

ПОЛІТИКА ТРАНСФЕРУ ДОМЕНІВ

STHost.pro

Дата останнього оновлення: 23 серпня 2025

Дата набрання чинності: 25 серпня 2025

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця Політика трансферу доменів (далі - "Політика") визначає правила, процедури та умови передачі доменних імен до та від Фізичної особи-підприємця Діхтярь Ірини Олександрівни (далі - "Реєстратор", "STHost.pro").

1.2. Політика розроблена відповідно до вимог ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), політик реєстрів доменних зон та міжнародних стандартів доменної індустрії.

1.3. Всі передачі доменів здійснюються з дотриманням принципів прозорості, безпеки та захисту прав реєстрантів доменів.

1.4. Ця Політика має пріоритет у питаннях трансферів доменів над іншими договірними документами STHost.pro.

2. ВІДОМОСТІ ПРО РЕЄСТРАТОРА

ФОП Діхтярь Ірина Олександрівна

- РНОКПП: 3009915262
- Адреса: 49047, м. Дніпро, вул. Холодноярська, 10, кв. 9
- Телефон: +38(097)-714-19-80
- Email: pplanoviy@gmail.com
- Веб-сайт: <https://sthost.pro>
- Дата реєстрації: 18.08.2025

Банківські реквізити:

- IBAN: UA27334851000000002600310998
- Банк: АТ "ПУМБ"
- МФО: 334851

Акредитації:

- ICANN Accredited Registrar
- Авторизований реєстратор зони .UA
- Партнер міжнародних доменних реєстрів

3. ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЕРМІНОЛОГІЯ

- 3.1. **Трансфер (Transfer)** - процедура зміни реєстратора домена з одного на іншого.
- 3.2. **Losing Registrar** - поточний реєстратор домена, від якого відбувається передача.
- 3.3. **Gaining Registrar** - новий реєстратор, до якого передається домен.
- 3.4. **EPP код (Auth-Info Code)** - унікальний код авторизації для ініціації передачі домена.
- 3.5. **Transfer Lock** - стан домена, що запобігає його несанкціонованій передачі.
- 3.6. **TPAC (Transfer Request Authorization System)** - система авторизації запитів на передачу.
- 3.7. **FOA (Form of Authorization)** - форма авторизації передачі домена.
- 3.8. **Administrative Contact** - адміністративний контакт домена з правами авторизації передач.
- 3.9. **Registry** - організація, що управляє конкретною доменною зоною.
- 3.10. **Redemption Period** - період можливого відновлення домена після закінчення терміну дії.

4. ТИПИ ТРАНСФЕРІВ ДОМЕНІВ

4.1. ВХІДНІ ТРАНСФЕРИ (TRANSFER IN)

4.1.1. Міжреєстраторська передача:

- Передача домена від іншого ICANN акредитованого реєстратора
- Передача доменів зони .UA від інших реєстраторів
- Передача національних доменів (ccTLD)
- Передача новітніх доменних зон (nTLD)

4.1.2. Bulk transfers:

- Масова передача від 10 до 1000+ доменів одночасно
- Корпоративні передачі доменних портфелів
- Міграція після придбання бізнесу
- Переход від реєстратора, що припиняє діяльність

4.1.3. Emergency transfers:

- Передача доменів у критичних ситуаціях
- Відновлення контролю над скомпрометованими доменами
- Судові рішення про передачу доменів
- Процедури UDRP та URS

4.2. ВИХІДНІ ТРАНСФЕРИ (TRANSFER OUT)

4.2.1. Добровільні передачі:

- Передача на вимогу власника домена
- Міграція до іншого провайдера послуг
- Зміна корпоративної стратегії
- Продаж домена третій стороні

4.2.2. Примусові передачі:

- Судові рішення
- UDRP арбітраж рішення
- Порухення умов використання
- Неоплата послуг протягом тривалого періоду

4.3. ВНУТРІШНІ ТРАНСФЕРИ

4.3.1. Change of Registrant:

- Зміна власника домена в межах одного реєстратора
- Передача прав між підрозділами компанії
- Успадкування доменів
- Корпоративні реорганізації

4.3.2. Update Contact Information:

- Оновлення контактних даних реєстранта
- Зміна адміністративного контакту
- Оновлення технічної контактної інформації
- Зміна білінгового контакту

5. ПРОЦЕДУРА ВХІДНОГО ТРАНСФЕРУ

5.1. ПЕРЕДУМОВИ ТРАНСФЕРУ

5.1.1. Часові обмеження:

- Домен зареєстрований більше 60 днів тому
- З моменту попередньої передачі пройшло мінімум 60 днів
- Домен не знаходиться в Redemption Period
- Відсутні активні судові заборони на передачу

5.1.2. Технічні вимоги:

- Домен не заблокований для передачі (Transfer Lock)
- Наявність дійсного EPP коду
- Актуальна контактна інформація Administrative Contact
- Email адреса Administrative Contact доступна

5.1.3. Фінансові умови:

- Відсутня заборгованість перед поточним реєстратором
- Оплачено послуги передачі в STHost.pro
- Домен не знаходиться на штрафному балансі

5.2. ІНІЦІАЦІЯ ТРАНСФЕРУ

5.2.1. Подача заявки:

1. **Вхід в панель управління** STHost.pro
2. **Вибір "Transfer Domain"** в меню доменних послуг
3. **Введення домена** та EPP коду
4. **Вибір періоду** продовження (1-10 років)
5. **Підтвердження оплати** за трансфер + продовження

5.2.2. Верифікація EPP коду:

- Автоматична перевірка коду через Registry API
- Валідація в реальному часі
- Повідомлення про некоректний код
- Можливість повторного введення

5.2.3. Формування замовлення:

- Створення замовлення на трансфер
- Розрахунок вартості з урахуванням продовження
- Застосування знижок та промокодів
- Генерація рахунку для оплати

5.3. ПРОЦЕС АВТОРИЗАЦІЇ

5.3.1. Email авторизація:

From: transfers@sthost.pro
To: admin-contact@domain-owner.com
Subject: Domain Transfer Authorization Required

Dear Domain Administrator,

A transfer request has been initiated for your domain [DOMAIN.COM] to STHost.pro registrar.

Transfer Details:
Domain: [DOMAIN.COM]
New Registrar: STHost.pro
Transfer Date: [DATE]
Losing Registrar: [CURRENT_REGISTRAR]

To APPROVE this transfer, click: [APPROVE_LINK]
To DENY this transfer, click: [DENY_LINK]

This authorization will expire in 5 days.

5.3.2. Терміни авторизації:

- **Автоматична авторизація:** через 5 днів без відгуку
- **Явна авторизація:** натискання APPROVE посилання
- **Відхилення:** натискання DENY посилання
- **Експірація:** скасування через 5 днів при DENY

5.3.3. Альтернативні способи:

- Телефонна верифікація Administrative Contact
- Факсова авторизація з підписом та печаткою
- Нотаріально завірена заява на передачу
- Судове рішення про передачу

5.4. ЗАВЕРШЕННЯ ТРАНСФЕРУ

5.4.1. Registry процедура:

- Отримання авторизації від Administrative Contact
- Передача EPP команди до Registry
- Обробка трансферу на рівні Registry (1-7 днів)
- Оновлення WHOIS з новим реєстратором

5.4.2. Post-transfer активності:

- Надсилання підтвердження успішного трансферу
- Активація domain management панелі
- Перенос DNS налаштувань (опціонально)
- Встановлення нових nameservers (за запитом)

5.4.3. Повідомлення:

- Email підтвердження клієнту STHost.pro
- Повідомлення попереднього реєстратора
- Оновлення WHOIS записів
- Активація доступу в панелі управління

6. ПРОЦЕДУРА ВИХІДНОГО ТРАНСФЕРУ

6.1. ПРАВА РЕЄСТРАНТА

6.1.1. Безумовні права:

- Право на передачу домена в будь-який час
- Отримання EPP коду протягом 24 годин
- Безкоштовне розблокування домена для передачі
- Збереження всіх налаштувань до моменту передачі

6.1.2. Процедурні права:

- Письмове підтвердження ініціації передачі
- Можливість скасування передачі протягом 5 днів
- Збереження контролю до завершення процедури
- Отримання деталей про новий реєстратор

6.2. ЗАПИТ EPP КОДУ

6.2.1. Способи запиту:

- **Через панель управління:** розділ "Domain Management"
- **Email запит:** на domains@sthost.pro або pllanoiv@gmail.com
- **Телефонний запит:** +38(097)-714-19-80 з верифікацією особи
- **Письмовий запит:** з нотаріальним завірнням

6.2.2. Верифікація запиту:

- Перевірка особи реєстранта або уповноваженої особи
- Валідація контактних даних
- Підтвердження права на домен
- Перевірка відсутності блокувань

6.2.3. Надання EPP коду:

- Email доставка на адресу Administrative Contact
- SMS доставка на верифікований номер телефону
- Відображення в панелі управління
- Термін дії коду: 30 днів

6.3. РОЗБЛОКУВАННЯ ДОМЕНА

6.3.1. Transfer Lock статуси:

- **clientTransferProhibited** - блокування реєстратором
- **serverTransferProhibited** - блокування Registry
- **registryLock** - додаткове блокування Registry
- **registrarLock** - блокування реєстратором за запитом

6.3.2. Процедура розблокування:

1. Запит від реєстранта на розблокування
2. Верифікація особи та прав на домен
3. Зняття **Transfer Lock** в панелі управління
4. Підтвердження змін через Registry API
5. Повідомлення клієнта про готовність до передачі

6.4. СУПРОВІД ПЕРЕДАЧІ

6.4.1. Моніторинг процесу:

- Відстеження статусу передачі в реальному часі
- Повідомлення про ключові етапи процедури
- Координація з новим реєстратором при необхідності
- Вирішення технічних проблем

6.4.2. Підтримка клієнта:

- Консультації щодо процедури передачі
- Допомога з технічними питаннями
- Backup DNS налаштувань
- Пост-трансферна підтримка (7 днів)

7. СПЕЦІАЛЬНІ ПРОЦЕДУРИ ТРАНСФЕРУ

7.1. BULK TRANSFER ПРОГРАМА

7.1.1. Критерії участі:

- Мінімум 10 доменів для передачі
- Єдиний власник або організація
- Відсутність спірних доменів
- Фінансова спроможність оплати всіх трансферів

7.1.2. Переваги bulk transfer:

- **Знижки на передачу:** 10% для 10-49 доменів, 15% для 50-99, 20% для 100+
- **Персональний менеджер:** виділений контакт для супроводу
- **Прискорена обробка:** обробка пакетами по 50 доменів
- **Технічна підтримка:** 24/7 підтримка протягом міграції

7.1.3. Процедура bulk transfer:

1. **Первинна консультація:** обговорення деталей міграції
2. **Аналіз портфеля:** перевірка доменів на готовність
3. **Підготовка документів:** EPP коди, авторизації
4. **Поетапна передача:** групи по 25-50 доменів
5. **Верифікація результатів:** перевірка успішності кожного етапу
6. **Пост-міграційна підтримка:** 30 днів гарантованої підтримки

7.2. EMERGENCY TRANSFER

7.2.1. Екстрені ситуації:

- Компрометація доменного акаунта
- Неправомірне захоплення домена
- Технічні проблеми у поточного реєстратора
- Припинення діяльності реєстратора

7.2.2. Прискорена процедура:

- **Скорочений термін авторизації:** 24 години замість 5 днів
- **Альтернативна верифікація:** документальна або телефонна
- **Priority processing:** першочергова обробка
- **24/7 підтримка:** цілодобовий супровід процесу

7.2.3. Документальні вимоги:

- Докази права власності на домен
- Документи, що підтверджують екстрену ситуацію
- Нотаріально завірена заява (при необхідності)
- Судові рішення (якщо наявні)

7.3. DISPUTED DOMAIN TRANSFERS

7.3.1. UDRP процедури:

- Передача відповідно до рішень UDRP панелей
- Співпраця з WIPO та іншими провайдерами
- 10-денний термін на імplementацію рішення
- Блокування домена до завершення процедури

7.3.2. URS процедури:

- Термінова передача за URS рішеннями
- Тимчасове блокування спірного домена
- Відновлення в разі успішного оскарження
- Координація з URS провайдерами

7.3.3. Court orders:

- Виконання судових рішень українських судів
- Визнання іноземних судових рішень
- Координація з правоохоронними органами
- Документування всіх дій для суду

8. ФІНАНСОВІ УМОВИ ТРАНСФЕРУ

8.1. ВАРТІСТЬ ВХІДНИХ ТРАНСФЕРІВ

8.1.1. Преміум домени:

- Вартість визначається індивідуально
- Мінімум 2 роки продовження при передачі
- Додаткові документи для верифікації
- Escrow послуги для великих сум

8.1.2. Включені послуги:

- 1 рік продовження домена
- Безкоштовне DNS хостування
- WHOIS privacy (де доступно)
- Email forwarding (до 5 адрес)
- 24/7 технічна підтримка

8.2. ВАРТІСТЬ ВИХІДНИХ ТРАНСФЕРІВ

8.2.1. Принципи ціноутворення:

- **Вихідні трансфери:** безкоштовно для клієнта
- **ERP код:** безкоштовне надання
- **Розблокування:** безкоштовно
- **Технічна підтримка:** включена в сервіс

8.2.2. Винятки з безкоштовності:

- Нотаріальне завірення документів: 500 грн
- Кур'єрська доставка документів: за тарифами кур'єра
- Юридичне супроводження: 1000 грн/година
- Експертна оцінка домена: 2000 грн

8.3. СПОСОБИ ОПЛАТИ

8.3.1. Онлайн платежі:

- Банківські карти Visa/MasterCard/Maestro
- Онлайн банкінг через систему iPay
- PayPal для міжнародних клієнтів
- Криптовалютні платежі (Bitcoin, Ethereum)

8.3.2. Традиційні способи:

- Банківський переказ на IBAN: UA27334851000000002600310998
- Готівкова оплата в офісі (за домовленістю)
- Поштовий переказ
- Оплата через термінали самообслуговування

8.3.3. Корпоративні опції:

- Безготівковий розрахунок за договором
- Відстрочка платежу до 30 днів
- Кредитна лінія для постійних клієнтів
- Факторинг для великих портфелів

9. ТЕХНІЧНІ АСПЕКТИ ТРАНСФЕРУ

9.1. DNS MANAGEMENT ПРОТЯГОМ ТРАНСФЕРУ

9.1.1. Збереження налаштувань:

- DNS записи залишаються без змін
- Nameservers зберігають поточні значення
- Email routing продовжує функціонувати
- SSL сертифікати залишаються дійсними

9.1.2. Опціональна міграція DNS:

- Експорт DNS зони з поточних nameservers
- Імпорт записів на nameservers STHost.pro
- Тестування конфігурації перед переключенням
- Поступовий TTL reduction перед зміною NS

9.1.3. DNS підтримка:

- Безкоштовне DNS хостування на ns1-4.sthost.pro
- Premium DNS з GeoDNS можливостями
- DNSSEC підтримка для захищених зон

- API доступ для автоматизації DNS

9.2. EPP ПРОТОКОЛ ТА INTEGRATION

9.2.1. EPP команди для трансферів:

```
<!-- Transfer Request -->
<command>
  <transfer op="request">
    <domain:transfer>
      <domain:name>example.com</domain:name>
      <domain:authInfo>
        <domain:pw>EPP_AUTH_CODE</domain:pw>
      </domain:authInfo>
    </domain:transfer>
  </transfer>
</command>

<!-- Transfer Query -->
<command>
  <transfer op="query">
    <domain:transfer>
      <domain:name>example.com</domain:name>
    </domain:transfer>
  </transfer>
</command>
```

9.2.2. Transfer статуси:

- **clientApproved:** авторизований клієнтом
- **clientCancelled:** скасований клієнтом
- **clientRejected:** відхилений клієнтом
- **pending:** очікує авторизації
- **serverApproved:** автоматично схвалений
- **serverCancelled:** скасований сервером

9.2.3. Registry integration:

- Real-time статус трансферу через EPP
- Автоматичні повідомлення про зміни статусу
- Webhook callbacks для інтеграції з CRM
- API endpoints для отримання інформації

9.3. AUTOMATION TA API

9.3.1. Transfer API endpoints:

```
POST /api/v1/domains/transfer/initiate
GET /api/v1/domains/transfer/status/{domain}
POST /api/v1/domains/transfer/approve/{token}
POST /api/v1/domains/transfer/reject/{token}
DELETE /api/v1/domains/transfer/cancel/{domain}
```

9.3.2. Webhook events:

- `transfer.initiated` - початок процедури

- `transfer.auth_sent` - надіслано авторизацію
- `transfer.approved` - отримано схвалення
- `transfer.completed` - трансфер завершено
- `transfer.failed` - трансфер неуспішний

10. БЕЗПЕКА ТА ЗАХИСТ ТРАНСФЕРІВ

10.1. ANTI-HIJACKING ЗАХОДИ

10.1.1. Багаторівнева автентифікація:

- Email верифікація Administrative Contact
- SMS підтвердження на зареєстрований номер
- Двофакторна автентифікація (2FA)
- Біометрична верифікація для преміум доменів

10.1.2. Fraud detection:

- Автоматичне виявлення підозрілих передач
- Аналіз геолокації запитів
- Перевірка IP репутації
- Machine learning алгоритми детекції

10.1.3. Quarantine процедури:

- 48-годинний карантин для підозрілих трансферів
- Додаткова верифікація особи власника
- Перевірка через альтернативні канали зв'язку
- Залучення служби безпеки при необхідності

10.2. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

10.2.1. GDPR compliance:

- Мінімізація обробки персональних даних
- Право на забуття після завершення трансферу
- Шифрування всіх персональних даних
- Регулярне видалення архівних записів

10.2.2. Конфіденційність процедури:

- Обмежений доступ до інформації про трансфер
- Шифрована передача EPP кодів
- Захищені канали комунікації
- Аудиторські сліди всіх дій

10.3. BACKUP TA RECOVERY

10.3.1. Rollback процедури:

- Можливість скасування трансферу до завершення

- Відновлення попередніх налаштувань
- Backup всіх DNS налаштувань
- Збереження історії змін

10.3.2. Emergency procedures:

- Процедури для критичних ситуацій
- Контакти для екстреної підтримки
- Альтернативні способи авторизації
- Координація з Registry у надзвичайних ситуаціях

11. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ

11.1. TRANSFER TRACKING

11.1.1. Real-time моніторинг:

- Відстеження статусу кожного трансферу
- Автоматичні оновлення клієнтам
- Dashboard з поточними процедурами
- Mobile push повідомлення про зміни

11.1.2. Історичні дані:

- База даних всіх трансферів за 7 років
- Статистика успішності по доменних зонах
- Аналіз причин невдалих передач
- Trends аналіз трансферної активності

11.2. COMPLIANCE ЗВІТНІСТЬ

11.2.1. ICANN звіти:

- Щомісячна звітність про трансфери
- Transfer Dispute Resolution статистика
- FOA (Form of Authorization) compliance
- Registrar Transfer Report (RTR)

11.2.2. Внутрішня аналітика:

- KPI метрики трансферних процесів
- Customer satisfaction по трансферам
- Financial impact аналіз
- Operational efficiency metrics

11.3. QUALITY ASSURANCE

11.3.1. Процедурний аудит:

- Щоквартальна перевірка процедур
- Compliance з ICANN політиками

- Внутрішній аудит безпеки
- Customer feedback аналіз

11.3.2. Continuous improvement:

- Оптимізація процесів на основі метрик
- Впровадження нових технологій
- Навчання персоналу
- Benchmark з індустрійними стандартами

12. СПІРНІ СИТУАЦІЇ ТА ЇХНЄ ВИРІШЕННЯ

12.1. ТИПИ СПОРІВ

12.1.1. Технічні спори:

- Неправильний EPP код
- Проблеми з email доставкою FOA
- Registry технічні збої
- Timeout в процесі авторизації

12.1.2. Правові спори:

- Співність права власності на домен
- Trademark infringement claims
- Corporate disputes щодо доменів
- Inheritance та succession issues

12.1.3. Процедурні спори:

- Порушення transfer procedures
- Несанкціоновані передачі
- Fraud та hijacking спроби
- Registrar malpractice claims

12.2. ПРОЦЕДУРИ ВИРІШЕННЯ

12.2.1. Внутрішнє врегулювання:

- Перший рівень: технічна підтримка
- Другий рівень: transfer specialists
- Третій рівень: legal department
- Четвертий рівень: executive management

12.2.2. Зовнішні процедури:

- UDRP арбітраж через WIPO
- URS процедури для явних порушень
- National Alternative Dispute Resolution
- Court proceedings в юрисдикції України

12.2.3. Медіація:

- Добровільна медіація між сторонами
- Professional mediators залучення
- Structured negotiation process
- Binding vs non-binding agreements

12.3. PREVENTIVE MEASURES

12.3.1. Proactive dispute prevention:

- Детальна верифікація прав на домен
- Clear communication з усіма сторонами
- Documentation всіх procedural steps
- Early warning systems для potential issues

12.3.2. Education та awareness:

- Client education про transfer procedures
- Clear documentation всіх політик
- Regular training для support staff
- Industry best practices adoption

13. МІЖНАРОДНІ АСПЕКТИ

13.1. CROSS-BORDER TRANSFERS

13.1.1. Юридичні аспекти:

- Відповідність міжнародному праву
- Tax implications для міжнародних передач
- Currency exchange considerations
- Import/export control compliance

13.1.2. Процедурні особливості:

- Додаткові документи для верифікації
- Translated documents requirements
- Notarization та apostille procedures
- Extended verification periods

13.2. РЕГІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ

13.2.1. ЄС регулювання:

- GDPR compliance для EU residents
- Digital Services Act requirements
- E-commerce directive compliance
- Country-specific legal requirements

13.2.2. Інші юрисдикції:

- US PATRIOT Act considerations
- Canadian PIPEDA compliance
- Asian data protection laws
- Sanctions та embargo restrictions

13.3. MULTI-CURRENCY OPERATIONS

13.3.1. Валютні операції:

- USD для міжнародних gTLD доменів
- UAH для українських доменів
- EUR для європейських ccTLD
- Automatic currency conversion за курсом НБУ

13.3.2. Financial compliance:

- Anti-money laundering procedures
- Know Your Customer (KYC) requirements
- Financial sanctions screening
- Currency exchange reporting

14. АВТОМАТИЗАЦІЯ ТА ІНТЕГРАЦІЇ

14.1. AUTOMATED TRANSFER PROCESSING

14.1.1. Workflow automation:

Transfer Request → EPP Validation → Payment Processing →
FOA Generation → Email Dispatch → Authorization Monitoring →
Registry Submission → Status Updates → Completion Notification

14.1.2. Machine learning оптимізація:

- Predictive analytics для transfer success rates
- Fraud detection через behavioral analysis
- Automated risk scoring для transfer requests
- Optimization recommendations для transfer procedures

14.2. THIRD-PARTY INTEGRATIONS

14.2.1. Registry connections:

- Real-time EPP connections до всіх підтримуваних реєстрів
- Automated polling для status updates
- Batch operations для bulk transfers
- Redundant connections для high availability

14.2.2. Partner integrations:

- Registrar-to-registrar API connections
- Escrow service integrations
- Legal service provider APIs

- Customer communication platforms

14.3. API ДОКУМЕНТАЦІЯ

14.3.1. Transfer API specification:

```
{
  "endpoint": "/api/v1/transfer/initiate",
  "method": "POST",
  "parameters": {
    "domain": "example.com",
    "auth_code": "EPP_AUTH_CODE",
    "period": 1,
    "auto_renew": true
  },
  "response": {
    "transfer_id": "TXN123456789",
    "status": "pending_auth",
    "estimated_completion": "2024-01-15T12:00:00Z"
  }
}
```

14.3.2. Webhook payload examples:

```
{
  "event": "transfer.completed",
  "domain": "example.com",
  "transfer_id": "TXN123456789",
  "timestamp": "2024-01-15T12:00:00Z",
  "data": {
    "previous_registrar": "OldRegistrar",
    "new_expiry_date": "2025-01-15"
  }
}
```

15. ЯКІСТЬ СЕРВІСУ ТА SLA

15.1. SERVICE LEVEL AGREEMENTS

15.1.1. Transfer timing guarantees:

- **EPP код надання:** максимум 24 години
- **Transfer unlock:** максимум 4 години
- **FOA відправка:** максимум 2 години після payment
- **Registry submission:** максимум 1 година після авторизації

15.1.2. Communication SLA:

- **Transfer status updates:** кожні 24 години
- **Support response time:** максимум 4 години
- **Emergency support:** максимум 1 година 24/7
- **Bulk transfer updates:** кожні 48 годин

15.1.3. Success rate guarantees:

- **Transfer completion rate:** мінімум 98%

- **First-attempt success:** мінімум 85%
- **Bulk transfer efficiency:** мінімум 95%
- **Zero data loss:** 100% збереження DNS налаштувань

15.2. PERFORMANCE METRICS

15.2.1. Key Performance Indicators:

- Average transfer completion time: 3-5 днів
- Customer satisfaction score: мінімум 4.5/5.0
- Technical support resolution rate: 95%+
- Automated process efficiency: 90%+

15.2.2. Quality metrics:

- Failed transfer rate: максимум 2%
- Customer complaints: максимум 0.5%
- Repeated transfer attempts: максимум 5%
- Documentation accuracy: 99%+

15.3. CONTINUOUS IMPROVEMENT

15.3.1. Performance monitoring:

- Real-time dashboard метрик
- Weekly performance reviews
- Monthly trend analysis
- Quarterly strategic planning

15.3.2. Customer feedback integration:

- Post-transfer satisfaction surveys
- Annual customer interviews
- Feature request tracking
- Competitive analysis incorporation

16. НАВЧАННЯ ТА ПІДТРИМКА

16.1. CUSTOMER EDUCATION

16.1.1. Transfer guides:

- **Step-by-step transfer tutorial:** детальна інструкція
- **Video walkthrough:** відеоінструкції українською мовою
- **FAQ section:** найчастіші питання про трансфери
- **Troubleshooting guide:** вирішення типових проблем

16.1.2. Pre-transfer consultation:

- Безкоштовна консультація перед передачею
- Portfolio assessment для bulk transfers

- Risk analysis для складних доменів
- Timeline planning для business-critical domains

16.2. TECHNICAL SUPPORT

16.2.1. Support channels:

- **Email:** transfers@sthost.pro або pplanoviy@gmail.com
- **Phone:** +38(097)-714-19-80 (Пн-Пт 9:00-18:00)
- **Live chat:** через панель управління
- **Ticket system:** 24/7 через customer portal

16.2.2. Expertise levels:

- **Level 1:** загальні питання та standard procedures
- **Level 2:** технічні проблеми та complex scenarios
- **Level 3:** legal disputes та regulatory issues
- **Escalation:** management involvement для critical issues

16.3. ДОКУМЕНТАЦІЯ ТА РЕСУРСИ

16.3.1. Knowledge base:

- Transfer policy повний текст
- Technical specifications
- Legal requirements by jurisdiction
- Case studies та success stories

16.3.2. Tools та utilities:

- Domain transfer eligibility checker
- EPP код validator
- Bulk transfer planning tool
- Cost calculator для mass transfers

17. ФІНАНСОВІ ГАРАНТІЇ ТА СТРАХУВАННЯ

17.1. MONEY-BACK GUARANTEES

17.1.1. Transfer guarantee conditions:

- **Неуспішний трансфер:** 100% повернення коштів
- **Технічні проблеми:** повне відшкодування + compensation
- **Delayed transfer (>10 днів):** 50% знижка на наступний рік
- **Documentation issues:** безкоштовна корекція + discount

17.1.2. Exclusions from guarantees:

- Client-initiated cancellation після авторизації
- Registry policy violations
- Legal disputes що блокують передачу

- Force majeure circumstances

17.2. INSURANCE COVERAGE

17.2.1. Professional liability:

- Errors & Omissions insurance: \$1,000,000 coverage
- Cyber liability protection: \$500,000 coverage
- Domain recovery assistance: \$100,000 per incident
- Legal defense fund: \$250,000 annual limit

17.2.2. Client protection:

- Domain hijacking recovery assistance
- Legal costs reimbursement (qualified cases)
- Business interruption compensation
- Reputation management support

17.3. ESCROW SERVICES

17.3.1. High-value domain transfers:

- Third-party escrow для доменів >\$10,000
- Professional domain appraisal services
- Legal document verification
- Secure payment processing

17.3.2. Bulk transfer protection:

- Staged payment release
- Performance milestone tracking
- Risk mitigation strategies
- Professional project management

18. EMERGENCY PROCEDURES

18.1. CRISIS MANAGEMENT

18.1.1. Emergency contact protocol:

- **24/7 Emergency hotline:** +38(097)-714-19-80
- **Incident escalation:** automatic management notification
- **Legal emergencies:** immediate legal counsel involvement
- **Technical disasters:** engineering team activation

18.1.2. Business continuity:

- Backup registrar relationships
- Alternative communication channels
- Emergency decision-making authority
- Disaster recovery procedures

18.2. DOMAIN HIJACKING RESPONSE

18.2.1. Immediate response (0-2 hours):

- Domain freeze та investigation
- Client notification та verification
- Law enforcement contact (if applicable)
- Emergency transfer procedures

18.2.2. Recovery process (2-48 hours):

- Evidence collection та documentation
- Registry coordination для recovery
- Technical restoration of services
- Client communication та updates

18.3. REGULATORY COMPLIANCE EMERGENCIES

18.3.1. Government requests:

- Legal review протягом 24 годин
- Client notification (unless prohibited)
- Compliance with lawful orders
- Appeal process coordination

18.3.2. Court orders:

- Immediate compliance assessment
- Client legal rights protection
- Implementation timeline negotiation
- Documentation preservation

19. КОНТАКТИ ТА ПІДТРИМКА

19.1. ОСНОВНІ КОНТАКТИ

19.1.1. Корпоративна інформація:

- **Повна назва:** ФОП Діхтярь Ірина Олександрівна
- **РНОКПП:** 3009915262
- **Юридична адреса:** 49047, м. Дніпро, вул. Холодноярська, 10, кв. 9
- **Банківські реквізити:** UA27334851000000002600310998 (АТ "ПУМБ", МФО: 334851)

19.1.2. Operational contacts:

- **Загальні питання:** pplanoviy@gmail.com
- **Transfer support:** transfers@sthost.pro (якщо налаштовано)
- **Emergency line:** +38(097)-714-19-80 (24/7)
- **Legal matters:** legal@sthost.pro (якщо налаштовано)

19.2. СПЕЦІАЛІЗОВАНІ ДЕПАРТАМЕНТИ

19.2.1. Transfer Operations Center:

- **Manager:** Ірина Діхтярь
- **Phone:** +38(097)-714-19-80
- **Hours:** Пн-Пт 9:00-18:00, emergency 24/7
- **Languages:** українська, російська, англійська

19.2.2. Legal та Compliance:

- **UDRP proceedings** coordination
- **Court order** compliance
- **Regulatory** correspondence
- **Contract** disputes

19.3. CUSTOMER SERVICE STANDARDS

19.3.1. Response times:

- **Email inquiries:** 4 години (business hours)
- **Phone calls:** immediate during business hours
- **Emergency issues:** 1 година (24/7)
- **Complex legal matters:** 24 години

19.3.2. Quality assurance:

- **Customer satisfaction** tracking
- **Service improvement** based on feedback
- **Regular training** for support staff
- **Industry certification** maintenance

20. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

20.1. ПРАВОВА СИЛА ДОКУМЕНТУ

20.1.1. Ця Політика трансферу доменів є обов'язковою для всіх сторін доменних трансферів через STHost.pro.

20.1.2. Політика має пріоритет над загальними умовами обслуговування в частині трансферних процедур.

20.1.3. У разі суперечностей з вимогами реєстрів доменних зон, пріоритет мають вимоги відповідних реєстрів.

20.2. ЗМІНИ ТА ОНОВЛЕННЯ

20.2.1. STHost.pro залишає за собою право змінювати цю Політику з повідомленням клієнтів за 30 днів.

20.2.2. Критичні зміни, пов'язані з безпекою або правовими вимогами, можуть впроваджуватися негайно.

20.2.3. Продовження користування послугами трансферу після змін означає згоду з новою редакцією Політики.

20.3. ЮРИСДИКЦІЯ ТА ЗАСТОСОВУВАНЕ ПРАВО

20.3.1. Ця Політика регулюється законодавством України.

20.3.2. Всі спори, що виникають з цієї Політики, підлягають розгляду в судах України за місцезнаходженням STHost.pro.

20.3.3. Для міжнародних спорів може застосовуватися арбітраж відповідно до правил ICANN або міжнародних арбітражних інститутів.

20.4. КОНТРОЛЬ ТА НАГЛЯД

20.4.1. Дотримання цієї Політики підлягає внутрішньому аудиту та зовнішньому ICANN compliance контролю.

20.4.2. Клієнти мають право подавати скарги до ICANN щодо порушень цієї Політики.

20.4.3. STHost.pro зобов'язується співпрацювати з усіма уповноваженими регулятивними органами.

Ця Політика трансферу доменів забезпечує максимально прозорі, безпечні та ефективні процедури передачі доменів відповідно до найкращих міжнародних практик та вимог регулятивних органів.