

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
про надання послуг доступу до
мережі Інтернет**

11.10.2024

Товариство з обмеженою відповідальністю «ТОВ Альтаір-Центр», іменоване надалі **Провайдер**, в особі директора **Турчина Максима Сергійовича**, що діє на підставі Статуту, пропонує фізичній особі, іменованій надалі **Споживач**, погодитися з Публічним Договором про надання послуг доступу до мережі Інтернет на наступних умовах:

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ДОГОВОРУ

Публічний Договір – у відповідності до ст. 634 Цивільного кодексу України є договір, умови якого встановлені однією зі сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом Акцепту другою стороною запропонованого договору в цілому, далі по тексту Договір.

Акцепт – повне й беззастережне прийняття Споживачем умов Договору шляхом підписання заяви про згоду на прийняття на паперовому носії або заповнення та відправлення заявки (анкети) на підключення до мережі на WEB – сайті Провайдера. Акцептом також визнається факт сплати грошової суми Споживачем за Послугу.

Білінгова система – програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного й вартісного обліку наданої Послуги, а також здійснення розрахунків за Послугу відповідно до чинних Тарифів, на момент надання Послуги, за кожним Особовим рахунком Споживача.

Зона дії Послуги – географічна зона Телекомунікаційної мережі Оператора.

Кінцеве обладнання – обладнання (комп'ютер, маршрутизатор тощо), що належить Споживачу, та призначене для з'єднання з пунктом закінчення Телекомунікаційної мережі з метою отримання Послуги.

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

Телекомунікаційна мережа - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

Абонентське відгалуження - ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Абонента (комп'ютер чи інше обладнання) з точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентське відгалуження є власністю Споживача.

Мережеві реквізити – це набір параметрів для налаштування Кінцевого обладнання Споживача (IP-адреса, маски підмереж, шлюзи, адреси та імена серверів та мережевих сервісів, логіни та паролі тощо), призначених для забезпечення доступу до Мережі Інтернет та його ідентифікації, ведення обліку наданих Послуг та підтвердження дій в Особистому кабінеті.

Облікова картка Споживача – сторінка (електронна сторінка), яка містить приватну інформацію, Мережеві реквізити, обраний Тарифний план і т.д.

Оператор - підприємство, з правом на технічне обслуговування та експлуатацію власної Телекомунікаційної мережі з групи компаній «Альтаір».

Особистий кабінет – web-сторінка на WEB-сайті Провайдера, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Споживачем Послуг, поточний стан Особового рахунку Споживача та набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких Споживач має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання Послуг, надсилати Провайдеру звернення, скарги. Також Провайдер має можливість розміщувати спеціальні повідомлення для Споживача. Доступ до Особистого кабінету здійснюється за допомогою Кінцевого обладнання в Зоні дії Послуги за адресою: <http://my.altairline.net>.

Контакт-центр – програмно-апаратний комплекс, який використовується для забезпечення технічної підтримки Споживачів при замовленні та отриманні Послуги, а також для надання консультаційно-інформаційної підтримки Споживачам Telefoni та адреси електронної пошти Контакт-центру вказані на Web-сайті Провайдера.

Особовий рахунок – рахунок у Білінговій системі Провайдера, на якому фіксуються платежі Споживача та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як оплата за надану Послугу. Особовий рахунок має унікальний ідентифікатор.

Послуга – забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання Споживача з Мережею Інтернет, що надається Провайдером Споживачу.

Призупинення надання Послуги – тимчасове припинення надання Послуги Провайдером без фізичного відключення Кінцевого обладнання Споживача від Мережі.

Припинення надання Послуги – відключення Кінцевого обладнання Споживача від Мережі.

Розрахунковий період – проміжок часу з першого по останнє число календарного місяця, за який здійснюється оплата за надану Послугу відповідно до Тарифного плану.

Спам – не замовлені попередньо користувачами Інтернет електронні повідомлення, які є або масовими, або в яких не наведено достовірні відомості про повну назву, власну поштову чи електронну адресу Споживача чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких користувач (Інтернет) не може припинити шляхом інформування про це Споживача чи відправника.

Тарифи – вартість послуг і додаткових сервісів, що надаються Провайдером.

Тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачу Провайдером щодо технічних і вартісних параметрів Послуги відповідно до діючих Тарифів. **WEB-сайт Провайдера** – Інтернет-сторінка Провайдера, на якій знаходиться вся необхідна інформація для користування Послугою, розміщена та доступна в Мережі Інтернет за адресою: <http://altairline.net.net>

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Провайдер зобов'язується надавати Послугу, а Споживач зобов'язується отримувати та оплачувати дану Послугу відповідно до умов даного Договору.

2. УКЛАДАННЯ ТА СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

2.1. Договір про надання послуг доступу до мережі Інтернет укладається шляхом Акцепту Споживачем дійсного Договору, що містить всі істотні умови Договору та з усіма подальшими змінами, відповідно до п. 2.2., а також шляхом відповідної реєстрації та погодження Договору на сайті Провайдера або підписання Споживачем письмової заяви про Акцепт Договору.

2.2. Повним і беззастережним Акцептом Договору у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України є факт сплати або перерахування грошової суми Споживачем за Послугу з використанням інших платіжних засобів платіжних систем (кредитних карток, платіжних терміналів та ін.) або фактичне отримання Споживачем Послуг Провайдера.

2.2.1. Після з'ясування можливості підключення до Мережі Інтернет, Споживач має можливість здійснити Акцепт.

2.3. Момент Акцепту дійсного Договору, що визначений п.2.2., вважається моментом укладання Договору. Договір, укладений Споживачем за допомогою Акцепту, має юридичну чинність відповідно до статті 642 Цивільного кодексу України і є рівнозначним договору, підписаному сторонами.

2.4. У випадку, якщо здійснено Акцепт та не з'ясовано можливість підключення, чи/або така можливість відсутня, Договір вважається неукладеним, та Провайдер повертає передплачені Споживачем кошти у встановленому чинним законодавством порядку.

2.5. Договір діє з моменту здійснення Споживачем Акцепту, протягом всього часу збереження позитивного балансу на Особовому рахунку Споживача та

90 (дев'яноста) календарних днів з моменту досягнення нульового або від'ємного балансу Особового рахунку (під час Призупинення надання Послуги).

2.6. Після закінчення терміну дії Даного Договору, Провайдер має право Припинити надання Послуги, ліквідувати всю персональну інформацію про Споживача, з усіх носіїв інформації.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

3.1. До складу Послуги не входить налаштування або діагностика Кінцевого обладнання Споживача, а також налаштування або діагностика програмного забезпечення, встановленого на Кінцевому обладнанні Споживача.

3.2. Після здійснення Акцепту, шляхом перерахування грошових коштів за надання Послуг, Провайдер здійснює підключення Споживача до Мережі Інтернет протягом п'ятнадцяти робочих днів.

3.3. Належна якість отриманої Споживачем Послуги гарантується виключно за умов налаштування Кінцевого обладнання згідно інформації в Обліковій картці Споживача.

3.4. З моменту утворення від'ємного балансу на Особовому рахунку Споживача відбувається автоматичне, Призупинення надання Послуги, яке може бути відновлене тільки після внесення грошових коштів на Особовий рахунок Споживача.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА

4.1. Провайдер зобов'язується:

4.1.1. з моменту укладання Договору надавати Споживачу Послугу за умови наявності на Особовому рахунку позитивного балансу;

4.1.2. вживати загальноприйняті технічні й організаційні заходи для забезпечення конфіденційності інформації, одержуваної або відправленої Споживачем. Доступ третіх осіб до інформації, одержуваної або відправленої Споживачем, забезпечується винятково відповідно до законодавства України;

4.1.3. забезпечувати конфіденційність облікової інформації Споживача;

4.1.4. забезпечувати в Мережі Інтернет надання Послуги за встановленими показниками якості та відповідно до умов даного Договору.

4.1.5. приймати і реєструвати заяви від Споживача, зокрема про неякісне надання Послуг або їх відсутність. Виконувати роботи по заявці Споживача

протягом п'яти робочих днів з моменту реєстрації заявлення;

4.1.6. здійснити перерахунок абонентської плати до фактичного відновлення надання Послуги Споживачу у випадках якщо дії Провайдера або Оператора, зазначені в п.4.2.1, аварійні роботи або пошкодження Телекомунікаційної мережі мають тривалість

більше 3-х робочих днів. Перерахунок абонентської плати здійснюється виключно у разі пошкоджень, які відбулись з вини Провайдер. В разі, якщо пошкодження Телекомунікаційної мережі відбулося не з вини Провайдер, у тому числі або не виключно пошкодження обладнання (телекомунікаційної мережі) у зв'язку з воєнним станом (оголошеним згідно Указу Президента України №64/2022 від 24 лютого 2022 року), у зв'язку із бойовими діями на території, на якій надаються послуги, у зв'язку з пошкодженням обладнання Споживачем або його неналежного ремонту без участі Провайдер, перерахунок не здійснюється.

4.2. Провайдер має право:

4.2.1. у випадках ремонту, технічного обслуговування, модернізації Телекомунікаційної мережі, включаючи зміну схем маршрутизації Оператором, проводити планові і позапланові перерви з повним або частковим обмеженням у наданні Послуги з попереднім повідомленням Споживача шляхом розміщення інформації про планований строк і тривалість перерви на WEB-сайті Провайдер. Проведення технічного обслуговування й ремонту здійснюється Оператором у години найменшого навантаження на Телекомунікаційну мережу. Час такої перерви не вважається перервою в наданні послуги та оплачується Споживачем;

4.2.2. в однобічному порядку змінювати Тарифи на Послугу, що надається, змінювати, за умови технічної необхідності, надані Споживачу Мережеві реквізити попереднім повідомленням Споживача, шляхом розміщення інформації на WEB-сайті Провайдер або Особистому кабінеті Споживача не менш ніж за 7(сім) днів до дати набрання змінами чинності. Провайдер та Споживач визнають юридичну чинність зазначених у дійсному пункті повідомлень;

4.2.3. відповідно до існуючої практики, без будь-якого повідомлення Споживача, вводити ту або іншу фільтрацію або блокування адресного простору й припиняти доступ Споживача до тих або інших об'єктів, інформаційних ресурсів і послуг Мережі Інтернет (адрес, мереж, серверів, телеконференцій і т.д.) як в Україні, так і за її кордонами. Обмеження доступу вводиться у випадку, якщо практика експлуатації відповідних ресурсів порушує законодавство України, загальноприйняті норми використання Мережі Інтернет. Обмеження доступу стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Споживача;

4.2.4. в порядку і на умовах, відповідно до законодавства України, відслідковувати інформацію, що приймається та отримується в процесі користування Послугою й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно, за вимогами вповноважених державних установ, а також для нормального функціонування Послуги або захисту Провайдер і інших споживачів Інтернет, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому законодавству України.

4.4. Провайдер має право Призупинити надання Послуги Споживачу у разі:

4.4.1. аварії або пошкодження Телекомунікаційної мережі;

4.4.2. від'ємного балансу на Особовому рахунку Споживача;

4.4.3. у разі порушення Споживачем пункту 5.3. даного Договору і залишає за собою право Припинити надання Послуги та розірвати Договір.

4.4.4. у разі неможливості подальшого обслуговування території на якій надаються послуги Споживачу у зв'язку з обставинами, які не залежать від Провайдер, в тому числі, але не виключно які супроводжуються воєнним станом (оголошеним згідно Указу Президента України №64/2022 від 24 лютого 2022 року) та у зв'язку із бойовими діями на території, на якій надаються послуги. В такому разі Провайдер має право не повертати попередньо сплачені платежі Споживачем та Споживач не має права на компенсацію вартості послуг.

4.5. Провайдер має право Припинити надання Послуги Споживачу:

4.5.1. за рішенням суду;

4.5.2. у разі, якщо дії або Кінцеве обладнання Споживача унеможливають функціонування Телекомунікаційної мережі.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

5.1. Споживач має право:

5.1.1. на вичерпну інформацію щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуги Провайдером;

5.1.2. обирати Тарифний план шляхом звернення до Контакт-центру або написання заяви Провайдеру на обрання/зміну Тарифного плану;

5.1.3. змінювати обраний Тарифний план не частіше одного разу на Розрахунковий період.

5.1.4. Призупинити надання Послуги і відмовитися на цей період від оплати Послуги терміном не більше ніж на 3 (три) місяці за один рік дії Договору за умови повідомлення Провайдер не пізніше початку наступного розрахункового періода. Призупинення надання Послуги можливо не частіше, ніж один раз на календарний місяць.

5.2. Споживач зобов'язується:

5.2.1. самостійно налаштувати Кінцеве обладнання, необхідне для користування Послугою, дотримуючись даних, вказаних в Обліковій картці Споживача;

5.2.2. самостійно спостерігати за станом свого Особового рахунку, перевіряти інформацію про наявність змін і доповнень щодо умов надання

Послуги на WEB - сайті Провайдер або в Особистому кабінеті;

5.2.3. своєчасно здійснювати оплату Послуг відповідно до умов Договору;

5.2.4. не перешкоджати працівникам Провайдер (Оператора) проводити огляд, профілактичні роботи та поточний ремонт, надаючи доступ до Телекомунікаційної мережі, а при необхідності, і до Кінцевого обладнання;

5.2.5. в процесі користування Послугою поважати інтереси Провайдер і інших споживачів Інтернет і не порушувати їх права;

5.2.6. не пізніше ніж за 5 (п'ять) днів до Припинення надання Послуги, письмово повідомити Провайдер про розірвання даного Договору та в повній мірі розрахуватися за надану Послугу.

5.2.7. інформувати Провайдер через Контакт-центр про перебої в роботі Телекомунікаційної мережі.

5.3. Споживачу забороняється:

5.3.1. фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, використовувати в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передачі даних у Інтернет;

5.3.2. передавати й розміщувати в Мережі Інтернет інформацію та програмне забезпечення, що містить комп'ютерні віруси або інші шкідливі компоненти;

5.3.3. без дозволу власника відповідних прав посилати, публікувати, передавати, відтворювати або поширювати, за допомогою Послуги, програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково захищені авторськими або іншими правами;

5.3.4. використовувати Мережу Інтернет для поширення матеріалів, що ображають людську гідність, пропагують насильство або екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські або шахрайські цілі;

- 5.3.5. здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь у спробах несанкціонованого доступу до Кінцевого обладнання інших споживачів Інтернет, мережних атаках та ін.;
- 5.3.6. розсилати Спам;
- 5.3.7. здійснювати дії з метою зміни налаштування Кінцевого обладнання або програмного забезпечення Провайдера або інші дії, які унеможливають якісне функціонування Телекомунікаційної мережі;
- 5.3.8. використовувати Послугу в комерційних цілях, шляхом її перепродажу третім особам;
- 5.3.9. використовувати Кінцеве обладнання, яке не сертифіковане, в порядку, установленому законодавством України.
- 5.3.10. виконувати своїми силами та не допускати сторонніх (третіх) осіб до виконання робіт по ремонту Абонентського відгалуження.

6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 6.1. Доступ Споживачу до Послуги надається Провайдером на умовах 100 % передплати.
- 6.2. Надходження коштів на Особовий рахунок Споживача проводиться протягом 5 (п'ятьох) банківських днів.
- 6.3. Споживач погоджується з тим, що Провайдер своїми технічними засобами здійснює контроль стану Особового рахунку Споживача. Провайдер самостійно встановлює правила й порядок тарифікації наданої Споживачу Послуги.
- 6.4. Спосіб та порядок розрахунку узгоджується з Провайдером.
- 6.5. Тарифи застосовуються на однакових умовах для всіх Споживачів.
- 6.6. Тарифи можуть змінюватися Провайдером у відповідності до п.4.2.2 даного Договору. Відповідні зміни не можуть мати індивідуальний характер та є загальними для всіх Споживачів, які обслуговуються на умовах відповідного Тарифу.
- 6.7. Споживач оплачує Послугу у розмірі вартості обраного ним Тарифного плану.
- 6.8. Розрахунки за Послугу здійснюються шляхом щоденного списання Провайдером грошової суми з Особового рахунку Споживача в сумі відповідно до обраного Споживачем Тарифного плану. Споживач може отримати деталізовану інформацію про належну до сплати суму за допомогою Особистого кабінету.
- 6.9. Споживач самостійно несе відповідальність за правильність здійснюваних ним платежів.
- 6.10. Споживач розуміє, та погоджується з тим, що Провайдер має право не повертати попередньо сплачені кошти за послуги, в такому разі сплачені Споживачем кошти залишаються на особовому рахунку Споживача.
- 6.11. Споживач може передплатити Послуги за будь-який період часу. Така передплата буде зараховуватись в оплату послуг по мірі надання послуг відповідно до Тарифів. Споживач погоджується з тим, що зараховані в оплату послуг кошти рахуються використаними, а Послуги наданими, не залежно від того користувався фактично Споживач такими Послугами чи ні. Зараховані в оплату Послуг кошти поверненню не підлягають.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН. ФОРС-МАЖОР

- 7.1. Сторони відповідають за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань відповідно до діючого законодавства України.
- 7.2. Провайдер не несе відповідальність:
 - 7.2.1. за інформацію, поради, програмне забезпечення, самостійно отримані Споживачем через Мережу Інтернет;
 - 7.2.2. за будь-які витрати або збиток, які прямо або побічно виникли в результаті самостійного одержання Споживачем інформації й послуг через Мережу Інтернет;
 - 7.2.3. за збиток, що виник через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів, Кінцевого обладнання Споживача;
 - 7.2.4. за збиток, нанесений Споживачу в результаті дії програмних продуктів, отриманих Споживачем за допомогою Послуги;
 - 7.2.5. за прямий або непрямий збиток, заподіяний Споживачем, в результаті використання або неможливості використання Послуги;
 - 7.2.6. за якість Послуги, у випадках використання Споживачем не сертифікованого Кінцевого обладнання, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Споживачем Кінцевого обладнання і програмного забезпечення, відповідно до інформації, що зазначена в Обліковій картці Споживача;
 - 7.2.7. за нормальне функціонування й доступність окремих сегментів Мережі Інтернет;
 - 7.2.8. при Припиненні чи Припиненні надання доступу до Послуги, Провайдер не несе відповідальність за повідомлення або неповідомлення будь-яких третіх осіб про позбавлення Споживача доступу до Послуги й за можливі наслідки, що можуть виникнути в результаті такого попередження або його відсутності.
 - 7.2.9. за відсутність послуги у зв'язку обставинами, які не залежать від Провайдера, в тому числі, але не виключно, які супроводжуються воєнним станом (оголошеним згідно Указу Президента України №64/2022 від 24 лютого 2022 року) та у зв'язку із бойовими діями на території, на якій надаються послуги.
- 7.3. Провайдер не гарантує:
 - 7.3.1. можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, які тимчасово або постійно недоступні через Мережу Інтернет;
 - 7.3.2. абсолютну безперервність доступу до Послуги.
- 7.4. Споживач повністю відповідальний за зберігання Мережних реквізитів та несе повну відповідальність за збитки, що можуть виникнути через їхнє несанкціоноване використання.
- 7.5. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором на час дії непереборної сили (форс-мажор). Під непереборною силою розуміються надзвичайні й невідворотні за даних умов обставини, що перешкоджають виконанню сторонами зобов'язань за Договором. До них відносяться стихійні явища (землетрус, повінь і т.п.), обставини громадського життя (воєнні дії, надзвичайний стан, великомасштабні страйки, епідемії т.п.), заборонні міри вповноважених державних органів (заборона перевезень, заборона торгівлі в порядку міжнародних санкцій, валютні обмеження й т.п.), а також викрадення чи

пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

7.6. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Споживача, усі витрати Провайдеру на усунення пошкодження покладаються на Споживача.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Споживач підтверджує, що він є повнолітньою та дієздатною особою та укладаючи цей Договір, він несе повну відповідальність за підключення Послуги за місцем (адресою) користування.

8.2. Акцептом Договору, Споживач дає згоду на безоплатне розміщення обладнання Провайдеру (Оператора) в будинку (будівлі), допоміжних приміщеннях та на даху за адресою підключення Кінцевого обладнання до Телекомунікаційної мережі.

8.3. Якщо в результаті укладення або виконання даного Договору Споживач передав Провайдеру персональні дані у розумінні Закону України «Про захист персональних даних», то в такому випадку Сторони погодили, що Споживач надає згоду Провайдеру здійснювати їх обробку, використання, виступати власником бази персональних даних, що утворилася в такий спосіб, залучати у випадку необхідності за договорами розпорядників персональних даних, а також визнає, що Споживач є повідомленим про мету обробки персональних даних Споживача, що пов'язана з забезпеченням реалізації адміністративно-правових, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку, інших правовідносин, які виникають в результаті обробки персональних даних.

8.4. У разі непогашення заборгованості за надані Послуги, Споживач погоджується, що інформація щодо стану розрахунків за цим Договором, наданих йому Послуг, а також інші відомості, зазначені Споживачем, можуть бути передані третім особам, а також використані з метою формування реєстру боржників.

Провайдер:
ТОВ «Альтаір-Центр» 85300,
Донецька обл., Покровський р-н,
м. Покровськ, вул. Залізнична, буд. 40
тел. 095 54 04 404
IBAN UA143052990000026004010137092 в АТ КБ «Приватбанк»,
ЄДРПОУ: 40302344
Директор ТОВ «Альтаір - Центр» Турчин М. С.