

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

Товариство з обмеженою відповідальністю «Альтаір+», іменоване надалі **Провайдер**, в особі директора Тюкаєва Валерія Володимировича, 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 Договору.

**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 Телефони 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 рівносильним 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 умов 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.

4.2. Провайдер має право:

4.2.1. у випадках ремонту, технічного обслуговування, модернізації Телекомунікаційної мережі, включаючи зміну схем маршрутизації Оператором, проводити планові й 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 Провайдера. 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 одностороннем порядке изменять Тарифы на Услуги, что предлагается, изменять, за условия технической необходимости, предоставленные Потребителю Сетевые реквизиты

предварительным уведомлением Потребителя, путем размещения информации на WEB-сайте Провайдера или Личному кабинету Потребителя не менее чем за 7(семь) дней до даты вступления изменений в силу. Провайдер и Потребитель признают юридическую силу указанных в настоящем пункте уведомлений;

4.2.3. в соответствии с существующей практикой, без какого-либо уведомления Потребителя, вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и ограничить доступ Потребителя к тем или иным объектам, информационным ресурсам и услугам Сети Интернет (адрес, сеть, серверы, телеконференции и т.д.) как в Украине, так и за ее пределами. Ограничение доступа вводится в случае, когда практика эксплуатации соответствующих ресурсов нарушает законодательство Украины, принятые нормы использования Сети Интернет. Ограничение доступа касается только адресации (доступности) и не означает нарушения конфиденциальности информации Потребителя;

4.2.4. в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Украины, расследовать информацию, которая предоставляется и получается в процессе использования Услуги и раскрывает любые сведения, которые необходимы, по требованиям уполномоченных государственных органов, а также для нормальной работы Услуги или защиты Провайдера и других потребителей Интернет, если это не противоречит соответствующим конституционным правам граждан и действующему законодательству Украины.

4.4. Провайдер имеет право приостановить предоставление Услуги Потребителю в случае:

4.4.1. аварии или повреждения Телекоммуникационной сети;

4.4.2. отсутствия баланса на Личном счете Потребителя;

4.4.3. в случае нарушения Потребителем пункта 5.3. настоящего Договора и сохраняет за собой право приостановить предоставление Услуги и расторгнуть Договор.

4.5. Провайдер имеет право приостановить предоставление Услуги Потребителю:

4.5.1. по решению суда;

4.5.2. в случае, если действия или бездействие Потребителя делают невозможным функционирование Телекоммуникационной сети.

## 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

5.1. Потребитель имеет право:

5.1.1. на получение информации о содержании, качестве, стоимости и порядке предоставления Услуги Провайдером;

5.1.2. выбирать Тарифный план путем обращения в Контакт-центр или написания заявления Провайдеру на изменение/выбор Тарифного плана;

5.1.3. изменять выбранный Тарифный план не чаще одного раза на расчетный период.

5.1.4. приостановить предоставление Услуги и отказаться на этот период от оплаты Услуги сроком не более чем на 3 (три) месяца за один раз действия Договора по условиям уведомления Провайдера не позднее начала следующего расчетного периода. Приостановление предоставления Услуги возможно не чаще, чем один раз на календарный месяц.

5.2. Потребитель обязуется:

5.2.1. самостоятельно настраивать Конецное оборудование, необходимое для использования Услуги, соблюдать данные, указанные в Личной карте Потребителя;

5.2.2. самостоятельно следить за состоянием своего Личного счета, проверять информацию о наличии изменений и дополнений к условиям предоставления Услуги на WEB - сайте Провайдера или в Личном кабинете;

5.2.3. своевременно осуществлять оплату Услуги в соответствии с условиями Договора;

5.2.4. не препятствовать работникам Провайдера (Оператора) проводить осмотр, профилактические работы и текущий ремонт, предоставляя доступ к Телекоммуникационной сети, а при необходимости, и к Конецному оборудованию;

5.2.5. в процессе использования Услуги уважать интересы Провайдера и других потребителей Интернет и не нарушать их права;

5.2.6. не позднее чем за 5 (пять) дней до прекращения предоставления Услуги, письменно уведомить Провайдера о расторжении настоящего Договора и в полной мере рассчитаться за предоставленную Услуги.

5.2.7. информировать Провайдера через Контакт-центр о перебоях в работе Телекоммуникационной сети.

5.3. Потребителю запрещается:

5.3.1. фальсифицировать свою IP-адреса, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также другую служебную информацию при передаче данных в Интернет;

5.3.2. передавать и размещать в Сети Интернет информацию и программное обеспечение, которое содержит компьютерные вирусы или другие вредоносные компоненты;

5.3.3. без разрешения владельца соответствующих прав рассылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять, с помощью Услуги, программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами;

5.3.4. использовать Сеть Интернет для распространения материалов, которые оскорбляют человеческое достоинство, пропагандируют насилие или экстремизм, возбуждают расовую, национальную или религиозную вражду, преследуют хулиганские или шантажные цели;

5.3.5. осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети Интернет, проведения или участия в попытках несанкционированного доступа к Конецному оборудованию других потребителей Интернет, сетевых атаках и т.д.;

5.3.6. рассылать Спам;

5.3.7. осуществлять действия с целью изменения настройки Конецного оборудования или программного обеспечения Провайдера или другие действия, которые делают невозможным функционирование Телекоммуникационной сети;

5.3.8. использовать Услуги в коммерческих целях, путем их перепродажи третьим лицам;

5.3.9. использовать Конецное оборудование, которое не сертифицировано, в соответствии с установленным законодательством Украины.

5.3.10. выполнять своими силами и не допускать третьих (сторонних) лиц к выполнению работ по ремонту Абонентского оборудования.

## 6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 6.1. Доступ Споживачу до Послуги надається Провайдером на умовах 100 % передплати до останнього числа місяця, що передує звітному місяцю, в якому надається Послуга.
- 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.

## 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 несертифікованого 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 Призупиненні 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.
- 7.3. 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 безперебійність доступу до Послуги.
- 7.4. Споживач повністю відповідальний за зберігання Мережевих 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 й 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 Провайдера 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 Провайдера (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+» 85307, Донецька область**

**м.Покровськ, м-н Шахтарський, 9/1,**

**тел. 095 5 404 404**

**ІВАН №UA713354960000026006051826185 в АТ КБ «Приватбанк»,**

**ЄДРПОУ : 39868542**

**Директор ТОВ «Альтаір+»**

**Тюкаєв В.В. \_\_\_\_\_**