

# Умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг «Макснет»

## 1. Загальні положення

1.1. Умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг «Макснет» (далі – Умови) прийняті відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила) та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Умови визначають основні правила та порядок надання «Макснет» (далі – Виконавця) електронних комунікаційних послуг та послуг, пов'язаних технологічно з електронними комунікаційними послугами (далі – Послуги). Умови регулюють відносини між Виконавцем та Абонентом, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та/або Додатка(ів)/Угод(и) до Договору, та/або Додаткової (-их) угоди до Договору, права та обов'язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. Виконавця за Договором може виступати як постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг, Оператор або Виконавець.

1.3. Умови встановлюються та змінюються Виконавцем в односторонньому порядку. Умови, зміни та доповнення до них затверджуються наказом Виконавця та набирають чинності з дати, визначеної в наказі про їх затвердження, але не раніше, ніж через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті Виконавця [www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua). При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Умов, цін/тарифів/умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цих Умов. Умови, зміни та доповнення до них доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу електронних комунікаційних послуг та обслуговування споживачів Виконавця, на веб-сайті Виконавця ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)). Ці Умови надаються в паперовому вигляді лише на вимогу Абонента за попереднім письмовим запитом.

1.4. Умови є складовою частиною укладеного між Виконавцем та Абонентом Договору. Підпис Абонента на Договорі, або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Абонента з цими Умовами і взяття Абонентом зобов'язань щодо виконання укладеного Договору та цих Умов.

1.5. Виконавця повідомляє, що для надання відповідних Послуг володіє всіма необхідними Ліцензіями, наданими Національною комісією з питань регулювання зв'язку та інформатизації, які розміщені у вільному доступі на офіційному веб-сайті Виконавця ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)).

## 2. Терміни та визначення

У цих Умовах, Договорі, Додатках, Угодах та Додаткових угодах до Договору терміни вживаються у такому значенні:

**Абонент** – кінцевий користувач (фізична особа, юридична особа або фізична особа – підприємець), який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах Договору, укладеного Виконавцем.

**Абонентський номер** – сукупність цифрових знаків для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання Абонента в електронній комунікаційній мережі, який присвоюється Абоненту Виконавцем на підставі Договору. При цьому право власності на Абонентський номер Абоненту не передається.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати Виконавця для Абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.

**Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі (далі - абонентська лінія)** – складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання Абонента з електронною комунікаційною мережею.

**Авансова форма оплати Послуг** – внесення Абонентом плати за Послуги наступного розрахункового періоду до 01 числа розрахункового періоду в розмірі не менш як розмір плати за розрахунковий період (календарний місяць). Баланс Особового рахунку Абонента зменшується на вартість послуги, згідно тарифного плану Абонента, в останній день місяця, що передує розрахунковому.

**Договір/ Додаткова угода/ Додаток/Угода (далі – Договір)** – правочин про надання та отримання Послуг, укладений між Абонентом та Виконавцем, у формі, передбаченій чинним законодавством України, порядку та способу укладання, за яким Виконавця зобов'язується за замовленням Абонента надавати Послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги. Договір укладається у письмовій формі, а також може укладатись шляхом вираження волі сторін за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку, в тому числі, якщо Абонентом надано згоду на приєднання до Договору у письмовій формі чи за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку (в спосіб, запропонований Виконавцем та за згодою Абонента).

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Виконавця (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

**Інші Послуги** – додаткові електронні комунікаційні послуги які надаються Виконавцем відповідно до Протоколів замовлених послуг. Вичерпний перелік, умови та інша необхідна інформація стосовно кожної окремої Послуги розміщується на офіційному веб-сайті Виконавця ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)) та підлягає застосуванню в частині, що не суперечить Договору та Умовам.

**Кінцеве (термінальне) обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг. Умовами застосування технічних засобів електронних комунікацій та кінцевого (термінального) обладнання в електронних комунікаційних мережах є їх відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам. Технічні засоби електронних комунікацій та кінцеве (термінальне) обладнання повинні мати виданий у встановленому законодавством порядку документ про відповідність. Оцінка відповідності технічних засобів електронних комунікацій та кінцевого (термінального) обладнання здійснюється відповідно до Закону України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності" з урахуванням вимог Закону України «Про електронні комунікації».

**Місцевий телефонний зв'язок** – телефонний зв'язок між Споживачами, розташованими в межах одного міста, району.

**Особовий рахунок Абонента** – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків Виконавця на підставі укладеного Договору.

**Послуга голосової електронної комунікації** - обмін інформацією голосом у реальному часі з використанням електронних комунікаційних мереж та номерів національного або міжнародного плану нумерації.

**Послуга з доступу до мережі Інтернет** – електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується.

**Послуга з передачі даних** – обмін даними між Кінцевим обладнанням Абонентів з використанням електронних комунікаційних мереж.

**Припинення надання Послуг** – остаточне припинення Виконавцем надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії Договору або зміни умов Договору, а також у випадках, передбачених законом.

**Припинення дії Договору** – припинення прав та обов'язків сторін за Договором щодо надання та отримання Послуг у порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Умовами.

**Рахунок** – документ, що надається Абоненту Виконавцем (в електронному, або за умови наявності технічної можливості та попереднім запитом Абонента – в паперовому вигляді) у випадках, передбачених Договором та/або цими Умовами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені законодавством.

**Розрахунковий період** – період з першого до останнього числа включно календарного місяця протягом якого Абоненту надаються Послуги.

**Скорочення переліку послуг** - зупинення надання Виконавцем Послуг на період та у випадках, передбачених Законом, Правилами, цими Умовами із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абонентові.

**Спам** – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному Абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень Виконавця щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.

**Споживач електронних комунікаційних послуг (Споживач)** – будь-яка фізична або юридична особа, яка використовує або замовляє електронну комунікаційну послугу для власних потреб та не надає електронних комунікаційних послуг.

**Тарифи та/або Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонована кінцевому користувачу постачальником електронних комунікаційних послуг пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг. Абонент має можливість ознайомитись з Тарифами /Тарифними планами на офіційному сайті Виконавця [www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua).

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів (мова, аудіо, факсимільні сигнали, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що передаються електронною комунікаційною мережею за визначений інтервал часу, у тому числі інформаційні дані споживача та/або службова інформація.

**Щомісячна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати Виконавця для Абонента за доступ на постійній основі до своєї електронної комунікаційної мережі на умовах обраного Тарифу та/або Тарифного плану незалежно від факту отримання послуг.

**Якість послуги** – сукупність споживчих властивостей Послуги (безперервність, доступність тощо), що визначає її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризується встановленими показниками. Електронні комунікаційні послуги, що надаються Виконавцем, відповідатимуть нормам чинного законодавства, нормативно-правовим актам та нормативним стандартам щодо показників якості надання таких Послуг. Показники якості надання електронних комунікаційних послуг оприлюднені на офіційному веб-сайті Виконавця [www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua).

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених в Законі України «Про електронні комунікації» та інших нормативно-правових актах України.

### 3. Порядок укладання договорів

До укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг Абонент самостійно ознайомлюється з умовами Договору, Додатками стосовно кожного окремого виду Послуг які він планує підключити, основними характеристиками кожної електронної комунікаційної послуги, показниками якості їх надання, діючими тарифами на основні та додаткові Послуги, особливостями користування Послугами на період дії акційних та спеціальних пропозицій. Вказана інформація оприлюднена на офіційному веб-сайті Виконавця [www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua) та розміщена у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу Послуг та обслуговування споживачів Виконавця.

3.1. Надання Послуг здійснюється на замовлення Споживача на підставі укладеного Договору.

3.1.1. Договір укладається за умови відсутності заборгованості Споживача перед Виконавцем.

3.1.2. Договір набирає чинності з дня підписання Протоколу замовлення послуг і обладнання, діє безстроково до моменту його розірвання однією зі Сторін.

3.1.3. Для укладення Договору Споживач може звернутись засобами телефонного зв'язку до Виконавця або прийти особисто до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів.

### 3.2. Порядок укладання договорів

3.2.1. Договір про надання Послуг укладається з фізичними та юридичними особами, які мають повну цивільну дієздатність. Для укладення Договору фізичні особи повинні надати такі документи:

- паспорт громадянина України;

- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);

- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (паспорт громадянина України з відміткою про реєстрацію місця проживання за адресою підключення або наявний Витяг із державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання за вказаною адресою);

- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа;

- інші документи за необхідності.

Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці, бюджетні підприємства, установи, організації) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється телефон та/або лінія зв'язку для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;

- згоду орендодавця на прокладення комунікацій та встановлення телефону/підключення Послуг орендареві (у разі потреби);

- копію статуту чи витяг з нього, який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності;

- копію витягу або виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

- документ, що підтверджує статус платника податків;

- відомості про банківські реквізити;

- документ, що підтверджує повноваження особи на підписання такого виду договору (належним чином засвідчена копія довіреності тощо);

- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – додатково до зазначених документів – копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, а також копію документа, який засвідчує право особи на підписання такого виду правочину;

- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;

- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору додатково до зазначених документів – акредитаційну карту з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору;

- інші документи за необхідності.

Визначені вище документи надаються Абонентом при укладанні Договору в оригіналі для перевірки представником Виконавця їх справжності та зняття відповідних копій, або шляхом подання належним чином засвідчених копій.

3.2.2. Заяви на встановлення квартирному телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються відповідно до законодавства тільки за зареєстрованим місцем проживання таких громадян. Установлені законами пільги з оплати послуг надаються споживачеві відповідно до законодавства за місцем його проживання з дня пред'явлення ним документа, що підтверджує право на пільги.

3.2.3. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача (фізичної особи), повинна надати оригінал нотаріально посвідченої довіреності на укладання такого виду Договору, оригінал свого паспорта, копію паспорта Споживача.

3.2.4. Юридичні особи повинні надати відомості про свою фактичну адресу з метою своєчасного обміну інформацією про Послуги, в тому числі отримання рахунків за надані Послуги тощо, номери контактних телефонів відповідальних осіб (фіксовані, мобільні), електронні адреси та іншу інформацію для зв'язку.

3.2.5. Пільги надаються за умови та з дати подання юридичною особою повного переліку документів, які засвідчують право на їх отримання.

#### 4. Права та обов'язки Абонента та Виконавця.

##### 4.1. Абонент має право:

4.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються Виконавцем, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам електронної комунікаційної мережі Виконавця.

4.1.2. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.1.3. Отримувати від Виконавця інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин Виконавця та Абонента з надання Послуг.

4.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати пакети Послуг або обраний Тарифний план, за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової або усної заяви, поданої особисто та за наявності технічних можливостей Виконавця.

4.1.5. У разі відсутності заборгованості за надані Виконавцем Послуги отримувати від Виконавця невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг у випадках і в порядку,

визначених Договором, цими Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.6. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором та цими Умовами, відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.7. На безоплатне отримання від Виконавця:

- рахунків за надані послуги в електронному та письмовому (за заявою) вигляді;
- розшифровки нарахованої до оплати суми за надані послуги (на підставі письмової заяви Абонента, поданої особисто, та з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі) тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера Абонента, якого викликав Абонент, виду послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

4.1.8. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу Послуг та обслуговування споживачів Виконавця, на офіційному веб-сайті Виконавця ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)), а також з документами, що підтверджують повноваження представника Виконавця, у разі підписання Договору.

4.1.9. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента, поданою особисто (для фізичних осіб), відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Виконавця та телефонних довідників.

4.1.10. Не сплачувати абонентну / щомісячну плату за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення Виконавцем граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації заяви/звернення Абонента письмового за визначеними Виконавцем реквізитами Виконавця.

4.1.12. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Виконавцем обов'язків, передбачених Договором або чинним законодавством.

4.1.13. На переоформлення Договору (для фізичних осіб):

4.1.13.1. за письмовою заявою Абонента на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири;

4.1.13.2. за письмовою заявою члена сім'ї або співвласника чи власника або можливого спадкоємця квартири у разі смерті Абонента.



- 4.1.14. На оскарження неправомірних дій Виконавця шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 4.1.15. Самостійно обирати серед доступних, відповідні тарифні плани Послуг з урахуванням власних потреб Абонента, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг, статистику з'єднань, у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги, або звернувшись до відділення Виконавця та/або зателефонувавши до Виконавця за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру. Новий тарифний план можна обирати за умови закінчення мінімального терміну дії поточного тарифного плану, якщо такий є.
- 4.1.16. На здійснення персонального обслуговування державною мовою, а також іншою мовою, прийнятною для сторін. Прохання Абонента щодо обрання мови персонального обслуговування може бути виражено усно або у будь-який інший спосіб, в тому числі, шляхом продовження зі сторони Абонента спілкування державною мовою або мовою, відмінною від державної.
- 4.1.17. Абоненти мають інші права, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.
- 4.2. Абонент зобов'язаний:
- 4.2.1. Ознайомитись з Договором, цими Умовами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про електронні комунікації», Правил, нормативних документів у сфері електронних комунікацій та інших законодавчих актів.
- 4.2.2. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені у розділі «Порядок укладання договорів».
- 4.2.3. Стежити за станом свого рахунку, перевірити який можна за телефоном 0800-31-0800, 720-9-720 або іншим шляхом вказаним на сайті ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)), а також своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги, у тому числі Послуги з підключення обладнання, відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Умовами, Тарифами/Тарифними планами, Правилами. Така оплата може здійснюватися шляхом внесення платежу через банк на розрахунковий рахунок або іншими шляхами вказаними на сайті (<http://www.maxnet.ua>).
- 4.2.4. Уразі внесення змін та/або доповнень до цих Умов, повідомити Виконавця про свою незгоду з такими нововведеннями подавши особисто письмову заяву (для фізичних осіб) або надіславши листа поштою (для юридичних осіб), протягом 7 (семи) днів з дати їх опублікування. Така незгода є відмовою Абонента в односторонньому порядку від продовження отримання Послуг за ініціативи Абонента і Абонент зобов'язаний розірвати договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Абонент не розірвав договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно

Абонент своїми діями підтвердив згоду із змінами та/або доповненнями до цих Умов.

4.2.5. Письмово повідомляти Виконавця протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за договором) з наданням нових даних та підтверджуючих документів, повідомляти про втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

4.2.6. У разі використання лічильників обліку тривалості Послуг, на які є документ про підтвердження відповідності, самостійно та періодично проводити метрологічну перевірку лічильників як засобів вимірювальної техніки в порядку, визначеному чинним законодавством.

4.2.7. Своєчасно інформувати та надавати Виконавця документи, що свідчать про появу або припинення права на пільги чи державну підтримку. Пільги надаються відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.2.8. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронної комунікаційної мережі Виконавця, підтримці цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Споживачам.

4.2.9. Користуючись Кінцевим обладнанням для отримання послуг Абонент зобов'язується:

4.2.9.1. використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій;

4.2.9.2. не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, а також сприяти порушенню норм чинного законодавства;

4.2.9.3. не передавати своє Кінцеве обладнання без згоди Виконавця в користування третім особам та залишатись відповідальним за оплату Послуг у випадку передачі;

4.2.9.4 не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентської лінії для надання послуги третім особам;

4.2.9.5. використовувати Кінцеве обладнання за місцем організації послуг.

4.2.10. Не виконувати будь-яких дій (програмування, модернізацію, підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування електронних

комунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для Виконавця, так і для інших Споживачів.

4.2.11. Не використовувати технічних можливостей електронної комунікаційної мережі Виконавця з метою доступу до Послуг для направлення на електронну комунікаційну мережу Виконавця трафіку з інших електронних комунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних.

4.2.12. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Виконавця про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг, а також іншу необхідну Виконавця інформацію, якщо надання такої інформації не суперечить Договору, Умовам та нормам чинного законодавства.

4.2.13. Не здійснювати зловмисних викликів, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати та не розповсюджувати Спам.

4.2.14. Зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

4.2.15. У разі виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги відразу повідомити про це Виконавця за номерами, наведеними у відповідних Додатках/Угодах до Договору та/або на рахунках за електронні комунікаційні послуги, та/або на сайті Виконавця.

4.2.16. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це Виконавця.

4.2.17. Не використовувати Послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.

4.2.18. Забезпечувати доступ технічним працівникам Виконавця до встановленого Кінцевого та/або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу.

4.2.19 Не перешкоджати виконанню робіт працівників Виконавця, пов'язаних з встановленням апаратури ущільнення лінії, проведенню ремонтної роботи, а також контролю якості роботи абонентської лінії й кінцевого обладнання.

4.2.20. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Абоненту в користування Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти від Виконавця таке Кінцеве обладнання у встановленому порядку (за актом приймання-передачі тощо), забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом Кінцевим обладнанням визначаються в Договорі, в тому числі у відповідних Додатках/Угодах до Договору про надання Послуг, які Абонент отримуватиме за допомогою такого Кінцевого обладнання.

4.2.21. Нести відповідальність за організацію та обслуговування кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за виданими Абоненту технічними умовами Виконавця, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати в межах будинку та/або приміщення, а також присадибної ділянки абонентську проводку, лінію та Кінцеве обладнання у справному стані .

4.2.22. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та/або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором/Додатковою угодою/Додатком/Угодою), повернути його Виконавця або сплатити компенсацію у розмірі, встановленому Виконавцем, але не більше балансової вартості Кінцевого обладнання, вказаної у відповідному документі (заяві-приєднанні, акті приймання-передачі обладнання тощо).

4.2.23. Забезпечити збереження та захист інформації про параметри авторизації до Послуг та/або обладнання та не розголошувати надані йому паролі і логіни доступу до Послуг та/або обладнання, періодично змінювати паролі, забезпечувати встановлення паролів належної складності, негайно повідомляти Виконавця про втрату логіну чи паролю, а також про доступ сторонніх осіб до параметрів авторизації до Послуг та/або обладнання.

4.2.24. Абонент, замовивши Послуги або змінивши їх параметри, відповідає за оплату Послуг у повному обсязі згідно з фактичним тарифним планом.

4.2.25. Не підключати до телефону, який працює за спареною схемою, кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо) без письмової згоди іншого Абонента телефону, підключеного за спареною схемою, крім випадків застосування обладнання без створення незручностей у користуванні телефоном такому Абонентові.

4.2.26. За вимогою Виконавця підтвердити належність Послуги особі, з якою укладено Договір, шляхом подання Абонентом пакета документів, що надається для укладання відповідного Договору, визначеного в Умовах.

4.2.27. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної Виконавцем IP-адреси (за умови її отримання).

4.2.28. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в Виконавця.

4.2.29 Абонент, зобов'язаний не виконувати модернізацію обладнання, якщо така модернізація може негативно відбитися на нормальному функціонуванні устаткування.

4.2.29. У разі тимчасового платного користування обладнанням Виконавця, якщо інше не визначено Договором або відповідними угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);

- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії угоди або Договору структурному підрозділу філії Виконавця, який передавав обладнання у тимчасове платне користування, за актом приймання-передачі обладнання або сплатити компенсацію у розмірі, встановленому Виконавцем, але не більше балансової вартості Кінцевого обладнання з урахуванням ПДВ.

4.2.30. Контролювати та відповідати за роботу кінцевого обладнання, оскільки воно має технічну можливість без відома Абонента самостійно встановлювати з'єднання, і у такому випадку оплачувати ці отримані Послуги.

4.2.31. Не використовувати Послуги для розповсюдження інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права. Вживати всі необхідні заходи щодо безпеки інформації, яка передається через мережу Інтернет, Абонент зобов'язаний забезпечити захист безпеки інформації, авторського права і (або) суміжних прав, які передаються через мережу Інтернет.

4.2.32. Абонент, у разі замовлення відповідної послуги, зобов'язаний розміщувати у вільному доступі на власних веб-сайтах та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) таку достовірну інформацію про себе:

а) повне ім'я або найменування власника веб-сайту та постачальника послуг хостингу;

б) повну адресу місця проживання або місцезнаходження власника вебсайту та постачальника послуг хостингу;

в) контактну інформацію власника веб-сайту та постачальника послуг хостингу, у тому числі адресу електронної пошти, номер телефону, за якими з ними можливо оперативно зв'язатися.

4.2.33. Абонент зобов'язаний при замовленні послуг вказувати достовірну і коректну інформацію про себе, у тому числі свої контактні дані, а у разі їх зміни невідкладно інформувати про це Виконавця в порядку, визначеному Договором або законодавством.

4.2.34. Забезпечити дотримання вимог чинного законодавства України, в тому числі у сфері авторського права та суміжних прав.

4.2.35. Зберігати примірник договору про надання Послуг (у разі укладення письмового договору) протягом усього строку його дії та надавати за зверненням Виконавця його копію.

4.2.36. Своєчасно повідомляти про пошкодження телекомунікаційної мережі Виконавця за телефонами: 720-9-720 – Абонентський відділ, технічна підтримка (цілодобово); 720-9-727 – Відділ по роботі із корпоративними клієнтами (режим роботи з 9.00 до 18.00)

4.2.37. Абоненти виконують інші обов'язки, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.3. Виконавця має право:

4.3.1. Самостійно визначати перелік Послуг, змінювати перелік послуг, що надається та технологію їх надання, попередньо повідомивши про це Абонента.

4.3.2. Самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи/тарифні плани на Послуги, що ним надаються, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою. Змінювати тарифи, тарифні плани на Послуги, що самостійно встановлюються Виконавцем, у порядку, визначеному Договором, цими Умовами та чинним законодавством.

4.3.3. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні електронної комунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни.

4.3.4. Змінювати безоплатно та без згоди Абонента Абонентські номери з технічних причин, у зв'язку з введенням в експлуатацію нових АТС та/або реконструкцією, модернізацією місцевих телефонних мереж та перенесенням кінцевих лінійно-кабельних споруд у зону дії іншої АТС, із зміною структури номерного ресурсу та простору нумерації відповідно до рішення Адміністрації Держспецзв'язку, з попереднім повідомленням Абонента не менше ніж за місяць до зміни, а у разі масової заміни (понад 10 тис. номерів) – з додатковим письмовим повідомленням Абонентів.

4.3.5. Застосовувати та/або змінювати залежно від технічних можливостей власної електронної комунікаційної мережі та засобів зв'язку такі види плати, як плата без погодинного та з погодинним обліком телефонних розмов, попередньо повідомивши про це Абонента.

4.3.6. Скоротити перелік Послуг, припинити їх надання згідно з розділом 6 цих Умов.

4.3.7. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі Виконавця в зазначених Споживачем місцях;
- простроченої заборгованості Абонента перед Виконавцем за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;
- відсутності документа про підтвердження відповідності Кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Правилами та цими Умовами;

- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених розділом «Порядок укладання договорів» цих Умов та іншими актами чинного законодавства.

4.3.8. У разі несвоєчасної оплати Абонентом наданих Послуг у строк, визначений у розділі 5 цих Умов, до моменту повного погашення заборгованості вживати до нього такі заходи:

- нараховувати пеню за прострочення оплати Послуг з 21 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не передбачено Договором;

- встановити граничний обсяг Послуг, що надаються на умовах наступної (кредитної) форми оплати, та/або заборгованості з їх оплати;

- скоротити перелік Послуг, припинити їх надання, попередивши про це Абонента в порядку, визначеними Умовами та Договором;

- змінити порядок оплати Послуг, у тому числі надавати Послуги на умовах попередньої (авансової) форми оплати в порядку, визначеними Умовами та Договором.

4.3.9. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо роботи електронних комунікаційних мереж (надання Послуг) у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, стихійного лиха тощо до ліквідації їх наслідків, а також у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж.

4.3.10. Достроково розірвати Договір у разі:

4.3.10.1. не виконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, цими Умовами.

4.3.10.2. відмови Абонента від отримання Послуг за зміненими умовами (в тому числі зміненою технологією надання Послуг), Тарифами / Тарифними планами.

4.3.10.3. відсутності технічної можливості подальшого надання доступу Абонента до електронної комунікаційної мережі Виконавця, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 10 календарних днів до дати розірвання договору.

Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати боргу та пені (відповідно до чинного законодавства України).

4.3.11. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю Виконавця. Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними документами (актами, угодами тощо).

4.3.12. Перевіряти наявність документа про підтвердження відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю Абонента та призначене для забезпечення

доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, та відключати Кінцеве обладнання у разі відсутності такого документа.

4.3.13. За замовленням Абонента надати у тимчасове платне користування Кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання в Виконавця). Обладнання передається Абоненту за відповідними документам, шляхом підписання Акту приймання-передачі, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання, балансова вартість та технічний стан, або шляхом укладання угоди щодо надання обладнання у тимчасове платне користування.

4.3.14. У разі неможливості забезпечити надання Послуги із замовленими параметрами, надати Послуги з максимально можливими параметрами з використанням відповідного тарифного плану.

4.3.15. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Виконавця, становить 1 Мбіт/сек. Середня та максимальна швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Виконавця, безпосередньо залежить від технології надання доступу до мережі Інтернет та визначається умовами замовленого Абонентом Тарифного плану.

4.3.16. Інформувати Абонента за телефоном, на адресу електронної пошти, через канали SMS/інтернет месенджери та за допомогою інформаційної сторінки в мережі Інтернет про: стан рахунку, скорочення переліку Послуг, зміну умов надання Послуг, впровадження нових Послуг, тарифів на Послуги, стан обробки звернень, виконання ремонтних, профілактичних чи інших робіт, пропозиції щодо підключення Послуг/сервісів, додаткові можливості користування Послугами, в тому числі впродовж трьох років з дати припинення дії Договору та іншу інформацію передбачену Договором про надання електронних телекомунікаційних послуг та даними Умовами.

4.3.17. Змінювати умови надання послуг (в тому числі змінювати технологію), попередньо повідомивши про це Абонентів.

4.3.18. Вимагати від Абонента переукладення договору згідно нової типової форми, у разі зміни вимог законодавства до форми чи змісту договору про надання Послуг.

4.3.19. Виконавця має право скоротити перелік послуг, припинити надання послуг користувачу у випадку невжиття (зволікання, неефективного вжиття або відмови від вжиття) користувачем заходів щодо припинення дій які заважають роботі інших користувачів у мережі Інтернет, становлять загрозу конфіденційності та захисту персональних даних користувачів або нормальному функціонуванню обладнання Виконавця, або у разі, якщо будь-яка з таких дій, призвела або може призвести до значного погіршення у наданні послуг, відмови



у наданні послуг, або поставити під загрозу безпеку електронної комунікаційної мережі Виконавця.

4.3.20. Виконавця має інші права, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.4. Виконавця зобов'язаний:

4.4.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій, згідно з цими Умовами, Договором та замовленими Абонентом Тарифами/Тарифними планами.

4.4.2. Забезпечувати за замовленням Абонента з'єднання з будь-яким Абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування.

4.4.3. Виділити Абоненту відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих йому Послуг.

4.4.4. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та Договору.

4.4.5. Надавати безоплатний доступ до електронних комунікаційних мереж загального користування для виклику: пожежної охорони (101), Національної поліції (102), швидкої допомоги (103), аварійної служби газу (104) та підрозділів екстреної допомоги населенню (112). Виконавця забезпечує збереження можливості здійснення екстрених викликів, на період виділеного строку для погашення заборгованості, у випадку наявності технічної можливості.

4.4.6. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи/Тарифні плани, ці Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу інформацію, пов'язану з наданими Послугами.

4.4.7. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг, припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України, Договором та цими Умовами.

4.4.8. Припиняти надання Послуг на підставі заяви Абонента.

4.4.9. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за заявою Абонента згідно з технічними можливостями Виконавця.

4.4.10. Інформувати Абонента безоплатно через засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на офіційному веб-сайті Виконавця ([www.mahnet.ua](http://www.mahnet.ua)), через інформаційно-довідкові, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству, про:

4.4.10.1. виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також про орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;

4.4.10.2. скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом п'яти діб.

4.4.11. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 календарних днів до їх запровадження в один з таких способів: через засоби масової інформації та/або у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу електронних комунікаційних послуг та обслуговування споживачів Виконавця, на офіційному веб-сайті Виконавця ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)), через інформаційно-довідкові, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

4.4.12. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 календарних днів, у засобах масової інформації та/або на офіційному веб-сайті Виконавця змінені Тарифи, Тарифні плани, що є офіційним повідомленням Абонента про такі зміни та/або в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

4.4.13. У разі неотримання Виконавцем протягом 10 (десяти) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку, визначеному у п. 4.4.11, п. 4.4.12 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами, новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), нові Тарифи, Тарифні плани на Послуги, які надаються Абоненту вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про впровадження чи зміну Тарифів, Тарифних планів.

4.4.14. У разі отримання Виконавцем в строк, зазначений в п. 4.4.13 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами Виконавця має право припинити надання Послуг, з дати, що зазначається в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів на Послуги.

4.4.15. Приймати та вести облік заяв Абонента щодо надання Послуг та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості) у порядку, передбаченому законодавством.

4.4.16. Приймати та вести облік заявок/звернень споживачів про пошкодження електронної комунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання

Абонентом заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг.

4.4.17. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім інформації, внесеної за згодою Абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби, друкованих телефонних довідників, електронних версій телефонних довідників, у т.ч. розміщених у мережі Інтернет).

4.4.18. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби.

4.4.19. Надавати Абоненту необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами.

4.4.20. Направляти за зверненням Абонента представників Виконавця для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг.

4.4.21. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

4.4.22. Інформувати Абонента про зміни в кодах напрямків.

4.4.23. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування для отримання послуг Виконавця.

4.4.24. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Абонента у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про електронні комунікації», іншими актами законодавства.

4.4.25. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

4.4.26. Забезпечувати правильність застосування Тарифів/Тарифних планів та своєчасного інформування Абонента про зміну Тарифів/Тарифних планів, які Виконавця встановлює самостійно.

4.4.27. За замовленням Абонента надавати одну постійну IP-адресу зі свого провайдерського блока на платній основі та інші додаткові послуги Інтернет, у випадку, якщо це передбачено умовами надання послуги та за наявності технічної можливості у Виконавця.

4.4.28. Не підключати до електронної комунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

4.4.29. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням автоматичних засобів.

4.4.30. Проводити перевірку відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, пломбувати діодні пристрої (розетки).

4.4.31. Відключати в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Умовами.

4.4.32. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.4.33. Усувати пошкодження на лінії у найкоротший можливий термін, але не більше 5 календарних днів. Даний термін може бути збільшено лише у разі настання виняткових обставин, або обставин за які не може відповідати Виконавця.

## 5. Порядок розрахунків за надані послуги

5.1. Розрахунки з Абонентом здійснюються з використанням одного або декількох особових рахунків (згідно умов Договору). Оплата Послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі.

5.2. Виконавець виставляє єдиний рахунок на оплату Послуг, наданих за Договором, в якому, в тому числі, вказується плата за тимчасове платне користування абонентським обладнанням, наданим Абоненту (у разі замовлення).

5.3. Після здійснення розрахунків по закінченню розрахункового періоду залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період. Рахунок за Послуги, до складу якого входить аванс за послуги розрахункового періоду, оплачується Абонентом до 25 числа цього періоду, якщо інше не передбачено Договором.

5.4. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах наступної (кредитної) форми оплати рахунок за електронні комунікаційні послуги

оплачується Абонентом не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом якщо інше не передбачено Договором.

5.5. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах кредитно-авансової форми оплати – абонентна / щомісячна плата за електронні комунікаційні послуги поточного розрахункового періоду вноситься Абонентом до 20 числа цього розрахункового періоду в розмірі не менше, як розмір абонентної / щомісячної плати за попередній розрахунковий період. Оплата інших Послуг (міжміські, міжнародні розмови тощо) понад обсяг послуг, який включено у абонентну / щомісячну плату, здійснюється на умовах наступної оплати (згідно п. 5.4. цих Умов).

5.6. Виконавець, за вимоги Абонента, за кожний розрахунковий період надає Абоненту рахунок (в електронному вигляді, якщо інше не передбачено договором) на оплату Послуг, якщо інше не передбачено Договором.

5.7. Виконавець здійснює реєстрацію податкової накладної з дотриманням норм Податкового кодексу України, які діють на дату виникнення податкового зобов'язання. Абонент – платник ПДВ отримує зареєстровану податкову накладну шляхом надсилання запиту до Єдиного реєстру податкових накладних. У випадку порушення Виконавцем Порядку заповнення податкової накладної, Абонент має право повідомити Виконавця про суть порушення, а Виконавець зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України. У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування Виконавець виписує розрахунок коригування до податкової накладної та

- 1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;
- 2) надсилає його Абоненту, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. У цьому випадку Абонент зобов'язаний зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН. Акт про коригування визнається Сторонами на дату реєстрації розрахунку коригування в ЄРПН відповідною стороною і з такої дати є підставою для коригування розрахунків за договором.

Цей пункт застосовується виключно до Абонентів – юридичних осіб, які є платниками ПДВ.

5.8. У разі потреби Абонент може звернутися до Виконавця для отримання інформації про належну до сплати суму та в разі потреби отримати рахунок або самостійно сформулювати рахунок за електронні комунікаційні послуги у відповідному розділі на офіційному веб-сайті Виконавця ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)) (за технічної можливості). Неотримання рахунка не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

5.9. У разі перевищення ціни Договору (для бюджетних організацій) - Абонент сплачує всю суму фактично отриманих Послуг. Оплату Послуг Абонент здійснює на підставі виставлених рахунків (рахунків-актів), актів виконаних робіт (наданих послуг).

5.10. У разі, коли період надання та отримання Послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість Послуги визначається за тарифом, що діяв на початку надання Послуги, крім абонентної / щомісячної плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів.

5.11. Отримана від Абонента сума платежу зараховується Виконавцем у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):

5.11.1. Для Абонентів - бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів

- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- аванс на наступний період.

5.11.2. Для інших Абонентів (крім бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів)

- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- аванс на наступний період.

5.12. Абонент при оплаті наданих Виконавцем Послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» розрахункового документа номер Договору та особовий рахунок.

5.13. У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. У разі отримання Послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами, що діяли у період фактичного споживання Послуг.

5.14. Абонент оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.

5.15. У разі, коли Абонент отримував Послуги неповний розрахунковий період, абонентна / щомісячна плата нараховується за фактичний час отримання Абонентом Послуги, крім випадку припинення надання Послуги Виконавцем за наявності заборгованості з оплати Послуг.

5.16. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать Виконавця, та Тарифу/Тарифного плану на кожен окрему Послугу. Невикористаний обсяг Послуг, наданий Абоненту згідно його тарифного плану на розрахунковий період, не переноситься на інший розрахунковий період.

5.17. Виконавець повертає Абоненту невикористані кошти у випадках та відповідно до умов Договору та діючого законодавства України в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання поданої Абонентом письмової заяви.

5.18. Плату за підключення до електронної комунікаційної мережі може бути включено до щомісячного рахунку за надані Послуги, якщо інше не передбачено умовами та особливостями надання послуги, що надається за Договором.

5.19. Виконавець проводить нарахування з дати початку надання Послуг та/або з дати початку дії активного тарифного плану, обраного Абонентом при замовленні Послуг.

5.20. Плата за встановлення телефонного апарату та іншого кінцевого обладнання вноситься Абонентом одночасно з укладанням Договору або виставляється у першому рахунку за надані Послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору та/або Додатком(ми)/Угодою(ми) до Договору, та/або Додатковою (-ими) угодами до Договору

5.21. Рахунок, наданий Виконавцем, є одночасно актом передавання-приймання наданих послуг (для юридичних осіб).

5.22. Час не отримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання електронною комунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет електронної комунікаційної мережі Виконавця, не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

6. Порядок скорочення переліку Послуг або припинення їх надання, припинення дії Договору та відновлення Послуг

6.1. Скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи Виконавця та/або Абонента згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Умовами.

6.2. Виконавець має право скорочувати перелік Послуг або припиняти надання Послуг у разі порушення Абонентом цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

6.3. У разі наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, Правилах та відповідно до законодавства, Виконавець має право скорочувати перелік Послуг, змінити порядок оплати, в тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати, припинити надання Послуг. При цьому Виконавець попереджає Абонента, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів телефонного зв'язку, про можливість скорочення переліку Послуг, припинення надання Послуг із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, Виконавець має право скоротити перелік Послуг або припинити їх надання до повного погашення заборгованості.

6.4. У випадках скорочення переліку Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна / щомісячна плата нараховується та сплачується Абонентом (юридичною особою, фізичною особою – підприємцем) у повному обсязі, Абоненту (фізичній особі) нарахування абонентної / щомісячної плати може бути припинено з першого числа третього місяця, що слідує за місяцем за який утворилась заборгованість. Нарухування абонентної / щомісячної плати Абоненту (фізичній особі) відновлюється з дати відновлення надання Послуг.

#### 6.5. Скорочення переліку Послуг

6.5.1. За власним бажанням Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг (за наявності технічної можливості у Виконавця), на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Виконавця (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника. Усна та/або письмова заява подається абонентом не раніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до моменту скорочення послуг. У заяві Абонент вказує строк, що не може перевищувати 6 (шести) місяців, та причину скорочення переліку Послуг. Строк може змінюватися за окремою заявою Абонента.

6.5.2. Скорочення переліку Послуг оплачується за тарифами, встановленими Виконавцем. На період скорочення переліку послуг за Абонентом зберігається абонентський номер на термін, зазначений у заяві Абонента на скорочення переліку Послуг, за умови внесення Абонентом плати за період скорочення переліку Послуг. Дата початку та закінчення періоду скорочення переліку надання Послуг залежить від технічної можливості та може відрізнятися від заявленої Абонентом дати але не більше ніж на п'ять робочих дні.

6.5.3. У разі втрати або викрадення Кінцевого обладнання Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг за письмовою заявою, вказавши



Абонентський номер та свої персональні дані, які представник Виконавця вважає за необхідне встановити.

6.5.4. Виконавець має право здійснити скорочення переліку Послуг в порядку, передбаченому законодавством, у разі:

6.5.4.1. порушення Абонентом строку оплати Послуг, зазначеного у Договорі, чи неповної оплати вартості Послуг, зазначеної в рахунку, а також закінчення коштів за передплачені Послуги відповідно до законодавства та Договору;

6.5.4.2. досягнення граничної суми коштів, визначеної Договором;

6.5.4.3. виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг. Скорочення переліку Послуг не повинно перевищувати терміни, передбачені нормативними актами, за винятком тих випадків, коли перевищення таких термінів є виправданим із технічної точки зору чи з мотивів суттєвої суспільної користі;

6.5.4.4. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства;

6.5.4.5. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж Виконавця або технічних засобів електронних комунікацій Виконавця;

6.5.4.6. здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження Абонентом спаму;

6.5.4.7. порушення Абонентом цих Умов та/або умов укладеного Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством.

6.5.5. Виконавець може розглядати питання про скорочення переліку Послуг з метою уникнення / зменшення розміру матеріальних втрат Абонента/ Виконавця/ третіх осіб у разі:

6.5.5.1. виявлення, що особа, яка підписала Договір, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору Виконавця не було повідомлено;

6.5.5.2. виявлення факту втрати або незаконного позбавлення Абонента Кінцевого обладнання, що ним використовувалося, після отримання письмової заяви Абонента або повідомлення про таке правоохоронними органами Виконавця;

6.5.5.3. не повідомлення Абонентом про зміну поштової адреси або інших юридичних реквізитів, у тому числі, якщо рахунок(-ки) Абонента повернуто Виконавця з позначкою, що він за цією адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;

6.5.5.4. використання мережі Виконавця для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли призвести або призводять до зниження якості надання послуг;

6.5.5.5. встановлення Виконавцем факту підозрілого сплеску вихідного трафіка за номером Абонента;

6.5.5.6. не переоформлення Абонентом телефонного номера на службовий при виявленні Виконавцем факту ведення в телефонізованій квартирі господарської діяльності (для фізичних осіб);

6.5.5.7. не підтвердження Абонентом за вимогою Виконавця належності Послуги особі, з якою укладено Договір.

## 6.6. Припинення надання Послуг

6.6.1. Абонент має право відмовитися від отримання як окремих Послуг, так і від всіх Послуг, що надаються за Договором/Додатками/Угодами/Додатковими угодами, подавши особисто або через свого представника письмову заяву за 30 днів до моменту припинення надання Послуг.

Відмова Абонента від Послуг спричиняє припинення зобов'язань Виконавця з надання Послуг Абоненту.

6.6.2. Припинення надання Послуг може здійснюватися за ініціативою Виконавця у разі:

6.6.2.1. непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні Виконавця.

6.6.2.2. зафіксованого працівниками Виконавця порушення правил надання і отримання Послуг факту порушення Абонентом наступних вимог:

6.6.2.2.1. умов Договору, Правил, цих Умов;

6.6.2.2.2. використання кінцевого обладнання, що не має документу про підтвердження відповідності;

6.6.2.2.3. використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

6.6.2.2.4. здійснення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим споживачам;

6.6.2.2.5. використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;

6.6.2.2.6. здійснення несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж;

6.6.2.2.7. фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;

6.6.2.2.8. здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження спаму;

6.6.2.3. припинення діяльності Виконавця з надання послуг з попередженням споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

6.6.3. Після припинення надання Послуг оплачена Абонентом авансом, але не використана частина коштів перераховується за письмовою заявою Абонента на його рахунок у банку за умови звернення за 30 календарних днів до запланованої дати скорочення послуг.

6.6.4. У разі наявності неоплачених Послуг на дату, визначену пп. 6.6.1 цих Умов, Виконавця виставляє Абоненту остаточний рахунок, який повинен бути оплачений протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів.

6.6.5. Виконавця має право припинити надання Послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Умовами та/або чинним законодавством України.

## 6.7. Відновлення Послуг

6.7.1. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Умовах та Договорі обставин, що призвели до скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг.

6.7.2. Відновлення надання Послуг, перелік яких скорочувався за заявою Абонента, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Виконавця (тільки для фізичних осіб) та/або заяви, поданої Абонентом особисто або його уповноваженою особою. За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

6.7.3. Для прискорення відновлення надання послуг, відключених за заборгованість, Абонент (фізична особа) може особисто повідомити про проведену оплату за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Виконавця, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

6.7.4 У випадку надання Абонентом недостовірної інформації про сплату Виконавця має право в подальшому відмовляти Абоненту в відновленні послуг до моменту надходження коштів на особовий рахунок Абонента.

## 6.8. Порядок припинення дії Договору про надання Послуг

6.8.1. Ініціатива припинення дії Договору може надходити як від Виконавця, так і від Абонента за наявності підстав, наведених у цих Умовах, та відповідно до чинного законодавства України.

6.8.2. У разі відмови Абонента від Послуг, що надаються за Договором, Договір вважається розірваним. Абонент повинен надати до Виконавця письмову заяву про відмову від Послуг заздалегідь але не пізніше ніж за 30 календарних днів до бажаної дати припинення послуг:

– фізичні особи – особисто, через уповноваженого представника або засобами електронного зв'язку.;

– юридичні особи – через уповноваженого представника, надіслати заяву

Поштою або засобами електронного зв'язку.

6.8.3. У разі відмови Абонента від отримання Послуг на змінених умовах, Договір вважається розірваним, якщо після отримання повідомлення Виконавця про зміну умов надання Послуг Абонент не вчинив дію, яка засвідчує згоду на продовження отримання Послуг на змінених умовах (такою згодою (дією) є факт внесення сплати Послуг за наступний розрахунковий період).

6.8.4. У разі коли після вжитих Виконавцем заходів, передбачених цими Умовами, протягом місяця від дати виникнення заборгованості, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, Виконавця має право припинити дію Договору, повідомивши про це Абонента (належним повідомленням вважається факт наявності від'ємного балансу в особистому кабінеті Абонента). При цьому забезпечити протягом одного місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення надання Послуги.

6.8.5. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

6.8.6. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії Виконавця на користування радіочастотним ресурсом у порядку, передбаченому законодавством.

6.8.7. Договір може бути розірваний за ініціативи Виконавця у випадку:

6.8.7.1. наявності неоплаченої заборгованості Абонента за отримані ним Послуги;

6.8.7.2. порушення умов та порядку отримання Послуг;

6.8.7.3. відсутності технічної можливості для надання Послуг протягом тривалого часу (2 і більше місяці);

## 7. Відповідальність Абонента та Виконавця

7.1. Виконавець та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Умов згідно з чинним законодавством України.

7.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та Виконавця від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання в натурі.

7.3. Виконавець не несе майнової відповідальності перед Абонентом, передбаченої Законом України «Про електронні комунікації» за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання Послуг унаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, пожежа, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Виконавцем, або якщо неможливість надання Послуг виникла з вини Абонента.

### 7.5. Відповідальність Абонента

7.5.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує Виконавця штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

7.5.2. У разі затримки оплати за надані Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг, у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.

7.5.3. У разі пошкодження кінцевого та/або додаткового обладнання з вини Абонента (переданого йому Виконавцем в тимчасове користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати Виконавця вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити компенсацію у розмірі, встановленому Виконавцем, але не більше балансової вартості Кінцевого обладнання, з урахуванням ПДВ.

7.5.4. Після закінчення строку дії Договору, у разі прострочення терміну повернення встановленого кінцевого та/або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі/Додатковій угоді/Додатку/Угоді) компенсації у розмірі, встановленому Виконавцем, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу Виконавця неустойку в розмірі 2% від балансової вартості Кінцевого обладнання, вказаної у відповідному документі (заяві-приєднанні, акті приймання-передачі обладнання тощо) за кожний день прострочення.

7.5.5. У разі виявлення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Виконавця, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

7.5.6. Факт пошкодження електронної комунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Виконавця та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками Виконавця.

7.5.7. Абонент несе відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

7.5.8. Абонент несе відповідальність за збереження та нерозголошення інформації про надані йому або встановлені ним логіни та паролі до Послуг чи обладнання у тому числі несе ризики настання шкоди чи понесення збитків від втрати чи повідомлення третім особам інформації про такі логіни та паролі. У випадку виявлення нетипового навантаження на електронну комунікаційну мережу Виконавця (несанкціоновані та/ або нетипові телефонні розмови із використанням персональних ідентифікаторів доступу до послуги Абонента), оплата вказаних телефонних розмов у повному обсязі здійснюється Абонентом.

## 7.6. Відповідальність Виконавця

7.6.1. Питання щодо відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Виконавцем своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством та Договором, вирішуються в судовому порядку.

7.6.2. Виконавець не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, технічними засобами електронної комунікацій, Абонентом, та/або за зміст інформації, що надходить йому;

- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;

- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебої в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Виконавця;

- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебої в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться в межах відання та контролю інших операторів або провайдерів в зоні їх відповідальності;

- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);

- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини Виконавця.

7.6.3. У разі не виконання або неналежного виконання Виконавцем своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами Виконавця несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених п. 40 Правил та ст. 125 Закону України «Про електронні комунікації».

7.6.4. Сплата штрафних санкцій Виконавцем, визначених Правилами та Законом України «Про електронні комунікації», здійснюється шляхом заліку вартості Послуг на особистий рахунок Абонента здійснюється на підставі звернення Абонента про проведення заліку;

7.6.5. Виконавець докладас всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи, зокрема: з урахуванням технічних особливостей такого обладнання, а також діями третіх осіб.

## 8. Обставини непереборної сили

8.1. Виконавець та Абонент звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (у тому числі, але не виключно: війни, актів збройної агресії, захоплення обладнання, будівель та/або споруд, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу тощо), або інших не залежних від них обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки і які настали після укладення Договору.

8.2. Не пізніше 10 (десяти) календарних днів від виникнення таких обставин сторона, яка не в змозі виконати взяті на себе за Договором зобов'язання, зобов'язана проінформувати іншу сторону про початок і закінчення вищезазначених обставин:

8.2.1. для Виконавця, належним способом інформування Абонента є розміщення оголошення на офіційному веб-сайті та/або в засобах масової інформації та/або письмове повідомлення за допомогою поштового зв'язку або кур'єрською службою доставки;

8.2.2. для Абонента, належним способом інформування Виконавця є письмове повідомлення за допомогою поштового зв'язку або кур'єрською службою доставки.

8.3. Належним доказом наявності вказаних вище обставин та їх тривалості є документи та (або) акти, видані відповідним компетентним органом (у тому

числі Торгово-промислової палати України), уповноваженим підтверджувати зазначені в цьому розділі обставини.

8.4. Невиконання окремо кожною зі сторін обов'язку щодо інформування іншої сторони про факт виникнення обставин непереборної сили не дає такій стороні права посилається на ці обставини.

8.5. У випадку дії обставин непереборної сили більше ніж один місяць сторони з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань повинні провести відповідні переговори.

8.6. У випадку дії обставин непереборної сили більше трьох місяців зобов'язання за укладеними договорами (крім грошових зобов'язань) припиняються.

## 9. Інші умови

9.1. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Умовами та чинним законодавством, вважаються виконаними Виконавцем належним чином, якщо Абонент був повідомлений або письмово, або через засоби масової інформації, або через веб-сайт Виконавця, або за допомогою телефону, або за допомогою факсу, або за допомогою текстових повідомлень, засобами електронної пошти, повідомлень в особистому кабінеті або в інший спосіб, визначений Договором, додатковими угодами, та Умовами. Абонент не має право пред'являти претензії Виконавця у разі несвоєчасного ознайомлення або не ознайомлення з інформацією, яка публікується для Абонента.

9.2. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Абонентом та Виконавцем, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним законодавством України.

9.3. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Виконавця не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі Виконавця і знаходяться поза контролем Виконавця (природні та погодні умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням Виконавця.

9.4. Уклавши Договір, Абонент підтверджує, що він є поінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Абонента. Зокрема, Абонент усвідомлює, що під час роботи у всевітній мережі Інтернет до його Кінцевого обладнання (персонального комп'ютера) можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що матиме негативні наслідки



для майна Абонента, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет. Виконавець не несе відповідальність за працездатність сторонніх сервісів в мережі Інтернет.

9.5. Передавання інформації для її опублікування або розголошення можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та Договором.

9.6. Своїм підписом в заяві-приєднання чи протоколі/акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) дає згоду Виконавця на обробку своїх персональних даних з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за Послуги. Ця згода чинна протягом строку дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні Виконавця.

9.7. Своїм підписом в заяві-приєднання чи протоколі//акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – «Макнет» з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за Послуги. Абонент своїм підписом/акцептуванням також погоджується з тим, що Виконавця має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.

9.8. Обсяг, швидкість та інші параметри якості на послугу доступу до мережі Інтернет, зокрема на використання контенту, програм та послуг, залежать від тарифного плану, обраного користувачем. На швидкість передавання та приймання інформації в мережі Інтернет можуть мати вплив фактори, які знаходяться поза контролем (відповідальністю) Виконавця: надмірний трафік, поточна завантаженість пристрою користувача (кількість одночасних підключень до нього), програмного забезпечення кінцевого (термінального) обладнання користувача, обмеження/недоступність з боку стороннього ресурсу, природні, погодні умови та інше.

## 10. Порядок розгляду заяв, скарг споживачів та вирішення спорів

10.1. Абонент має право подати до Виконавця заяву/скаргу щодо надання та отримання Послуг:

10.1.1. зателефонувавши до Виконавця за номерами Довідково-інформаційного Контакт-Центру 0800-31-0800 (057) 720-9-720;

10.1.2. надіславши електронне повідомлення через електронну пошту: [abonotdel@maxnet.ua](mailto:abonotdel@maxnet.ua) та/або веб-сайт Виконавця ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)).

10.1.3. надіславши письмове звернення за адресою: : 61003, м. Харків, а/с 9346.

10.2. Заяви/скарги Абонентів розглядаються Виконавцем у порядку та строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян».

10.3. За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова відповідь або усна відповідь за бажанням Абонента.

10.4. У разі повторного звернення одного і того ж Абонента з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, таке звернення/скарга не розглядається, про що письмово повідомляється Абоненту, що подав звернення.

10.5. Спори між Абонентом та Виконавцем вирішуються шляхом переговорів, а в разі не досягнення згоди, спір може бути переданий до суду або вирішений іншим шляхом, який передбачений законодавством України.