпосередньо в ЦОА, за телефоном, електронною поштою abonent@bilink.ua або через особистий кабінет на сайті Постачальника ЕКП. Запит обробляється протягом 2 (двох) робочих днів з моменту отримання за умови надання Абонентом достатніх даних для ідентифікації (номер договору, ПІБ, адреса надання послуги).

9.4. Постачальник ЕКП має право змінювати термін обробки запиту в залежності від його складності та обсягу інформації, про що абонент повідомляється заздалегідь.

9.5. Дії Постачальника ЕКП, які передбачають додаткову оплату або зміни в наданні/оплаті Послуг згідно з тарифами, здійснюються на підставі письмової заяви абонента або через особистий кабінет на сайті Постачальника ЕКП. До таких дій належать:

- відмова від Послуги;
- тимчасове призупинення Послуг;
- зміна тарифного плану;
- замовлення або відмова від додаткових послуг.

Для надання зазначених Послуг співробітники ЦОА мають право запросити додаткові дані для ідентифікації абонента.

9.6. З пропозиціями щодо покращення надання Послуг, а також з питань, не врегульованих Договором або Правилами, абоненти можуть звертатися до Постачальника ЕКП. Постачальник ЕКП вивчає, узагальнює пропозиції та може внести зміни до Правил, організації надання Послуг або роботи обладнання відповідно до чинного законодавства.

9.7. У період дії воєнного стану Постачальник ЕКП має право тимчасово змінювати умови надання Послуг, зокрема обмежувати або призупиняти окремі види Послуг, для забезпечення безпеки абонента, стабільності мережі та виконання вимог органів державної влади.



9.8. Абонент повідомляється про зміни у наданні Послуг через SMS, електронну пошту, особистий кабінет або вебсайт Постачальника ЕКП, у межах наявних технічних можливостей.

9.9. Тимчасові зміни не звільняють Постачальника ЕКП від обов'язку забезпечувати доступ абонента до інформації про умови надання Послуг, тарифи та порядок оплати.

9.10. Набрання повної сили пп. 5 п. 79 та абз. 6 п. 76 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 25 червня 2025 р. № 761 (щодо доведення до абонента інформації про послугу доступу до контенту, мінімальні технічні параметри, додаткові відомості) можливе через 1 рік з дня опублікування постанови КМУ. До цього моменту Постачальник ЕКП забезпечує доведення доступної інформації, а решта вимог реалізується після набрання чинності.

9.11. Абонент визнає, що Постачальник ЕКП діє у межах чинного законодавства та виконує розпорядження органів державної влади щодо забезпечення функціонування електронних комунікацій у період воєнного стану.