

## **ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**

### **про надання телекомунікаційних послуг**

Цей Договір укладається відповідно до основних вимог, встановлених НКРЗІ. У цьому Договорі щодо надання послуг з доступу до Інтернету зазначається значення показників якості таких послуг. Укладення договору між оператором, провайдером телекомунікацій і споживачем телекомунікаційних послуг провадиться відповідно до основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг (z2150-12), установлених національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації.

#### **Попередні положення**

Терміни, що починаються з заголовної букви у цьому договорі, а відповідно при його тлумаченні та виконанні, нижче наведене значення, якщо інше прямо не передбачено цим Договором.

Визначення термінів:

**АБОНЕНТ** – особа, яка уклала з Виконавцем Договір щодо телекомунікаційних ПОСЛУГ.

**ВИКОНАВЕЦЬ** – особа, що надає телекомунікаційні ПОСЛУГИ на підставі відповідного дозволу та на умовах укладеного Договору.

**ОСОБОВИЙ РАХУНОК** (надалі ОР) – рахунок, що створюється в обліковій системі ВИКОНАВЦЯ при надходженні на розрахунковий рахунок ВИКОНАВЦЯ коштів АБОНЕНТА в якості першої передплати та ведеться за допомогою програмних засобів ВИКОНАВЦЯ. ОР використовується для обліку коштів, що надходять від АБОНЕНТА, а також обсягу та видів спожитих ним ПОСЛУГ.

**ОБЛАДНАННЯ** – означає пристрої, кабелі та інші частини мережі, які АБОНЕНТ на підставі цього Договору з оформленням Додатка (у разі необхідності) набуває у власність або/і приймає в користування на умовах відповідального зберігання, або на інших умовах.

**ПЕРІОДИЧНІ ПЛАТЕЖІ (ПЛАТІЖ)** – платежі, що здійснюються на підставі передплати і сплачування АБОНЕНТОМ на розрахунковий рахунок за ПОСЛУГИ ВИКОНАВЦЯ, що надаються відповідно до цін та тарифів, зазначених на сайті ВИКОНАВЦЯ (Оператор, Провайдер) ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)) у якості передплачуваної ПОСЛУГИ.

**ПІДКЛЮЧЕННЯ** – означає пуск та налагодження ПОСЛУГ з перевіркою функціонування у відповідності з призначенням.

**ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ** (припинення дії Договору, відмова від Договору) – означає розірвання Договору. Повідомлення в усіх випадках, всі передбачені або допущені повідомлення, надсилаються у письмовій формі за адресами, вказаними у розділі 17 цього Договору, якщо інше не встановлено Договором. Будь-яка Сторона при зміні своєї адреси негайно повідомляє про це у письмовій формі іншу Сторону.

ПОСЛУГИ - означають замовлені АБОНЕНТОМ телекомунікаційні ПОСЛУГИ, що надаються Виконавцем на підставі цього Договору, які більш детально визначені на сайті ВИКОНАВЦЯ ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)) та у додатках до цього Договору (у разі необхідності).

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю "МАКСНЕТ", в особі директора Стручаєвої Алли Станіславівни, що діє на підставі Статуту підприємства, іменоване надалі «ВИКОНАВЕЦЬ», пропонує ПОСЛУГИ необмеженому колу осіб (надалі АБОНЕНТ), на умовах даного Договору (далі Договір), разом іменовані «Сторони», а окремо «Сторона», уклали цей Договір про наступне.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

2.1. АБОНЕНТ доручає, а ВИКОНАВЕЦЬ приймає на себе зобов'язання надавати АБОНЕНТУ замовлені ним ПОСЛУГИ.

2.1.1. Підключення АБОНЕНТА до вузлу (тут і далі під вузлом "МАКСНЕТ" розуміється сукупність апаратних і програмних засобів ВИКОНАВЦЯ, за допомогою яких забезпечується обмін інформацією між обладнанням АБОНЕНТА та іншими обладнанням, у тому числі комп'ютерами, підключеними до мережі Інтернет) та/або сукупно до телевізійної кабельної мережі "МАКСНЕТ" протягом 21 (двадцяти одного) дня з моменту оплати підключення відповідно до п. 6.3. Договору.

2.1.2. Забезпечення доступу АБОНЕНТА до мережі Інтернеті з використанням технології Ethernet по протоколу TCP / IP (у разі замовлення відповідної ПОСЛУГИ).

2.1.3. Надання АБОНЕНТУ додаткових ПОСЛУГ, а також зміна за ініціативою АБОНЕНТА технічних параметрів і умов надання будь-яких ПОСЛУГ, здійснюється за його заявою і оформлюється додатковою угодою до цього Договору (у разі необхідності).

## **3. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

3.1. Договір набуває чинності з моменту внесення Платежу на рахунок ВИКОНАВЦЯ. Початковий термін дії Договору припиняється після закінчення одного календарного року і відраховується з моменту підписання Акта прийому передачі робіт з підключення до телекомунікаційної мережі, який є невід'ємною частиною Договору. Договір вважається автоматично продовженим на додатковий термін протягом одному року, якщо жодна зі Сторін не повідомить іншу Сторону в письмовій формі про припинення дії Договору не пізніше, ніж за 30 (тридцять) днів до закінчення поточного терміну дії Договору. Будь-яка згадка про "строк дії" Договору включає в себе також всі додаткові терміни або відновлення його дії, передбачені цим Договором. Будь-яка зі Сторін може припинити дію Договору в односторонньому порядку лише після закінчення початкового терміну дії

Договору, попередньо повідомивши іншу Сторону у письмовій формі про припинення його дії (дату розірвання Договору) у термін не пізніше, ніж за 30 (тридцять) днів до дати припинення дії Договору, крім випадків, зазначених у п.п. 4.2., 5.2.4., 13.1. цього Договору.

#### **4. НАДАННЯ ПОСЛУГ**

4.1. ВИКОНАВЕЦЬ розпочинає надавати ПОСЛУГИ за цим Договором протягом 21 (двадцяти одного) дня з моменту укладення цього Договору та зараховує на рахунок ВИКОНАВЦЯ Періодичний платіж за перший місяць надання ПОСЛУГИ, вартості придбаного обладнання за наявності у АБОНЕНТА іншого необхідного обладнання.

4.2. Якщо Підключення не було виконано протягом 21 (двадцяти одного) дня з моменту укладення Договору, Сторони можуть за згодою припинити взаємні зобов'язання щодо даної ПОСЛУГИ, виконуючи необхідні взаєморозрахунки. При цьому Сторони не несуть відповідальності за непрямі збитки, спричинені зазначеним припиненням зобов'язань.

4.3. Показники якості та/чи інші технічні параметри надання послуг наводяться на сайті ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)), не можуть бути гіршими від встановлених відповідними нормативними актами у сфері телекомунікацій. Мінімальна гарантована швидкість доступу до Інтернету у будь-якому Інтернет-пакеті та/або Пакеті послуг «ТБ+Інтернет» складає 1 Мбіт/сек.

#### **5. ОБОВ'ЯЗКИ І ПРАВА СТОРІН**

5.1. ВИКОНАВЕЦЬ зобов'язується:

5.1.1. Якісно надавати АБОНЕНТУ сплачені ним ПОСЛУГИ в порядку, передбаченому положеннями цього Договору та додатковими угодами до нього (у разі необхідності).

5.1.2. Надавати ПОСЛУГИ лише за наявності у АБОНЕНТА всього необхідного обладнання.

5.1.3. Здійснювати заходи щодо усунення несправностей та перерв у наданні ПОСЛУГ.

5.1.4. Вживати відповідно до законодавства заходів щодо забезпечення сталого функціонування мереж електронних комунікацій, що використовуються для надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану.

5.2. ВИКОНАВЕЦЬ має право:

5.2.1. Переривати надання ПОСЛУГ для планового обслуговування засобів зв'язку і устаткування, що використовується для надання ПОСЛУГ, у тому числі і в робочі дні.

5.2.2. У разі порушення АБОНЕНТОМ умов цього Договору, в тому числі порушення термінів оплати (п. 6.6. Даного Договору), ВИКОНАВЕЦЬ має право на припинення надання ПОСЛУГ і відключення АБОНЕНТА від телекомунікаційної мережі ВИКОНАВЦЯ. Повторне підключення АБОНЕНТА підлягає оплаті у порядку, передбаченому п. 6.8. даного Договору.

5.2.3. Покласти виконання своїх обов'язків за цим Договором на третю особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед АБОНЕНТОМ за їх дотриманням (п. 8.1. цього Договору).

5.2.4. З метою виконання заходів, передбачених частиною першою статті 115 Закону України «Про електронні комунікації» на період дії надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, з метою виконання Рішення Ради національної безпеки і оборони України від 26 листопада 2022 року (введеного в дію Указом Президента України від 26 листопада 2022 року № 802/2022) в частині забезпечення надання електронних комунікаційних послуг з дотриманням установлених показників якості для переліку об'єктів, визначених відповідним розпорядженням Національного центру оперативно-технічного управління мережами телекомунікацій, з урахуванням можливої відсутності електроживлення на таких об'єктах щонайменше протягом трьох діб, з метою виконання Розпорядження Національного центру оперативно-технічного управління мережами телекомунікацій від 20.02.2024 № 154/1959 "Про забезпечення сталості електронних комунікаційних мереж в умовах воєнного стану" (зі змінами, внесеними згідно з розпорядженням Національного центру оперативно-технічного управління мережами телекомунікацій від 02.03.2024 № 180/1985, а також розпорядженням Національного центру оперативно-технічного управління мережами телекомунікацій від 25.06.2024 р. № 501/2306) в частині забезпечення підготовки працездатності електронних комунікаційних мереж до роботи в умовах виникнення надзвичайної ситуації в об'єднаній енергетичній системі України на території України, що спричинили аварійне, незаплановане та/або вимушене відключення електропостачання інфраструктури електронних комунікаційних мереж, шляхом забезпечення електроживлення власних та/або орендованих технічних засобів електронних комунікацій від джерел автономного електроживлення (електрогенераторних установок, акумуляторних батарей тощо), а також з метою досягнення показників, передбачених пунктом 1 Розпорядження Національного центру оперативно-технічного управління мережами телекомунікацій від 20.02.2024 № 154/1959 - залучати третіх осіб для використання електрогенераторних установок та/або змінних блоків акумуляторних батарей третіх осіб, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед АБОНЕНТОМ за надані ПОСЛУГИ. Про залучення третіх осіб, а також про сукупність заходів, для яких залучаються треті особи ВИКОНАВЕЦЬ повідомляє АБОНЕНТА офіційним оголошенням на своєму сайті.

5.2.5. Відмовитися від Договору в будь-який час, письмово попередивши про це АБОНЕНТА за п'ять днів до передбачуваного дня припинення цього Договору шляхом публікації інформації у джерелах, зазначених у п. 5.3.3. цього Договору, або іншим доступним для ВИКОНАВЦЯ способом. Якщо така відмова стала наслідком порушення АБОНЕНТОМ умов цього Договору, то сума передплати за ПОСЛУГИ (в

порядку і розмірі визначеному у п. 14.4 Договору) не повертається і визнається Сторонами штрафною санкцією, застосованої до АБОНЕНТА і сплаченою Виконавцю.

5.2.6. Про зміни цін і тарифів на ПОСЛУГИ ВИКОНАВЕЦЬ зобов'язаний інформувати АБОНЕНТА не менш, ніж за 7 (сім) днів до змін, шляхом публікації інформації у джерелах, зазначених у п. 5.3.3. цього Договору, або іншим доступним для ВИКОНАВЦЯ способом.

5.2.7. Переривати надання ПОСЛУГ у випадку виявлення несправності Обладнання та / або комп'ютера АБОНЕНТА до усунення несправностей за рахунок останнього. У разі якщо протягом місяця з моменту виявлення несправності не будуть усунені ВИКОНАВЕЦЬ має право розірвати Договір в односторонньому порядку.

5.2.8. Інші обов'язки, зокрема: забезпечення на замовлення споживача з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування; у разі користування відповідною послугою надання виключно операторами безоплатного доступу споживачам до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику: пожежної охорони (101), міліції (102), швидкої допомоги (103), аварійної служби газу (104), підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером (112); надання операторами умов доступу до послуг довідкових служб (власної інформаційно-довідкової служби та спільної голосової довідкової послуги, визначеної Національним планом нумерації); надання абоненту послуги з перенесення його абонентського номера до мережі іншого оператора телекомунікацій у порядку, встановленому законодавством; при перенесенні абонентського номера приймання від абонента заяви у письмовому вигляді або дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону або з заповненням інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті оператора телекомунікацій. Приймання заяви дистанційно здійснюється за вказаними у договорі відповідними номерами телефону та електронною адресою веб-сайту; інформування споживача про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит споживача); попередження споживачів про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами та договором, у тому числі у разі несплати заборгованості; інформування споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку (не пізніше ніж за місяць) про заміну абонентського номера у разі модернізації телекомунікаційних мереж; інформування споживача про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами; ведення обліку обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечення його достовірності; надання послуг за

встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, договору, умов надання послуг з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства; забезпечення правильності застосування тарифів та своєчасного інформування споживача про їх зміну; надання послуг у строки, передбачені договором та законодавством, направлення за викликом споживача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (крім послуг рухомого (мобільного) зв'язку), своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою (за наявності), та пред'являти його споживачеві; вжиття відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про споживача та послуги, які він отримав чи замовляв; інші обов'язки відповідно до законодавства.

5.2.9. Переуступати, передавати свої обов'язки і права в іншій формі вповноважувати третіх осіб, звільнитися від цього Договору або будь-якого права або обов'язку без попередньої письмової згоди Абонента

5.3. АБОНЕНТ зобов'язується:

5.3.1. Надавати достовірні відомості (реквізити) при здійсненні реєстрації / перереєстрації АБОНЕНТА (у тому числі створення ОР), а також своєчасно інформувати про їх зміну.

5.3.2. Користуватися наданими ПОСЛУГАМИ у суворій відповідності до умов цього Договору, протоколу замовлених ПОСЛУГ та обладнання, Регламентами, іншими правилами встановленими ВИКОНАВЦЕМ.

5.3.3. Своєчасно знайомитися зі станом свого ОР та інформацією, яка публікується для АБОНЕНТІВ у будь-якому зручному для нього джерелі: на сайті (ах) ВИКОНАВЦЯ ([www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua)), в засобах масової інформації, у представників ВИКОНАВЦЯ, у відділах по роботі з АБОНЕНТОМ за адресою: м. Харків, вул. Григорія Сковороди, 14-А, та за телефонами (057) 720-9720 або 0800-31-0800. АБОНЕНТ не має право пред'являти претензії ВИКОНАВЦЮ у разі несвоєчасного ознайомлення або не ознайомлення з інформацією, що публікується.

5.3.4. Своєчасно, шляхом внесення Періодичних платежів, сплачувати за надані ПОСЛУГИ відповідно до умов, викладених у Розділі 6 цього Договору.

5.3.5. Не підключати самостійно, без письмової згоди ВИКОНАВЦЯ, додаткові пристрої до телекомунікаційної мережі ВИКОНАВЦЯ.

5.3.6. Вживати усі необхідні заходи, спрямовані на забезпечення цілісності і збереження ділянки телекомунікаційної Мережі (ділянка Мережі, яка іде від АБОНЕНТА до розподільчої коробки-порту), а в разі її несправності - зробити ремонт за власний рахунок тільки за допомогою представників ВИКОНАВЦЯ.

5.3.7. Не виконувати самостійно і не допускати третіх осіб до виконання робіт з ремонту ділянки телекомунікаційної Мережі, яка йде від АБОНЕНТА до розподільчої коробки-порту.

5.3.8. При здійсненні будь-яких дій, пов'язаних з виконанням цього Договору, в тому числі при сплаті ПОСЛУГ, обов'язково вказувати привласнений АБОНЕНТУ номер ОР.

5.3.9. Своєчасно повідомляти про пошкодження в телекомунікаційній мережі ВИКОНАВЦЯ за телефонами: 720-9-720 або 0800-31-0800; АБОНЕНТСЬКИЙ відділ (режим роботи з 9.00 до 18.00 з понеділка по п'ятницю, перерва 13.00 до 14.00); 720-9-720 або 0800-31-0800 – Сервісно інформаційний центр (цілодобово).

5.4. АБОНЕНТ має право:

5.4.1. Якісно та своєчасно отримувати додаткові послуги відповідно до діючого преїскуранту.

5.4.2. Відмовитися від Договору в будь-який час, письмово повідомивши про це ВИКОНАВЦЯ за 30 (тридцять) робочих днів до передбачуваного дня припинення Договору, якщо інше не встановлено Законом або Договором.

5.4.3. Передати право користування ПОСЛУГОЮ іншій особі з обов'язковим попереднім переоформленням.

5.4.4. Інші права встановлені діючим законодавством, зокрема: дострокове розірвання договору (крім перенесення абонентського номера) на письмову вимогу споживача за умови попередження ним оператора, провайдера у визначений у договорі строк, але не пізніше ніж за 30 календарних днів; при перенесенні абонентського номера можливість подання заяви у письмовому вигляді або дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону або з заповненням інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті оператора телекомунікацій. Приймання заяви дистанційно здійснюється за вказаними у договорі відповідними номерами телефону та електронною адресою веб-сайту; збереження абонентського номера на термін, зазначений у письмовій заяві на тимчасове припинення надання послуг, за умови внесення споживачем плати за період тимчасового припинення надання послуг; несплату абонентної плати за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання послуг у разі порушення оператором, провайдером граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини споживача, з дати реєстрації оператором, провайдером відповідної заяви (усної чи письмової); своєчасне отримання замовлених послуг встановленої якості; отримання від оператора, провайдера відомостей щодо наданих послуг у порядку, встановленому законодавством; безоплатне отримання від оператора, провайдера рахунків за отримані послуги; обмеження оператором, провайдером доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його заяви (письмової заяви для послуг фіксованого

зв'язку) та технічних можливостей оператора, провайдера в установленому законодавством порядку; повернення від оператора, провайдера невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених Правилами; відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером обов'язків, передбачених договором або законодавством; відмову від послуг у порядку, встановленому договором; безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою споживача відомостей про нього з електронних баз даних інформаційнодовідкових служб оператора, провайдера та телефонних довідників; переоформлення за письмовою заявою абонента договору на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири (для фіксованого зв'язку); оскарження неправомірних дій оператора, провайдера згідно із законодавством; інші права, що не суперечать законодавству.

5.5. АБОНЕНТУ забороняється:

5.5.1. Здійснювати підприємницьку діяльність з використанням комунікацій (мережного обладнання) ВИКОНАВЦЯ.

5.5.2. Використовувати при отриманні ПОСЛУГ ВИКОНАВЦЯ програми, призначені для злому, несанкційованого отримання (видозміни, знищення) інформації, несанкційованого розповсюдження інформації.

5.6. Сторони мають також і інші права та обов'язки, що впливають з положень даного Договору або норм чинного законодавства України.

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

6.1. Щомісячна АБОНЕНТСЬКА ПЛАТА дорівнює вартості відповідної обраної АБОНЕНТОМ ПОСЛУГИ (сумарної вартості ПОСЛУГ).

6.2. У випадку залучення третіх осіб, відповідно до 5.2.4 даного Договору з метою здійснення необхідних заходів, на період дії надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану до загальної вартості ПОСЛУГ (АБОНЕНТСЬКОЇ ПЛАТИ) може бути включена вартість оплати послуг третіх осіб, яка сплачується АБОНЕНТОМ окремо на рахунки третіх осіб, які забезпечують здійснення відповідних заходів/послуг/надання обладнання тощо.

6.3. Оплата ПОСЛУГ ВИКОНАВЦЯ здійснюється АБОНЕНТОМ шляхом здійснення Періодичних платежів. Баланс ОР зменшується на вартість ПОСЛУГИ, згідно тарифного плану АБОНЕНТА, в останній день місяця попереднього розрахунку.

6.4. Моментом внесення Періодичного платежу, за домовленістю сторін, слід вважати надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок ВИКОНАВЦЯ.

6.5. Інформація про платежі АБОНЕНТА, а також про вид, обсяг і вартість наданих АБОНЕНТУ ПОСЛУГ, обліковується на ОР АБОНЕНТА.



6.6. Отриманням платежу вважається збільшення балансу ОР АБОНЕНТА. Наданням ПОСЛУГИ АБОНЕНТУ вважається зменшення балансу ОР за вартість наданої ПОСЛУГИ.

6.7. АБОНЕНТ зобов'язаний самостійно проводити Періодичні платежі за Договором таким чином, щоб баланс його ОР залишався позитивним у будь-який момент дії Договору (відповідно до будь-якої ПОСЛУГИ, що отримує АБОНЕНТ).

6.8. З моменту негативного ОР АБОНЕНТА ВИКОНАВЕЦЬ має право призупинити або обмежити надання ПОСЛУГ, у тому числі доступ до мережі «Інтернет». Якщо протягом 3 (трьох) днів після обмеження доступу до ПОСЛУГ АБОНЕНТ не погасить існуючу заборгованість, ВИКОНАВЕЦЬ має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку та стягнути в судовому порядку залишок заборгованості, збитки, пов'язані з неналежним виконанням умов Договору, та пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного Банку України за кожний день прострочення оплати наданих ПОСЛУГ.

6.9. Повторне підключення АБОНЕНТА до телекомунікаційної мережі ВИКОНАВЦЯ здійснюється після сплати АБОНЕНТОМ заборгованості перед ВИКОНАВЦЕМ, штрафу в розмірі 50,00 грн. (п'ятдесят гривень 00 копійок) і авансового платежу, у розмірі не менше вартості місячного надання ПОСЛУГ.

6.10. Повернення споживачу невикористаних коштів у разі ненадання замовлених послуг, у разі відмови від попередньо оплачених послуг, які він не отримав, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які споживач не замовляв, у тому числі у разі перенесення абонентського номера та в інших випадках, визначених законодавством здійснюється за письмової заяви Абонента протягом 30 (тридцяти) банківських днів.

## **7. ПОРЯДОК ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГ**

7.1. Ідентифікація АБОНЕНТА і його дії здійснюються з використанням сукупності наступних Персональних ідентифікаційних атрибутів (далі ПІА): локальна чи реальна ІР - адреса, логін і пароль. ПІА надаються АБОНЕНТУ після фізичного підключення його комп'ютера до вузла «МАКСНЕТ» і містяться у Акті прийому передачі робіт з підключення до телекомунікаційної мережі. Крім того, у зазначеному вище акті міститься МАК-адреса мережного адаптера комп'ютера АБОНЕНТА (адреса якого використовується системою управління доступом до мережі – унікальне число, що дозволяє однозначно ідентифікувати пристрій в локальній мережі), який буде надалі відповідати виділеній АБОНЕНТУ ІР – адресі, МАК-адреса мережевої карти не є ПІА, однак у разі виявлення його невідповідності виділеній ІР - адресі, ВИКОНАВЕЦЬ має право перервати надання ПОСЛУГ до з'ясування причин такої невідповідності. При цьому всі дії, вчинені з використанням ПІА, визнаються зробленими самим АБОНЕНТОМ. АБОНЕНТ зобов'язується письмово повідомити ВИКОНАВЦЯ про зміну

своєї МАК-адреси в наслідок ремонту або заміни обладнання та надати достовірну інформацію про свою нову МАК-адресу. Використання ПІА підтверджує факт використання ПОСЛУГ саме АБОНЕНТОМ.

7.2. АБОНЕНТ самостійно контролює та обмежує використання третіми особами наданих йому ПОСЛУГ, у тому числі із застосуванням потрібних для цього технічних і організаційних заходів, таких як: періодична зміна використовуваних паролів, застосування засобів захисту інформації та контролю доступу, контроль над обсягом отриманих ПОСЛУГ і т.д.

7.3. АБОНЕНТ зобов'язаний дотримуватися загальноприйнятих правил у всесвітньої мережі Інтернет або безпосередньо встановлених чинним законодавством. Порухення АБОНЕНТОМ правил використання ПОСЛУГ може бути підставою для відмови йому у їх наданні та припинення дії договору Виконавцем в односторонньому порядку.

7.3.1. Порухеннями правил використання ПОСЛУГ є (включаючи, але не обмежуючись):

- незаконне використання ПОСЛУГ, тобто їх використання з метою поширення конфіденційної державної або комерційної інформації без дозволу на це власника інформації, якщо це заборонено законодавством, порушення авторських прав, незаконне використання знаків для товарів і ПОСЛУГ, розпалювання расової та національної ворожнечі, поширення порнографії і т.д.

- неавторизований доступ і використання ПОСЛУГ, тобто без явного дозволу ВИКОНАВЦЯ, використання або доступ до ресурсів, ПОСЛУГ, сервісів, систем, даних і інформації, що знаходяться у користуванні ВИКОНАВЦЯ;

- порушення, зміна, подолання або ушкодження систем контролю доступу до ПОСЛУГ, авторизації, тарифікації та системного моніторингу, спроби сканування, тестування і пошуку способів порушення або подолання систем контролю доступу до ПОСЛУГ;

- недозволене власником перехоплення, моніторинг, зміна або перенаправлення даних і трафіку, створення перешкод для нормального функціонування сервісів, мереж, каналів і систем, у тому числі так звані mailbombing (поштова бомба, тобто величезне електронне послання, здатне заблокувати роботу системи електронної пошти ); flooding (хвильове поширення пакетів); лавинна адресація (повідомлення в мережі); лавинна маршрутизація (розсилання повідомлення в усі порти, крім вихідного); спроби перевантаження систем і ширококомовні атаки; зміна, модифікація адресної частини і вмісту пакетів даних у мережі, в тому числі повідомлень електронної пошти; будь-які інші види доступу або використання ресурсу, здійснювані з метою, недозвільною власником ресурсу або здійснюються недозвільним власником ресурсу способом;

- несанкціоноване, примусове розповсюдження рекламної та іншої інформації, що здійснюється у нав'язливій формі без згоди одержувача, а також викликає скарги одержувача; несанкціоноване використання серверів електронної пошти і телеконференцій в Інтернеті без дозволу їх власників, розсилання однакових або схожих повідомлень у кілька електронних поштових скриньок, одну або кілька груп телеконференцій, без дозволу їх власників;

- поширення інформації, що псує честь і гідність інших осіб;
- заподіяння будь-якої шкоди Виконавцю та / або третім особам з використанням ПОСЛУГ.

7.4. Передача доступу до ПОСЛУГ ВИКОНАВЦЯ третім особам може здійснюватися АБОНЕНТОМ виключно за письмовою згодою ВИКОНАВЦЯ та за умови виконання ними усіх положень цього Договору, які регламентують порядок використання ПОСЛУГ. АБОНЕНТ відповідальний за дії третіх осіб, здійснювані з використанням наданих їй ПА.

## **8. ГАРАНТІЇ, ВЗАЄМНІ ОБОВ'ЯЗКИ, ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

8.1. ВИКОНАВЕЦЬ гарантує можливість використання ПОСЛУГ, які надаються відповідно до цього Договору, виключно для цілей, які обумовлені в цьому Договорі.

8.2. ВИКОНАВЕЦЬ не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ за будь-які непрямі збитки (в т.ч. пошкодження Обладнання), про які заявляє або які несе АБОНЕНТ або треті особи.

8.3. АБОНЕНТ бере на себе повну відповідальність за використання ПОСЛУГ ВИКОНАВЦЯ. ВИКОНАВЕЦЬ не несе відповідальності за будь-які непрямі збитки, а також за упущену вигоду АБОНЕНТА або третіх осіб, викликані використанням ПОСЛУГ або перервами в наданні ПОСЛУГ.

8.4. ВИКОНАВЕЦЬ не несе відповідальності за зміст інформації, переданої або прийнятої АБОНЕНТОМ за допомогою ПОСЛУГ ВИКОНАВЦЯ. АБОНЕНТ бере на себе повну відповідальність у разі пред'явлення до нього або / і до ВИКОНАВЦЯ будь-яких вимог, претензій, позовів третіх осіб, включаючи органи державної влади та управління, її суб'єктів і органів місцевого самоврядування, а також будь-яких громадських організацій у зв'язку з дійсним або удаваним порушенням особистих і майнових прав (включаючи авторські) цих осіб, а також правових норм у результаті використання ПОСЛУГ, включаючи, але, не обмежуючись цим, передачу та / або прийом АБОНЕНТОМ інформації, зміст якої може викликати зазначені вище дії третіх осіб.

8.5. У разі вчинення АБОНЕНТОМ будь-яких несанкційованих дій згідно чинного законодавства України або міжнародного законодавства ВИКОНАВЕЦЬ залишає за собою право відмовити АБОНЕНТУ в доступі до

ПОСЛУГ ВИКОНАВЦЯ або припинити надання ПОСЛУГ за цим Договором.

8.6. Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, ВИКОНАВЕЦЬ не несе відповідальності за нормальне функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет (у разі отримання відповідної ПОСЛУГИ).

8.7. ВИКОНАВЕЦЬ не гарантує АБОНЕНТУ можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, які тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет.

8.8. ВИКОНАВЕЦЬ не несе відповідальності за неможливість надання ПОСЛУГ у випадках планового або аварійного відключення його апаратних засобів (у тому числі відсутності електроенергії та ін).

8.9. АБОНЕНТ несе за порушення та їх наслідки повну відповідальність, якщо використання ПОСЛУГ через ПІА АБОНЕНТА спричинило які-небудь порушення положень цього Договору або норм чинного законодавства України.

8.10. Інформування Абонента про: надані йому послуги; зміну тарифів на послуги; заміну абонентського номера або мережевого ідентифікатора, що надається споживачу; перерви у роботі телекомунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт; аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання послуг; скорочення переліку або припинення надання послуг відповідно до законодавства та умов договору; припинення діяльності з надання послуг відповідно до законодавства; вимоги щодо використання кінцевого обладнання; умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха; зміну умов надання послуг (надсилається повідомлення абоненту відповідно до Правил); іншу інформацію відповідно до законодавства та умов договору здійснюється на сайті та в Особовому кабінеті.

8.11. Оператор, провайдер здійснює тимчасове припинення надання послуг за заявою споживача відповідно до договору на строк, зазначений у заяві, але не більш як один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою споживача.

## **9. ЗМІНА ДОГОВОРУ**

9.1. Сторони можуть за взаємною згодою внести зміни та/або доповнення до цього Договору. ВИКОНАВЕЦЬ залишає за собою право вносити зміни на умовах цього Договору (у тому числі інформації, зазначеної на сайті ВИКОНАВЦЯ [www.maxnet.ua](http://www.maxnet.ua) ) при істотних змінах чинного законодавства та / або умов господарювання, які прямо чи опосередковано впливають на надання ПОСЛУГ, у порядку, передбаченому нижче в п. 9.2.

9.2. Будь-яка умова цього Договору може бути змінена ВИКОНАВЦЕМ з попереднім повідомленням АБОНЕНТА про пропонувані зміни, які направляються йому не менш ніж за 20 (двадцять) днів до

зазначеної у повідомленні дати введення змін в силу, або повідомленням шляхом публікації інформації у джерелах, зазначених у п. 5.3.3 цього Договору, або іншим доступним для ВИКОНАВЦЯ способом. Зміни вступають у дію з дати, зазначеної в повідомленні ВИКОНАВЦЯ, якщо АБОНЕНТ протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту отримання (публікації) повідомлення, письмово не повідомить ВИКОНАВЦЯ про свою незгоду з запропонованими змінами. У разі незгоди АБОНЕНТА із запропонованими змінами, дія Договору припиняється з дати, зазначеної в повідомленні ВИКОНАВЦЯ як дата введення змін в дію.

## **10. ПІДСТАВИ ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ (ФОРС-МАЖОР)**

10.1. ВИКОНАВЕЦЬ не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання зобов'язань за Договором у разі появи обставин, що виникли мимоволі бажання ВИКОНАВЦЯ та які не можна було передбачити або уникнути, включаючи, але, не обмежуючись ними: укази або постанови органів державної влади, що обмежують діяльність ВИКОНАВЦЯ з надання ПОСЛУГ, громадянські заворушення, епідемії, блокаду, ембарго, землетруси, повені, урагани, пожежі, грози, блискавки або інші стихійні лиха; оголошену або фактичну війну; навмисні або ненавмисні дії третіх осіб, які потягли за собою непрацездатність обладнання або неможливість якісного надання своїх ПОСЛУГ, відключення електрики. негайно після отримання інформації про такі обставини, що затримують виконання або іншим чином перешкоджають виконанню цього Договору, Сторони письмово повідомляють про це одна одну.

10.2. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання, неналежне або несвоєчасне виконання зобов'язань за Договором у випадку, передбаченому п.10.1.

10.3. Якщо обставини, зазначені у п.10.1, продовжують діяти після закінчення 90 (дев'яносто) днів з моменту їх виникнення, і це викликає істотне порушення прав та інтересів будь-якої Сторони, одна Сторона має право повідомити у письмовій формі іншу Сторону про намір припинити Договір. Договір вважається припиненим після закінчення 30 (тридцять) днів після направлення вказаного повідомлення, якщо воно не буде своєчасно скасовано.

## **11. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

11.1. У разі виникнення між Сторонами суперечок, пов'язаних з цим Договором, а також з виконанням або невиконанням їх обов'язків, будь-яка зі Сторін зобов'язана повідомити про це іншу Сторону в письмовому вигляді. При вирішенні суперечок джерелом інформації про обсяг використаних ПОСЛУГ і тарифікації є облікова система ВИКОНАВЦЯ. Сторонами будуть докладені всі зусилля для дружнього врегулювання суперечок. У разі неможливості вирішення суперечок шляхом листування і переговорів, Сторони керуються положеннями (нормами) чинного законодавства України.

## **12. ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

12.1. Розірвання Договору допускається лише за згодою Сторін, якщо інше не встановлено Договором або Законом.

12.2. Якщо одна із Сторін порушує будь-яку гарантію або іншу істотну умову цього Договору або не виконує будь-яке зі своїх зобов'язань (якщо ці порушення і невиконання не викликані обставинами, зазначеними в п.10.1), якщо таке порушення або невиконання не було усунуто протягом 30 (тридцяти) днів після отримання повідомлення від іншої Сторони, і якщо всі можливості врегулювання вичерпані, потерпіла Сторона має право припинити Договір, надіславши відповідне письмове повідомлення із зазначенням дати припинення Договору іншій Стороні, якщо інше прямо не передбачено цим Договором.

12.3. Перелік підстав для зміни та припинення (розірвання) договору, дії сторін у разі прийняття рішення про дострокове припинення дії договору, у тому числі у разі перенесення абонентського номера визначені цим договором, зокрема за умови: припинення надання телекомунікаційних послуг та припинення сплати абонентної плати за абонентським номером, який переноситься, умови, пов'язані з анулюванням, недійсністю, закінченням строку дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом, а також із заборгованістю споживача за надані послуги.

12.4. Припинення надання послуг (послуги) може здійснюватися оператором, провайдером у разі припинення відповідно до законодавства дії договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених абонентом, зокрема за письмовою заявою абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання оператором заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві, крім перенесення абонентського номера.

## **13. НАСЛІДКИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

13.1. Якщо дія цього Договору припиняється за будь-якої підстави, передбаченої цим Договором, ВИКОНАВЕЦЬ припиняє надання ПОСЛУГ АБОНЕНТУ. АБОНЕНТ сплачує Виконавцю всю суму не здійснених до моменту припинення Договору платежів за фактично надані ПОСЛУГИ та / або поставлене Обладнання, а також негайно повертає ВИКОНАВЦЮ Обладнання та інше майно, якщо такі знаходяться в користуванні АБОНЕНТА. У разі його пошкодження або неправомірного утримання з вини АБОНЕНТА або третіх осіб, АБОНЕНТ відшкодовує Виконавцю всі збитки, зумовлені подібним пошкодженням або неправомірним утриманням.

## **14. НАСЛІДКИ ДОСТРОКОВОГО ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ АБОНЕНТОМ**

14.1. У разі дострокового розірвання Договору за ініціативою АБОНЕНТА протягом початкового терміну дії Договору (п. 3.1. даного Договору), за винятком випадку, передбаченого п. 12.2, АБОНЕНТ сплачує Виконавцю разову компенсацію в розмірі вартості місячного тарифного пакета. Виплата компенсації не звільняє АБОНЕНТА від необхідності виконання положень п. 13.1 даного Договору.

14.2. ВИКОНАВЕЦЬ зараховує компенсацію, виплачену АБОНЕНТОМ (п. 14.1 Договору), у порядку, встановленому для надання ПОСЛУГ (п. 6.5. Договору), або іншим способом.

14.3. АБОНЕНТ, який припинив дію Договору з власної ініціативи та бажає укласти новий Договір, протягом трьох місяців з моменту розірвання попереднього Договору не може брати участь в акціях, що проводяться ВИКОНАВЦЕМ.

14.4. У випадку порушення АБОНЕНТОМ умов цього Договору, що призвело до заподіяння ВИКОНАВЦЮ шкоди (у тому числі: шкоди ВИКОНАВЦЮ та / або третім особам з використанням послуг, пошкодження телекомунікаційного обладнання тощо), останній за рахунок передплати за послуги (п. 5.2.4 Договору), може стягнути штрафні санкції, у розмірі що не перевищують матеріальної шкоди заподіяної діями АБОНЕНТА та у односторонньому порядку припинити дію договору.

## **15. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ**

15.1. Відмова будь-якої Сторони від будь-якого права з цього Договору, прямо виражена чи припустима, не означає відмови від інших прав, передбачених цим Договором.

15.2. У випадку, якщо яка-небудь умова цього Договору буде визнана недійсною у порядку, передбаченому чинним законодавством України, інші умови його визнаються обов'язковими для Сторін цього Договору.

15.3. Дії, пов'язані з реєстрацією АБОНЕНТА, прийомом платежів АБОНЕНТА, консультаційно-довідковим обслуговуванням, наданням доступу до ОР і т.д. вчиняються уповноваженими Представниками, що діють від імені та за рахунок ВИКОНАВЦЯ на підставі відповідного Договору з Виконавцем із зазначенням наданих Представникові повноважень, або на інших законних підставах. Представник при здійсненні своєї діяльності зобов'язаний ознайомити АБОНЕНТА з умовами та положеннями Договору. За діями, вчиненими Представником відповідно до наявного у нього Договору з Виконавцем, права і обов'язки виникають у ВИКОНАВЦЯ.

15.4. Абонент надає згоду Провайдеру на обробку та використання своїх персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних". Абонент має право знати про місцезнаходження бази даних, отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані, що містяться у базі персональних даних, на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних,

пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними, на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних.

15.5. Абонент надає згоду на направлення СМС повідомлень Виконавцем, у тому числі із залученням третіх осіб.

## **16. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

16.1. У разі зміни координат для звернення до Служби технічної підтримки користувачів **ВИКОНАВЕЦЬ** зобов'язується своєчасно інформувати **АБОНЕНТА** шляхом публікації інформації у джерелах, зазначених у п. 5.3.3. цього Договору, або іншим доступним для **ВИКОНАВЦЯ** способом.

16.2. **ВИКОНАВЕЦЬ** залишає за собою право розсилати **АБОНЕНТУ** по повідомлення будь яким способом у тому числі (СМС), по електронній пошті інформацію про нові **ПОСЛУГИ ВИКОНАВЦЯ** і всі зміни у наданні **ПОСЛУГ** тощо.