

Увага. З 02.10.2025 набирають чинності Правила надання ЕКП (Постанова КМУ №761). На цій сторінці розміщено всю публічну інформацію, передбачену Правилами та ст.105 Закону «Про електронні комунікації».

1. Відомості про постачальника

Постачальник:

ТОВ «Інтер-Телеком»

Юридична адреса:

01024, м. Київ, вул. Рогнідинська, буд. 4, літера «А»

Код ЄДРПОУ: 22927111

Номер у Реєстрі постачальників електронних комунікаційних послуг: 2767

Витяг з Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг:

https://cyfra.ua/static/docs/2025/11/vytyah_z_reyestru_operatoriv.pdf

2. Контактні дані

Телефон служби підтримки: +380442067733

Офіційний e-mail: support@cyfra.ua

Режим роботи служби підтримки: цілодобово (24/7)

Веб-сайт: <https://cyfra.ua/>

Онлайн-чат: https://t.me/CyfraUA_bot

3. Перелік електронних комунікаційних послуг

Постачальник надає такі електронні комунікаційні послуги:

- широкосмуговий доступ до мережі Інтернет;
- оренда каналів передачі даних (L2-транспортні та корпоративні рішення).

Основні характеристики та умови доступу:

- параметри послуг визначаються відповідним тарифним планом;
 - доступність і характеристики послуг залежать від технічних можливостей мережі, місця підключення та стану обладнання абонента;
 - у години пікового навантаження або в разі технічних обмежень можливе тимчасове зниження швидкості або інших параметрів послуги.
-

4. Тарифи та умови оплати

- актуальні тарифні плани та вартість кожної послуги визначаються чинним прайс-листом постачальника;
- усі тарифи зазначаються з урахуванням податків та обов'язкових платежів;
- можливі разові та додаткові платежі (підключення, оренда обладнання, додаткові сервіси) відповідно до чинних тарифів.

Порядок оплати:

- розрахунковий період — **1 календарний місяць**;
 - оплата здійснюється шляхом безготівкового переказу (IBAN), через платіжні сервіси або інші способи, передбачені договором;
 - рахунки формуються щомісячно та надаються абоненту в електронній формі або іншим способом, визначеним договором.
-

5. Показники якості електронних комунікаційних послуг

Декларовані показники якості електронних комунікаційних послуг

Постачальник декларує такі показники якості електронних комунікаційних послуг відповідно до тарифних планів та технічних можливостей мережі:

1. Швидкість доступу до мережі Інтернет

- мінімальна швидкість: **не нижче 50 %** від максимальної швидкості, визначеної тарифним планом;
- зазвичай доступна швидкість: **70–95 %** від максимальної швидкості тарифного плану;
- максимальна швидкість: **від 50 Мбіт/с до 10 Гбіт/с** відповідно до обраного тарифу.

2. Доступність послуги

- доступність послуги протягом розрахункового періоду — **не менше 99 %**, за винятком часу планових та аварійних робіт.

3. Час усунення аварійних пошкоджень

- середній час усунення аварій — **до 8 годин**;
- граничний строк відновлення послуг — **до 24 годин**, залежно від складності пошкодження та зовнішніх факторів.

4. Стабільність та затримки передачі даних

- показники затримки, втрати пакетів та стабільності відповідають технічним можливостям мережі та вимогам нормативних документів;
- можливі короткочасні відхилення в години пікового навантаження.

Фактичні показники якості підтверджуються **Звітом про якість електронних комунікаційних послуг** та **Протоколами вимірювань**, що оприлюднюються постачальником.

Вплив зміни параметрів:

Зміна параметрів послуг може впливати на якість користування окремими сервісами (відео, онлайн-ігри, хмарні сервіси, VPN тощо).

Результати вимірювань та звітність:

- **Звіт про якість електронних комунікаційних послуг:**
https://cyfra.ua/static/docs/2025/02/zvit_pro_yakist_posluh.pdf
- **Протокол вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж УДЦР:**
https://cyfra.ua/static/docs/2025/02/protokol_vymir_telekom_merezh_UCRF_2025-02-17.pdf

Вимірювання показників якості здійснюється відповідно до вимог законодавства та нормативних актів регулятора.

6. Порядок укладення, зміни та припинення договору

- договір укладається після звернення абонента та перевірки технічної можливості надання послуг;
- договір може бути укладений у письмовій або електронній формі відповідно до законодавства.

Зміна умов договору:

- про зміну істотних умов договору абонент повідомляється не пізніше ніж за 7 днів у спосіб, визначений договором.

Припинення або розірвання договору:

- договір може бути припинений або розірваний за ініціативою абонента або постачальника у випадках, передбачених договором та законодавством;
 - у разі несвоєчасної оплати послуг постачальник має право обмежити або призупинити надання послуг у порядку та на умовах, визначених договором і чинним законодавством.
-

7. Порядок подання звернень і скарг

Канали звернень:

- телефон: +380442067733
- e-mail: service@cyfra.ua

Строк розгляду звернень та скарг:

до 5 робочих днів.

Регулятор:

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері електронних комунікацій (НКЕК)

<https://nkek.gov.ua/>

8. Захист персональних даних

Обробка персональних даних абонентів здійснюється відповідно до законодавства України про захист персональних даних.

Абонент має право на доступ до своїх персональних даних, їх виправлення та захист у порядку, передбаченому законом.

9. Особливості надання послуг під час воєнного або надзвичайного стану

У період дії воєнного або надзвичайного стану надання електронних комунікаційних послуг може бути обмежене з причин, що не залежать від постачальника.

Інформування абонентів про такі обмеження здійснюється у доступний спосіб.

У разі аварійних ситуацій орієнтовний строк відновлення послуг становить до 1 доби з урахуванням обставин.

10. Вимоги до кінцевого обладнання

Для користування послугами абонент повинен використовувати обладнання, що відповідає технічним вимогам постачальника та умовам договору.

11. Планові та аварійні роботи

- про проведення планових робіт, що можуть вплинути на надання послуг, абоненти інформуються не пізніше ніж за 24 години;
 - аварійні несправності усуваються у максимально стислі строки, орієнтовно до 1 доби.
-

12. Заходи технічного захисту та кібербезпеки

Постачальник застосовує організаційні та технічні заходи захисту інформації та електронних комунікаційних мереж, зокрема:

- сегментацію мережі;
- резервування каналів та ключових елементів інфраструктури;
- регулярне оновлення програмного та мережевого обладнання;
- контроль доступу та аудит безпеки.

Система захисту інформації підтверджена

Атестатом відповідності комплексної системи захисту інформації (КСЗІ):

https://cyfra.ua/static/docs/2024/05/Attestat_vidpovidnosti_KSZI.pdf

Контакт для повідомлень про інциденти безпеки:

abuse@cyfra.ua

13. Відповідальність та захист прав споживачів

Абонент має право на захист своїх прав відповідно до законодавства України, у тому числі на звернення до постачальника, регулятора та інших уповноважених органів.

Документ складено: 01-10-2025

Оновлено: 13-11-2025