

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання електронних комунікаційних послуг (доступу до мережі Інтернет)

02.10.2025

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЬТАІР-ЦЕНТР», надалі – «Постачальник» (внесене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за №1331 від 23.08.2022 року), в особі Директора Турчина Максима Сергійовича, який діє на підставі Статуту, пропонує фізичній особі, іменованій надалі Кінцевий користувач, погодитися з Публічним Договором про надання електронних комунікаційних 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 Договору.

Акцепт – повне й беззастережне прийняття Кінцевим користувачем 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 Постачальника. Акцептом також визнається факт сплати грошової суми Кінцевим користувачем 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 Кінцевого користувача.

Зона дії Послуги – географічна зона Електронної комунікаційної мережі Постачальника.

Кінцевий користувач - Фізична особа, яка отримує або має намір отримати електронні комунікаційні послуги (послуги доступу до мережі Інтернет) на умовах цього Договору.

Кінцеве обладнання – обладнання (комп'ютер, маршрутизатор тощо), що належить Кінцевому користувачу, та призначене для з'єднання з пунктом закінчення Електронної комунікаційної 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.

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

Абонентське відгалуження - ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Кінцевого користувача (комп'ютер чи інше обладнання) з точкою підключення до Електронної комунікаційної мережі. Абонентське відгалуження є власністю Кінцевого користувача.

Мережеві реквізити – це набір параметрів для налаштування Кінцевого обладнання Кінцевого користувача (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 Кінцевого користувача – 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 Електронної комунікаційної мережі з групи компаній «Альтаір».

Особистий кабінет – web-сторінка на WEB-сайті Постачальника, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Кінцевим користувачем Послуг, поточний стан Особового рахунку Кінцевого користувача та набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких Кінцевий користувач має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання Послуг, надсилати Постачальнику звернення, скарги. Також Постачальник має можливість розміщувати спеціальні повідомлення для Кінцевого користувача. 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 Кінцевих користувачів при замовленні та отриманні Послуги, а також для надання консультативно-інформаційної підтримки Кінцевих користувачів. Телефони та адреси електронної пошти Контакт-центру вказані на Web-сайті Постачальника.

Особовий рахунок – рахунок у Білінговій системі Постачальника, на якому фіксуються платежі Кінцевих користувачів 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 Кінцевого користувача з Мережею Інтернет, що надається Постачальником Кінцевому користувачу.

Призупинення надання Послуги – тимчасове припинення надання Послуги Постачальником без фізичного відключення Кінцевого обладнання Кінцевого користувача від Мережі.

Припинення надання Послуги – відключення Кінцевого обладнання Кінцевого користувача від Мережі.

Щомісячний платіж – передбачена Тарифним планом Кінцевого користувача плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Постачальником протягом розрахункового періоду.

Розрахунковий період – період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, 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 Кінцевого користувача чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких користувач (Інтернет) не може припинити шляхом інформування про це Кінцевого користувача чи відправника.

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

Тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих Кінцевому користувачу Постачальником щодо технічних і вартісних параметрів Послуги відповідно до діючих Тарифів.

WEB-сайт Постачальника – Інтернет-сторінка Постачальника, на якій знаходиться вся необхідна інформація для користування Послугою, розміщена та доступна в Мережі Інтернет за адресою: <http://altairline.net.net>

Точка демаркації – точка розмежування відповідальності Постачальника і Кінцевого користувача при наданні Послуг, якою є порт на електронному комунікаційному обладнанні Постачальника.

Показники якості Послуги (Швидкість доступу) - Параметри електронної комунікаційної послуги доступу до Інтернету, що включають мінімальну, середню та максимальну швидкість передачі та отримання даних, які є невід'ємною частиною обраного Кінцевим користувачем Тарифного плану.

Активна конклюдентна дія - Голосове та/або текстове повідомлення, вчинені Кінцевим користувачем та спрямовані на замовлення або активацію Послуги.

Показники якості Послуги (Швидкість доступу) - Параметри електронної комунікаційної послуги доступу до Інтернету, що включають мінімальну, середню та максимальну швидкість передачі та отримання даних, які є невід'ємною частиною обраного Кінцевим користувачем Тарифного плану.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Постачальник зобов'язується надавати Кінцевому користувачу електронні комунікаційні послуги доступу до мережі Інтернет (далі - Послуга), а Кінцевий користувач зобов'язується приймати ці Послуги та своєчасно їх оплачувати на умовах та в порядку, визначеному цим Договором.

1.2. Цей Договір розроблений відповідно до законодавства України, зокрема нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства.

1.3. Умови Договору визначаються Постачальником самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником з обов'язковим повідомленням про це Кінцевих користувачів принаймні одним з таких способів: на WEB-сайт Постачальника та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним цьому Договорі, або безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення тариф, протягом 7 (семи) календарних днів з дня, розміщення/направлення Постачальником такого повідомлення. Не розірвання Кінцевим користувачем Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Кінцевого користувача з внесеними змінами до Договору.

2. УКЛАДАННЯ ТА СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

2.1. Укладання цього Договору здійснюється шляхом Акцепту Кінцевим користувачем дійсного Договору, що містить всі істотні умови Договору та з усіма подальшими змінами, відповідно до п. 2.2. Акцепт може бути здійснений шляхом підписання письмової заяви або вчиненням Активної конклюдентної дії (заповнення та відправлення заявки на веб-сайті, оплата послуги, тощо).

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

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

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

2.4. Договір вважається укладеним та таким, що набрав чинності для Кінцевого користувача з моменту вчинення ним дій, які свідчать про приєднання до умов цього Договору без необхідності підписання письмового примірника.

2.5. Укладаючи цей Договір, Кінцевий користувач підтверджує повне та безумовне прийняття умов Договору, Тарифних планів, Загальних Умов та всіх додатків, що становлять його невід'ємну частину.

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

2.7. Договір діє з моменту здійснення Кінцевим користувачем Акцепту, протягом всього часу збереження позитивного балансу на Особовому рахунку Кінцевого користувача та 90 (дев'яноста) календарних днів з моменту досягнення нульового або від'ємного балансу Особового рахунку (під час Призупинення надання Послуги).

2.8. Після закінчення терміну дії Даного Договору, Постачальник має право Припинити надання Послуги, ліквідувати всю персональну інформацію про Кінцевого користувача, з усіх носіїв інформації.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

3.1. Активація послуги здійснюється Постачальник лише за умови отримання згоди (підтвердження) від Кінцевого користувача на її підключення, вираженої шляхом вчинення Активної конклюдентної дії.

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

3.3. Після здійснення Акцепту, шляхом перерахування грошових коштів за надання Послуг, Постачальник здійснює підключення Кінцевого користувача до Мережі Інтернет протягом п'ятнадцяти робочих днів.

3.4. Належна якість отриманої Кінцевим користувачем Послуги гарантується виключно за умов належного налаштування Кінцевим користувачем Кінцевого обладнання.

3.5. Обов'язковою умовою надання Кінцевому користувачу Послуг є наявність у Постачальника технічної можливості для надання Кінцевому користувачу замовлених Послуг.

3.6. Параметри Послуг, що надаються Кінцевому користувачу, визначені умовами відповідних Тарифних планів

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

3.8. У період дії воєнного стану та/або у разі знаходження Кінцевого користувача на території, де ведуться бойові дії, або на тимчасово окупованій території, Постачальник не має права скорочувати та/або припиняти надання Послуги доступу до Інтернету через несплату, а також застосовувати блокування доступу за наявності негативного балансу. Встановлені гарантії захисту від боргів (граничні ліміти на "мінус") застосовуються відповідно до законодавства.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА

4.1. Постачальник зобов'язується:

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

4.1.2. надавати Кінцевому користувачу Послуги цілодобово згідно з затвердженими регуляторним органом граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг

4.1.3. вживати загальноприйняті технічні й організаційні заходи для забезпечення конфіденційності інформації, одержуваної або відправленої Кінцевому користувачу. Доступ третіх осіб до інформації, одержуваної або відправленої Кінцевим користувачем, забезпечується відповідно до законодавства України;

4.1.4. забезпечувати конфіденційність облікової інформації Кінцевого користувача;

4.1.5. надавати Кінцевому користувачу Послугу відповідно до Показників якості Послуги та швидкості доступу, визначених в обраному Тарифному плані, що є невід'ємною частиною цього Договору, де мінімальна швидкість є гарантованим показником якості Послуги.

4.1.6. приймати і реєструвати заяви від Кінцевого користувача, зокрема про неякісне надання Послуг або їх відсутність. Виконувати роботи по заявці Кінцевого користувача протягом п'яти робочих днів з моменту реєстрації звернення. Вартість робіт по кожній заявці Кінцевого користувача визначені у Додатку № 1 до цього Договору, який є його невід'ємною частиною;

4.1.7. здійснити перерахунок абонентської плати до фактичного відновлення надання Послуги Кінцевому користувачу у випадках якщо дії Постачальника або Оператора, аварійні роботи або пошкодження Електронної комунікаційної мережі мають тривалість більше 3-х робочих днів. Перерахунок абонентської плати здійснюється

виключно у разі пошкоджень, які відбулись з вини Постачальника. В разі, якщо пошкодження Електронної комунікаційної мережі відбулося не з вини Постачальника, у тому числі або не виключно пошкодження обладнання (Електронної комунікаційної 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 Кінцевим користувачем або його неналежного ремонту без участі Постачальника, перерахунок не здійснюється;

4.1.8. забезпечити Кінцевому користувачу можливість самостійно, без додаткового звернення до Постачальника контролювати всі свої витрати;

4.1.9. забезпечити Кінцевому користувачу можливість вимкнути та/або змінити будь-які послуги звернувшись до Контакт-центру Постачальника.

4.1.10. забезпечити прозоре відображення загальної вартості Послуг, включаючи всі податки та усі додаткові платежі, пов'язані з наданням Послуги, до моменту укладення Договору (Акцепту) та протягом його дії.

4.1.11. Доводити до відома Кінцевих користувачів, у тому числі через WEB-сайт, інформацію про способи захисту їхніх прав та найменування, місцезнаходження і контактні дані органів державної влади, що забезпечують відповідний захист прав (НКЕК, Держпродспоживслужба).

4.1.12. Інформувати Кінцевих користувачів про зміни умов договору або тарифів на WEB-сайті Постачальника, в Особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством, не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. За відсутності у Постачальника контактних даних Кінцевого користувача, розміщення повідомлення на WEB-сайті Постачальника вважається особистим повідомленням (інформуванням) такого Кінцевого користувача про відповідні зміни та Кінцевий користувач погоджується, що таке інформування є здійсненим належним чином.

4.2. Постачальник має право:

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

4.2.2. в односторонньому порядку змінювати Тарифи на Послугу, що надається, змінювати, за умови технічної необхідності, надані Кінцевому користувачу Мережеві реквізити попереднім повідомленням Кінцевого користувача, шляхом розміщення інформації на WEB-сайті Постачальника та/або в Особистому кабінеті Кінцевого користувача та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством не менш ніж за 7(сім) днів до дати набрання змінами чинності. Постачальник та Кінцевий користувач визнають юридичну чинність зазначених у дійсному пункті повідомлень;

4.2.3. відповідно до існуючої практики, без будь-якого повідомлення Кінцевого користувача, вводити ту або іншу фільтрацію або блокування адресного простору й припиняти доступ Кінцевого користувача 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 Кінцевого користувача;

4.2.4. Вводити фільтрацію або блокування адресного простору мережі у випадках, прямо передбачених законодавством України (зокрема, згідно з рішенням суду, РНБО, тощо).

4.2.5. 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 Постачальника й

інших кінцевих користувачів мережі Інтернет, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому законодавству України.

4.2.6. скоротити перелік Послуг/припинити надання Кінцевому користувачу Послуг, витребувати у Кінцевого користувача обладнання, якщо таке було передано Кінцевому користувачу в користування, у випадках, передбачених цим Договором шляхом направлення на електронну адресу вказану Кінцевим користувачем відповідного повідомлення не менш ніж за 1 (одну) годину, до моменту скорочення переліку Послуг/припинення надання Послуг. У разі якщо Постачальник не припинив або не скоротив перелік Послуг, Кінцевий користувач не звільняється від обов'язку оплатити фактично отриманих Послуг.

4.2.7. здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Кінцевого користувача в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування електронних комунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором.

4.2.8. залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Кінцевому користувачу Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Постачальника з Кінцевим користувачем.

4.2.9. Здійснювати запис телефонних розмов між Постачальником та Кінцевим користувачем при зверненнях Кінцевого користувача до Постачальника та/або Постачальника до Кінцевого користувача з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги, та на власний розсуд використовувати такі записи. Погодившись на укладення даного Договору Кінцевий користувач надає свою згоду, а також не заперечує щодо запису таких розмов.

4.4. Постачальник має право Призупинити надання Послуги Кінцевому користувачу у разі:

4.4.1. аварії або пошкодження Електронної комунікаційної мережі;

4.4.2. від'ємного балансу на Особовому рахунку Кінцевого користувача;

4.4.3. у разі порушення Кінцевим користувачем 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 Кінцевому користувачу у зв'язку з обставинами, які не залежать від Постачальника, 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 попередньо сплачені кошти Кінцевого користувача залишаються на Особовому рахунку і можуть бути використані після відновлення послуги. Постачальник зобов'язаний невідкладно інформувати Кінцевого користувача про обмеження, можливе зниження якості послуг та/або припинення надання послуг, спричинені надзвичайними/воєнними станами.

4.4.5. Скорочення Постачальником переліку Послуг з підстав та у випадках визначених цим Договором не звільняє Кінцевого користувача від обов'язку оплачувати Щомісячні платежі за такі Послуги протягом всього строку дії Договору, а так само не звільняє Кінцевого користувача від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

4.6.4. Списання Постачальником послуг частки невикористаних коштів з Особового рахунку, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків закінчення строку позовної давності щодо повернення таких коштів, а також коштів, що залишилися на Особовому рахунку, який обслуговується знеособлено, у разі, коли Кінцевий користувач не звернувся за поверненням невикористаних коштів у встановлений законодавством строк.

4.5. Постачальник має право Припинити надання Послуги Кінцевому користувачу:

4.5.1. за рішенням суду;

4.5.2. у разі, якщо дії або Кінцеве обладнання Кінцевого користувача унеможливають функціонування Електронної комунікаційної мережі.

4.5.3. у випадку експлуатації Кінцевим користувачем технічно несправних пристроїв та/або обладнання, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

4.5.4. у випадку викрадення, втрати, пошкодження відповідного Обладнання, та/або виникнення інших обставин, які призвели до погіршення технічних характеристик Обладнання, що призвело до неможливості виконання зобов'язань Постачальника за Договором;

4.5.5. у випадку порушення Кінцевим користувачем одного або декількох своїх зобов'язань за Договором., та/або у інших випадках, передбачених цим Договором та чинним законодавством та/або у інших випадках, передбачених чинним законодавством, зокрема Законом України «Про електронні комунікації» та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють діяльність у цій сфері;

4.5.6. у випадку відсутності у Постачальника технічної можливості надавати Послуги Кінцевому користувачу.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КІНЦЕВОГО КОРИСТУВАЧА

5.1. Кінцевий користувач має право:

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

5.1.2. обирати Тарифний план шляхом звернення до Контакт-центру або написання заяви Постачальнику 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 Постачальника не пізніше початку наступного розрахункового періоду. Призупинення надання Послуги можливо не частіше, ніж один раз на календарний місяць;

5.1.5. розірвати цей Договір в односторонньому порядку, у тому числі у разі незгоди зі зміною умов Договору або Тарифів, протягом 7 (семи) днів з дати оприлюднення відповідної інформації на WEB-сайті Постачальника або отримання повідомлення про такі зміни, без застосування штрафних санкцій.

5.1.6. у разі припинення дії Договору, Постачальник зобов'язаний здійснити остаточний розрахунок та за заявою Кінцевого користувача повернути Кінцевому користувачу залишок невикористаних коштів з особового рахунку протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати припинення Договору

5.1.7. вимкнути та/або змінити будь-які послуги звернувшись до Контакт-центру Постачальника.

5.2. Кінцевий користувач зобов'язується:

5.2.1. самостійно налаштувати Кінцеве обладнання, необхідне для користування Послугою;

5.2.2. самостійно та за власні кошти здійснювати встановлення і налаштування Кінцевого обладнання, технічні характеристики якого мають відповідати вимогам та параметрам обраного тарифного плану. Постачальник не несе відповідальності за неналежну якість або неможливість надання послуг у випадку, якщо Кінцеве обладнання Кінцевого користувача не відповідає технічним характеристикам, необхідним для отримання послуг за відповідним тарифним планом.

5.2.3. самостійно спостерігати за станом свого Особового рахунку, перевіряти інформацію про наявність змін і доповнень щодо умов надання Послуги на WEB - сайті Постачальника або в Особистому кабінеті;

5.2.4. своєчасно здійснювати оплату Послуг відповідно до умов Договору;

5.2.5. не перешкоджати працівникам Постачальника (Оператора) проводити огляд, профілактичні роботи та поточний ремонт, надаючи доступ до Електронної комунікаційної мережі, а при необхідності, і до Кінцевого обладнання;

5.2.6. в процесі користування Послугою поважати інтереси Постачальника й інших Кінцевих користувачів мережі Інтернет і не порушувати їх права;

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

5.2.8. інформувати Постачальника через Контакт-центр про перебої в роботі Електронної комунікаційної мережі.

5.2.9. оплачувати замовлений обсяг Послуг та усі додаткові платежі у розмірі та у строки, визначені Тарифним планом та умовами Договору.

5.2.10. систематично, не рідше 1 (одного) разу на місяць, перевіряти наявність повідомлень Постачальника на WEB - сайті Постачальника, на сторінці Особового кабінету Кінцевого користувача. Кінцевий користувач приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Постачальника на WEB - сайті Постачальника, на сторінці Особистого кабінету Кінцевого користувача.

5.2.11. Забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо.

5.3. Кінцевому користувачу 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 кінцевих користувачів мережі Інтернет, мережевих атаках та ін.;

5.3.6. розсилати Спам;

5.3.7. здійснювати дії з метою зміни налаштування Кінцевого обладнання або програмного забезпечення Постачальника або інші дії, які унеможливають якісне функціонування Електронної комунікаційної 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 Кінцевому користувачу до Послуги надається Постачальником на умовах 100 % передплати.

6.2. Надходження коштів на Особовий рахунок Кінцевого користувача проводиться протягом 5 (п'ятьох) банківських днів.

6.3. Кінцевий користувач погоджується з тим, що Постачальник своїми технічними засобами здійснює контроль стану Особового рахунку Кінцевого користувача. Постачальник самостійно встановлює правила й порядок тарифікації наданої Кінцевому користувачу Послуги.

6.4. Спосіб та порядок розрахунку узгоджується з Постачальником.

6.5. Тарифні плани та пакетні пропозиції на всі види Послуг, що надаються Постачальником, встановлюються Постачальником самостійно та визначені в Додатку № 1 до цього Договору, який є його невід'ємною частиною.

6.6. Тарифи застосовуються на однакових умовах для всіх Кінцевих користувачів.

6.7. Тарифи можуть змінюватися Постачальником у відповідності до п.4.2.2 даного Договору. Відповідні зміни не можуть мати індивідуальний характер та є загальними для всіх Кінцевих користувачів, які обслуговуються на умовах відповідного Тарифу.

6.8. Кінцевий користувач оплачує Послугу у розмірі вартості обраного ним Тарифного плану.

6.9. Розрахунки за Послугу здійснюються шляхом щоденного списання Постачальником грошової суми з Особового рахунку Кінцевого користувача в сумі відповідно до обраного Кінцевим користувачем Тарифного плану. Кінцевий користувач може отримати деталізовану інформацію про належну до сплати суму за допомогою Особистого кабінету.

6.10. Кінцевий користувач самостійно несе відповідальність за правильність здійснюваних ним платежів.

6.11. Кінцевий користувач розуміє, та погоджується з тим, що Постачальник має право не повертати попередньо сплачені кошти за послуги, в такому разі сплачені Кінцевим користувачем кошти залишаються на особовому рахунку Кінцевого користувача.

6.12. Кінцевий користувач може передплатити Послуги за будь-який період часу. Така передплата буде зараховуватись в оплату послуг по мірі надання послуг відповідно до Тарифів.

6.13. Постачальник зобов'язаний повернути Кінцевому користувачу невикористані або безпідставно списані кошти на підставі звернення кінцевого користувача у разі:

- ненадання замовлених послуг з вини постачальника послуг, якщо постачальник не доведе відсутності вини;
- відмови кінцевого користувача від попередньо оплачених послуг, які він не отримав;
- припинення (розірвання, закінчення строку дії) договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;
- надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв;
- безпідставного стягнення надмірного розміру оплати за надані послуги;
- безпідставних нарахувань, спричинених аварійними ситуаціями та збоями білінгової системи.

6.14. У випадку відмови Кінцевого користувача від усіх замовлених та активованих Послуг, Кінцевий користувач має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Особового рахунку на дату припинення надання Кінцевому користувачу Послуг за Договором, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів або Додатками до Договору. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Кінцевого користувача, що містить паспортні дані, РНОКПП та підпис Кінцевого користувача, направленим або поданим особисто Постачальнику не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Кінцевим користувачем грошових коштів.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. Сторони відповідають за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань відповідно до діючого законодавства України.

7.2. Постачальник не несе відповідальність:

7.2.1. за інформацію, поради, програмне забезпечення, самостійно отримані Кінцевим користувачем через Мережу Інтернет;

7.2.2. за будь-які витрати або збиток, які прямо або побічно виникли в результаті самостійного одержання Кінцевим користувачем інформації й послуг через Мережу Інтернет;

7.2.3. за збиток, що виник через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів, Кінцевого обладнання Кінцевого користувача;

7.2.4. за збиток, нанесений Кінцевому користувачу у в результаті дії програмних продуктів, отриманих Кінцевим користувачем за допомогою Послуги;

7.2.5. за прямий або непрямий збиток, заподіяний Кінцевим користувачем, в результаті використання або неможливості використання Послуги;

7.2.6. за якість Послуги, у випадках використання Кінцевим користувачем не сертифікованого Кінцевого обладнання, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Кінцевим користувачем Кінцевого обладнання і програмного забезпечення, відповідно до інформації, що зазначена в Обліковій картці Кінцевого користувача;

7.2.7. за неналежну якість або неможливість надання послуг у випадку, якщо Кінцеве обладнання Кінцевого користувача не відповідає технічним характеристикам, необхідним для отримання послуг за відповідним тарифним планом.

7.2.8. за нормальне функціонування й доступність окремих сегментів Мережі Інтернет;

7.2.9. при Призупиненні чи Припиненні надання доступу до Послуги, Постачальник не несе відповідальність за повідомлення або неповідомлення будь-яких третіх осіб про позбавлення Кінцевого користувача доступу до Послуги й за можливі наслідки, що можуть виникнути в результаті такого попередження або його відсутності.

7.2.10. за відсутність послуги у зв'язку обставинами, які не залежать від Постачальника, 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. Постачальник 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 безперебійність доступу до Послуги.

7.4. Кінцевий користувач повністю відповідальний за зберігання Мережевих реквізитів та несе повну відповідальність за збитки, що можуть виникнути через їхнє несанкціоноване використання.

7.5. У разі виявлення пошкодження Електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Кінцевого користувача, усі витрати Постачальника на усунення пошкодження покладаються на Кінцевого користувача.

7.6. Постачальник несе відповідальність за ненадання або неналежне надання Послуг відповідно до чинного законодавства.

7.7. У разі, якщо фактична швидкість доступу до мережі Інтернет, що отримується Кінцевим користувачем, систематично (більше трьох разів протягом розрахункового періоду) є нижчою за мінімальну швидкість, визначену в

Тарифному плані, Кінцевий користувач має право подати скаргу до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (НКРЕ) або звернутися до суду. Фактична швидкість доступу визначається за результатами вимірювання, здійсненого безпосередньо від обладнання (ONU), встановленого у Кінцевого користувача.

7.8. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Кінцевий користувач несе відповідальність, передбачену законодавством України, зокрема нормативно правовими актами у сфері електронних комунікацій.

7.9. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Кінцевого користувача, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Постачальником з Кінцевого користувача в повному розмірі.

7.10. Кінцевий користувач приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів.

8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

8.1. Жодна Сторона не несе відповідальності за затримку в виконання зобов'язань або неможливості виконання зобов'язань за цим Договором у випадку настання надзвичайних та невідворотних обставин, що об'єктивно знаходяться поза її контролем, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, дії, рішення органів державної влади, місцевого самоврядування, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами компетентних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, заборонні акти Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, Антимонопольного Комітету України, Національного банку України або органів місцевого самоврядування (термін «заборонні акти» розуміється як закон або документ нормативного характеру, що не дозволяють Сторонами виконати свої зобов'язання за цим договором), а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган/буревій, торнадо, повінь нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха, тощо за умови, що така подія впливає на належне виконання зобов'язань за цим Договором, але не існувала на час укладення цього Договору (надалі – «Форс-Мажор»). Факт настання та дії форс-мажорних обставин має бути належним чином підтверджений Торгово-Промисловою Палатою України або іншим компетентним органом відповідно до чинного законодавства України.

8.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання зобов'язань за цим Договором, зобов'язана повідомити іншу Сторону про настання вищевказаних обставин у письмовій формі відповідно до умов Договору негайно, та не пізніше 10 робочих днів з моменту їхнього настання довести їх існування достовірним сертифікатом (або іншим відповідним документом, передбаченим чинним законодавством України), виданим Торгово-Промисловою Палатою України (або іншим компетентним органом відповідно до чинного законодавства України). Несвоєчасне повідомлення про Форс-Мажор позбавляє відповідну сторону права посилаючись на нього у майбутньому і не звільняє від відповідальності за цим Договором.

8.3. При виникненні форс-мажорних обставин строк виконання зобов'язань за цим Договором продовжується пропорційно часу, протягом якого діють такі обставини. Після закінчення дії вказаних обставин, Сторона, яка заявляла про їх настання, має протягом 5 (п'яти) робочих днів письмово повідомити іншу Сторону про припинення дії форс-мажорних обставин та відновлення дії договірних відносин між Сторонами. Дія Договору та зобов'язання Сторін по ньому вважаються відновленими з дня отримання другою Стороною повідомлення про припинення дії форс-мажорних обставин.

8.4. Якщо Форс-мажорні обставини продовжуються більше 30 (тридцяти) календарних днів, будь-яка Сторона в односторонньому порядку має право ініціювати припинення дії цього Договору, шляхом направлення іншій Стороні письмового повідомлення. Договір вважається припиненим з дня отримання другою Стороною такого повідомлення.

9. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

9.1. Постачальник зобов'язується дотримуватися всіх діючих законів України про захист персональних даних.

9.2. Якщо в результаті укладення або виконання даного Договору Кінцевий користувач передав Постачальнику персональні дані у розумінні Закону України «Про захист персональних даних», то в такому випадку Сторони погодили, що Кінцевий користувач надає згоду Постачальнику 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 Кінцевий користувач є повідомленим про мету обробки персональних даних Кінцевого користувача, 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

9.2. Акцептуванням цього Договору Кінцевий користувач надає однозначну згоду на обробку Постачальником будь-яким чином і в будь-який спосіб усіх персональних даних, які стають відомі Постачальнику в процесі виконання умов цього Договору. Постачальник самостійно врегульовує процес дотримання пов'язаними з ним трудовими, договірними чи іншими відносинами особами вимог законодавства про захист персональних даних та самостійно несе відповідальність за порушення останніми цих вимог.

9.3. Кінцевий користувач приймає на себе зобов'язання при зміні його персональних даних надавати у найкоротший термін Постачальнику уточнену інформацію щодо відомостей про нього, необхідних для реалізації вимог чинного законодавства. Кінцевий користувач Акцептуванням цього Договору дає згоду та є достатньо проінформований про включення його персональних даних до бази персональних даних, та що повідомлений про свої права згідно законодавства про захист персональних даних.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Кінцевий користувач підтверджує, що він є повнолітньою та дієздатною особою та укладаючи цей Договір, він несе повну відповідальність за підключення Послуг за місцем (адресою) користування.

10.2. Акцептом Договору, Кінцевий користувач дає згоду на безоплатне розміщення обладнання Постачальника (Оператора) в будинку (будівлі), допоміжних приміщеннях та на даху за адресою підключення Кінцевого обладнання до електронної комунікаційної мережі.

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

Постачальник:

ТОВ «Альтаір-Центр»

внесене до Реєстру постачальників електронних

комунікаційних мереж та послуг за №1331 від 23.08.2022 року

85300, Донецька обл., Покровський р-н,

м. Покровська, вул. Залізнична, буд. 40

тел. 095 54 04 404

IBAN UA143052990000026004010137092 в АТ КБ «Приватбанк»,

ЄДРПОУ: 40302344

Директор ТОВ «Альтаір-Центр» Турчин М. С.

