

# Правила надання та отримання послуг

м. Київ

2010 рік

ФОП Кулинич Олександр Вікторович, далі Провайдер, з одного боку, пропонує будь-якій юридичній або фізичній особі, що надалі іменується Абонент, абонентське обслуговування в мережі Інтернет (далі Послуги). Справжня оферта є публічною, і згідно статті 633 Цивільного кодексу України її умови однакові для всіх споживачів, а ухваленням умов цієї Оферти вважається акцептом і полягає в здійсненні Абонентом платежу в рахунок оплати пропонованих Послуг (стаття 642 розділу 53 Цивільного кодексу України).

## 1. ТЕРМІНИ

1.1. Абонент — споживач (суб'єкт господарювання або фізична особа) Послуг, який отримує їх на умовах цих Правил і договірних відносин з Провайдером.

1.2. Абонентна плата — фіксований платіж, який Провайдер встановлює для Абонента за доступ на постійній основі до Послуги протягом визначеного періоду незалежно від факту споживання Абонентом Послуг.

1.3. Договір — документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг для фізичних та юридичних осіб, відповідно до цих Правил, чинних Тарифів та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг.

1.4. Додаткові пакети — додаткові платні інформаційні послуги, які можуть бути замовлені Абонентом. Активізація додаткових пакетів здійснюється впродовж трьох робочих днів з моменту надходження оплати Абонента.

1.5. Інтернет — всевітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

1.6. Клієнт — суб'єкт господарювання або фізична особа, яка виявила бажання вступити в договірні відносини з Провайдером, якими передбачається надання Послуг, Додаткових пакетів.

1.7. Консультаційні послуги — послуги із збору і аналізу даних, проведення досліджень телекомунікаційного ринку і послуг з метою надання Абонентові необхідної інформації.

1.8. Контактна (контактні) електронна адреса та телефонний номер — електронна адреса та телефонний номер, які Абонент вказав в Договорі та/або при замовленні послуги.

1.9. Контактна особа — Абонент або представник Абонента, якому надані певні Права доступу до Послуги або Серверу, що надане Абоненту або передане Абонентом для забезпечення виконання Договору. Контактні особи, визначені Абонентом, можуть мати різні Права щодо доступу до Послуги, Серверу або Обладнання.

1.10. Логін (login) — комбінація латинських літер та/або цифр, що починається з букви (не менше двох і не більше восьми символів), для забезпечення роботи з Послугою.

1.11. Норми користування Мережею – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Детальна інформація знаходиться за адресою: <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>.

1.12. Обладнання — сукупність пристроїв, приладів, об'єднаних певною технологічною схемою.

1.13. Особовий рахунок абонента — персональний рахунок, який Провайдер відкриває в Білінгу для Абонентів, які підключені до Послуг, і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг і Додаткових сервісів, а також облік платежів Абонента.

1.14. Пароль (password) — комбінація не менш ніж з 6 латинських літер та/або цифр, що видається Абоненту Провайдером, для забезпечення роботи з Послугою.

1.15. Підключення до Послуги — роботи з первинного підключення до Послуг, до яких належать:

- виділення віртуального Серверу на фізичному Сервері Провайдеру;
- стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення;
- надання мережевих параметрів для роботи в Інтернеті;
- надання прав необмеженого доступу на віртуальному Сервері.

1.16. Провайдер — ФОП Кулинич Олександр Вікторович

1.17. Сайти Провайдера — <http://vds.data-xata.com>, <http://www.data-xata.com>.

1.18. Послуги — послуги, що надає Провайдер: хостинг серверів, реєстрація доменних імен, консультаційні послуги та супутні додаткові послуги.

1.19. Правила — Правила надання та отримання послуг, затверджені Провайдером, які визначають загальні права та обов'язки Провайдера та Абонентів, умови надання та отримання Послуг, Додаткових пакетів.

1.20 Права доступу — перелік дій, які може виконувати Контактна особа при роботі з Послугою, Сервером або Обладнанням. Поділяються на:

- Технічний доступ — дії з налаштування та обслуговування програмного забезпечення;
- Адміністративний доступ — право на вирішення питань пов'язаних з Договірними відносинами, наданням Послуг (їх перелік та об'єм), веденням документації по Договору.

1.21. Угода про розірвання Договору — документ, який визначає дату розірвання Договору.

1.22. Рахунок — розрахунковий документ, де вказана сума платежу за Послуги та/або Додаткові пакети згідно з чинними Тарифами.

1.23. Реєстрація доменного імені — занесення інформації про домен і його адміністратора в центральну базу даних з метою забезпечення унікальності використання домену. Реєстрація домену проводиться мінімум на один рік. Послуга з реєстрації доменного імені вважається наданою з моменту занесення інформації в базу даних. Реєстрація доменного імені проводиться після надходження оплати послуги.

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

1.25. Тарифи — документ, затверджений Провайдером, у якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг та Додаткових пакетів, що надаються Провайдером.

1.26. Тарифний пакет — сукупність технічних і вартісних параметрів Послуг, взаємопов'язаних між собою і таких, що визначають режим роботи Абонента.

1.27. Технічне обслуговування — комплекс заходів, що вживаються Провайдером, або третіми особами для забезпечення надання Послуг.

1.28. Технічний майданчик — приміщення, в якому розміщуються та обслуговуються Сервери та Обладнання.

1.29. Технічні умови — наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Провайдеру, які необхідні для технічної можливості надання Послуг Абоненту.

1.30. Трафік — обсяг інформації, що пройшов на або від IP-адрес, що використовуються Абонентом. Трафік вимірюється в байтах (кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах).

1.31. Білінг — програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих Послуг і Додаткових пакетів відповідно до Тарифів, чинних на момент надання Послуг.

1.32. Віртуальний виділений сервер (Хостинг серверу) — Послуга, змістом якої є надання Абоненту в користування віртуального виділеного Серверу певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої Абонентної плати) на власному Сервері Провайдеру, а також стартове встановлення на Сервер операційної системи та програмного забезпечення з подальшим оновленням версій програмного забезпечення працівниками Провайдеру. Надання параметрів доступу до сервера здійснюється протягом трьох робочих днів з моменту надходження оплати послуги. Початком використання послуги є момент надання Абонентом параметрів доступу до сервера (параметри направляються електронним листом)

## **2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

2.1. Послуги надаються за наявності грошових коштів на особовому рахунку Абонента або при наданні Абонентом документу, підтверджуючого факт оплати послуг.

2.2. Відносини Сторін регулюються Договором про надання послуг, Правилами надання послуг, Тарифами, що діють, Правилами домену UA, Нормами користування Мережею і чинним законодавством України.

2.3. Абонент підтверджує, що дані надані для реєстрації послуг є повними і достовірними. Абонент зобов'язується своєчасно інформувати про будь-які зміни в даних для збереження повноти і достовірності інформації впродовж всього періоду надання Послуг. Не надання повних і достовірних даних є істотним порушенням і може спричинити за собою обмеження або припинення надання Послуг.

## **3. ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН**

3.1. Провайдер зобов'язується:

3.1.1. Надавати Абонентом Послуги згідно Тарифів, що діють, після надходження відповідної оплати на розрахунковий рахунок Провайдера.

3.1.2. Публікувати офіційні повідомлення, пов'язані з обслуговуванням Абонентів і зміною Правил та Тарифів на оплату, на Сайтах Провайдера.

3.1.3. Сповідати Абонента про зміну Правил, Тарифів і умов надання послуг, шляхом публікації новин про відповідні зміни на Сайтах Провайдера або електронної розсилки Контактним особам, що мають Адміністративний доступ, не менш ніж за 5 днів до введення в дію цих змін.

3.1.4. Забезпечити консультаційно-інформаційну і технічну підтримку по електронній пошті і телефонам Провайдера з питань надання і функціонування послуг.

3.2. Абонент приймає умови даних Правил і зобов'язується:

3.2.1. Оплачувати послуги Провайдера в порядку і на умовах, визначених Договором, Правилами та Тарифами на Послуги.

3.2.2. На вимогу Провайдера, як при реєстрації Абонента, так і згодом, якщо виникне така необхідність, надавати завірені копії документів, підтверджуючих його юридичний статус (для юридичної особи це документи, що підтверджують повноваження посадовця, що має право підпису даного договору та документи, що підтверджують реквізити підприємства, а для фізичної особи — паспорт і ідентифікаційний код).

3.2.3. Використовувати послуги не порушуючи законних прав і інтересів третіх осіб, у тому числі і прав інтелектуальної власності.

#### **4. ПРАВА СТОРІН**

4.1. Провайдер має право:

4.1.1 Вносити зміни до Правил надання послуг та Тарифів, повідомивши Абонента шляхом публікації відповідної інформації на Сайтах Провайдера або електронної розсилки Контактним особам, що мають Адміністративний доступ, не менш ніж за 5 днів до введення в дію цих змін.

4.1.2. Обмежити надання Послуг Абонентові шляхом фільтрації певних портів серверу, призупинити тимчасово або припинити надання послуг повністю в наступних випадках:

- ненадходження оплати за Послуги у встановлені терміни або у разі нульового балансу;
- дій Абонента, направлених на обмеження або перешкоду в доступі інших користувачів до Послуг, а також здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Провайдера та/або протиправного доступу до інших ресурсів, доступних через мережу Інтернет;
- розміщенні, публікації, передачі (розсилці) через мережу Інтернет будь-якої інформації, яка суперечить вимогам законодавства України, нормам міжнародного права, Нормам користування Мережею;
- надання неправдивої інформації Абонентом, відмові надати документи, що засвідчують особу або статус Абонента.
- публікації або передачі будь-якої інформації або програмного забезпечення, яке містить в собі комп'ютерні віруси або інші компоненти, прирівняні до них
- дій, направлених на те, щоб посилати, публікувати, передавати, відтворювати надавати або у будь-якому вигляді використовувати в комерційних цілях інформацію, програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково, отримані за допомогою Послуг (якщо це явно не дозволено власником подібної інформації, програмного забезпечення або іншої продукції) за умови наявності письмової вимоги власника такої інформації про обмеження перерахованих дій
- дій, направлених на те, щоб посилати, публікувати, передавати, відтворювати або поширювати будь-яким способом отримані за допомогою Послуг програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково, захищені авторськими або іншими правами, без дозволу власника також як і посилати, публікувати, передавати або поширювати будь-яким способом будь-яку складову Послуг, що надаються, або створені на її основі роботи оскільки самі Послуги також є об'єктом авторських і інших прав за умови наявності письмової вимоги власника таких прав про обмеження перерахованих дій;
- направлення електронних повідомлень комерційного чи іншого характеру, не погоджених (не запитаних) заздалегідь з їх одержувачем, а також в разі порушення Норм користування Мережею, за наявності письмової заяви одержувача такої розсилки;
- публікації і передачі через мережу Інтернет будь-якої інформації що перечить чинному українському або міжнародному законодавству. Зокрема, це відноситься до порнографічних зображень. У зв'язку з відсутністю законодавчо встановлених методик визначення того, чи є конкретне зображення порнографічним Провайдер залишає за собою право такого визначення.

4.1.3. Провайдер має право припинити договірні стосунки з Абонентом в односторонньому порядку без повернення грошових коштів, з одночасною відправкою письмового електронного повідомлення, при порушенні Абонентом умов даної оферти. Моментом розірвання договору і припинення обслуговування вважається дата направлення відповідного повідомлення Абонентові.

4.1.4. При підвищених (наднормативних) потребах Абонента до апаратних і інших ресурсів, що надаються, в рамках замовленого обслуговування - Провайдер залишає за собою право запропонувати Абонентові перехід на інший тарифний план.

4.1.5. Проводити планові технічні роботи (в т.ч. перезавантаження фізичних Серверів Провайдера) кожні перший та третій вівторки місяця, в період з третьої до п'ятої години ранку.

4.2. Абонент має право:

4.2.1. Тестувати послуги протягом певного періоду, що вказаний в Тарифах (під час тестового періоду заблокована відправка вихідних повідомлень (smtp, 25 порт) та не надається місце для резервного збереження даних).

4.2.2. Отримувати послуги, згідно оплаченого тарифного плану.

4.2.3. Змінювати тарифний план, направивши відповідне повідомлення Провайдеру.

4.2.4. Призупинити використання послуг на період від семи днів до двох місяців за письмовою заявою (офіційним або електронним листом) за умови позитивного балансу на особовому рахунку Абонента.

## **5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

5.1. Оплата Послуг здійснюється в гривнях на основі передоплати і в порядку, встановленому цими Правилами.

5.2. Послуги сплачуються згідно виставлених рахунків.

5.3. Вартість Послуг визначається відповідно до Тарифів надання послуг, що діють, і вибраного Абонентом Тарифного пакету. Моментом оплати вважається надходження коштів на розрахунковий рахунок Провайдера.

5.4. Провайдер має право переглядати (змінювати) Тарифи і ціни на Послуги. При цьому Абонент має право відмовитися від цього Договору, сповістивши про це Провайдера до моменту набуття чинності змін Тарифів. Якщо відмова не надійшла, вказані зміни вважаються прийнятими Абонентом.

5.5. Оплата Послуг юридичними особами проводиться за безготівковим розрахунком. Оплата Послуг фізичними особами проводиться одним з способів вказаних на сайті Провайдера. Витрати (комісії і ін.) по перерахуванню коштів Провайдером несе Абонент.

5.6. Абонент несе відповідальність за правильність здійснених ним платежів. При зміні банківських реквізитів Провайдера, з моменту публікації нових реквізитів на сайті Провайдер, Абонент несе відповідальність за платежі, проведені по застарілих реквізитах.

5.7. Акти здачі-прийняття робіт (наданих послуг) складаються щомісяця та висилаються Абоненту (юридичній особі) листом або кур'єром до 10 (десятого) числа місяця, наступного за розрахунковим.

5.8. Для зміни тарифного плану на особовому рахунку Абонента повинна бути сума коштів рівна або більша, ніж на один мінімальний період надання послуг згідно обраного тарифного плану.

5.9. До 10 числа поточного місяця Провайдер направляє Абонентові (юридичній особі) оригінали бухгалтерських документів за попередній місяць.

5.11. У разі дострокового припинення дії цього Договору Провайдер, за умови надання Абонентом відповідних документів, проводить останньому повернення грошових коштів у розмірі, пропорційному вартості невикористаного ним об'єму Послуг.

5.12. Товари і послуги, надані Провайдером не можуть передаватися третім особам, у тому числі переводитись на обслуговування іншим компаніям у випадках:

- отримання даної послуги як бонус або дарунок
- при неповній (частковою) оплаті даної послуги
- претензій по пункту і підпунктам 4.1.2. даної оферти
- отримання бонуса або дарунку до даної послуги.

5.12.1 Товар або послуга може передаватися третім особам, у тому числі переводитись на обслуговування іншим компаніям при 100% оплаті наданих послуг або за домовленістю сторін.

## **6. ОСОБЛИВІ УМОВИ І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. Провайдер не гарантує абсолютної безперебійності або безпомилковості Послуг і не дає гарантії того, що запропоноване програмне забезпечення або будь-які інші матеріали не містять помилок. Провайдер вживає всіх розумних зусиль і заходів з метою недопущення цього.

6.2. Провайдер не несе відповідальності за прямий або непрямий збиток, заподіяний Абонентові в результаті використання або неможливості використання Послуг, зокрема за збиток, понесений Абонентом в результаті помилок, пропусків, перерв в роботі, видалення файлів, дефектів, затримок в роботі або передачі даних, змін функцій і інших причин.

6.3. Провайдер не несе відповідальності за якість каналів зв'язку загального користування, за допомогою яких здійснюється доступ до Послуг.

6.4. Провайдер не відповідає за зміст інформації, розміщеної або інформації, що передається Абонентом по мережі Інтернет.

6.5. Абонент самостійно відповідає за зміст інформації, розміщеної або інформації, що передається ним або іншою особою під його мережевими реквізитами по мережі Інтернет, а також за шкоду, заподіяну його діями (особисто або іншою особою, що використовує його реквізити) особам або майну громадян, юридичних осіб, державі або моральним принципам суспільства.

6.6. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризику, зв'язані з використанням мережі Інтернет за допомогою Послуг, зокрема відповідальність за оцінку точності, повноти і корисності будь-яких думок, ідей, іншої інформації, а також якості і властивостей товарів і послуг, поширюваних в мережі Інтернет і що надаються Абонентові за допомогою Послуг.

6.7. Абонент повністю відповідальний за збереження своїх мережних реквізитів (логіну та паролю) і за збитки, які можуть виникнути внаслідок їх несанкціонованого використання. За фактом крадіжки логіна і

пароля, що відбулася з вини третіх осіб, клієнт має право направити в адресу Провайдера заяву про зміну логіна і пароля:

- для юридичної особи на офіційному бланку, завіреному підписом уповноваженої особи та печаткою;
- для фізичної особи з копією документу, що підтверджує особу Абонента.

6.8. Провайдер не несе відповідальності за дії третіх осіб, що скоїли крадіжку мережевих реквізитів і що заподіяли збитки Абонентів. Абонент самостійно вирішує, в які компетентні органи йому слід звернутися за захистом своїх прав і законних інтересів з метою залучення винних до встановленої законом відповідальності і відшкодування за їх рахунок заподіяного йому збитку.

6.9. Провайдер не несе відповідальності за сповіщення будь-яких третіх сторін про позбавлення Абонента доступу до мережі і за можливі наслідки, що виникли в результаті відсутності такого попередження.

## **7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)**

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання своїх зобов'язань за Договором, якщо це невиконання сталось внаслідок обставин непереборної сили, в результаті подій надзвичайного характеру. До таких обставин відносяться: стихійні лиха, аварії, цивільні безлади, страйки, військові дії, протиправні дії третіх осіб, епідемії, пожежі, набуття чинності законодавчих актів, розпоряджень і ухвал державних органів і інші обставини, не залежні від волі Сторін.

7.2. Сторона, що посилається на обставини непереборної сили, зобов'язана письмово (зокрема шляхом надсилання листа по електронній пошті) сповістити іншу сторону протягом 5 днів про настання таких обставин, за винятком тих випадків, коли такі обставини є загальновідомими і містяться в повідомленнях електронних і друкованих ЗМІ.

## **8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ**

8.1. Претензії Абонента по Послугах, що надаються, приймаються Провайдером до розгляду тільки письмово (зокрема у вигляді електронного листа, факсу або офіційного листа) і в строк не пізніше трьох робочих днів з дати виникнення спірної ситуації, а щодо актів здачі-прийняття робіт (надання послуг) претензії приймаються до 15 числа місяця, наступного за розрахунковим. Первинна інформація надається за допомогою електронного або факсимільного зв'язку, оригінал документа протягом п'яти календарних днів направляється замовленням листом з повідомленням про вручення. Термін розгляду претензій Абонента складає не більше десяти днів з моменту отримання претензії.

8.2. Для вирішення технічних питань при визначенні вини Абонента в результаті його неправомірних дій при користуванні мережею Інтернет, Провайдер має право самостійно звертатись до компетентних організацій та експертів.

8.3. Сторони погодились, що претензії та спори щодо делегування і використання доменних імен та інших послуг розглядаються за процедурою, передбаченою розділом 9 "Правил домену .UA", опублікованих на офіційному сайті адміністрації домену .UA за адресою: <http://hostmaster.net.ua> .

## **9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

9.1. З усіх питань, неврегульованих цими Правилами і Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

9.2. Сторони зберігають конфіденційну інформацію, пов'язану з реалізацією цих Правил і зобов'язуються використовувати її виключно в цілях виконання своїх договірних зобов'язань.

9.3. Сторони можуть використовувати назви, логотипи і торгівельні марки один одного в маркетингових матеріалах.

9.4. По запиті Абонента дані Правила можуть бути підписані Сторонами в паперовому вигляді, даний пункт не відмінє пункту 4.1.1.

9.5. У випадку визнання будь якої з частин даного Договору недійсною або незаконною всі інші її положення залишаються в силі.

9.6. Додатками до справжніх Правил є:

- Норми користування Мережею
- Тарифи (опубліковані на Сайті Провайдера), <http://vds.data-xata.com/>