

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (оферта)  
про надання електронних комунікаційних послуг  
(доступ до мережі Інтернет)**

Цей Публічний договір є офіційною пропозицією (оферта) Постачальника електронних комунікаційних послуг будь – якому користувачу електронних комунікаційних послуг, який в подальшому виступає як Абонент, і регламентує порядок надання електронних комунікаційних послуг, в частині доступу до мережі Інтернет.

Договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має юридичну силу.

**Загальні положення Публічного договору**

Даний документ розроблений та затверджений Постачальником електронних комунікаційних послуг у відповідності до вимог діючого законодавства України, зокрема Закону України «Про електронні комунікації» від 16.12.2020 року №1089-IX, ст. ст. 633, 641 та 642 Цивільного кодексу України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295 та Основних вимог до договору про надання електронних комунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 29.11.2012 року № 624 (із змінами).

Даний документ у відповідності до ст. 641 Цивільного кодексу України є офіційною пропозицією (офертою) Постачальника електронних комунікаційних послуг, укласти Договір і містить істотні умови, необхідні для надання таких послуг. Умови Публічного договору визначаються Постачальником електронних комунікаційних послуг самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України.

Даний документ є обов'язковими для виконання Постачальником електронних комунікаційних послуг з моменту його оприлюднення на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг.

Для Абонента даний документ є обов'язковими лише з моменту укладення ним Договору (Акцепту).

Згідно з ч.2 ст.642 Цивільного кодексу України у випадку прийняття вказаних умов, здійснивши передплату за замовлені послуги, або почавши користуватись Послугами, фізична або юридична особа цим самим безумовно погоджується з умовами даного Договору та тарифними планами Постачальника електронних комунікаційних послуг, ці дії і є Акцептом, і з цього моменту, фізична або юридична особа визначається Постачальником електронних комунікаційних послуг як Абонент.

Перед початком отримання електронних комунікаційних послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитись з умовами Публічного договору.

З урахуванням положень ст. 633 Цивільного кодексу України, даний Договір є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

Місце укладення Публічного договору є місце надання послуги.

**Терміни та визначення Публічного договору.**

Терміни, що використовуються в цьому Договорі, мають значення наведені нижче.

Інші терміни, що використовуються в Договорі, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

**Публічний договір** - договір про надання електронних комунікаційних послуг (доступ до мережі Інтернет), який укладається в порядку положень Цивільного кодексу України між сторонами шляхом прийняття Абонентом умов Договору і його доповнень шляхом виконання дій, передбачених Договором.

**Послуга 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.

**Кінцеве (термінальне) обладнання** - обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг;

**Територія** – територія розміщення електронної комунікаційної мережі, на якій Постачальник електронних комунікаційних послуг має технічну можливість забезпечувати абонентам надання електронних комунікаційних послуг.

**Сторони Договору (Сторони)** – Постачальник електронних комунікаційних послуг з однієї сторони та Абонент з іншої сторони.

**Абонент** - кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з Постачальником електронних комунікаційних послуг.

**Оператор електронних комунікацій (оператор)** - суб'єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов'язаними засобами.

**Постачальник електронних комунікаційних послуг (Постачальник)** – надавач електронних комунікаційних послуг (юридична або фізична особа – підприємець), включений до Реєстру Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, працює під торговою маркою «McLaut» та використовує електронну комунікаційну мережу та кінцеве обладнання на підставі Договору із Оператором електронних комунікацій.

Особливості правового статусу Постачальника, як фізичної особи — підприємця, регламентовані главою 5 Цивільного кодексу України, ст. 128 Господарського кодексу України та іншими актами законодавства.

**Сайт Постачальника**– офіційна web-сторінка Постачальника в локальній мережі та в Інтернет, за адресою <https://mclaut.com>, яка є основним джерелом інформування Абонентів.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який може встановлювати Постачальник електронних комунікаційних послуг 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 з електронною комунікаційною мережею Постачальника електронних комунікаційних послуг.

**Електронна комунікаційна послуга** - послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.

**Електронна комунікаційна мережа Постачальника електронних комунікаційних послуг** – комплекс технічних засобів електронних комунікацій (сукупність майна) та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг, що є власністю Постачальника електронних комунікаційних послуг або використовується ним на законних підставах, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам електронних комунікаційних послуг.

**Електронна комунікаційна мережа Постачальника електронних комунікаційних послуг**, у т.ч. встановлене обладнання та кабельна інфраструктура (у т.ч. кабель прокладений до кінцевого обладнання Абонента) є власністю Постачальника електронних комунікаційних послуг та не переходить у власність Абонента або третіх осіб.

Будь які вимоги Абонента або третіх осіб щодо набуття статусу власника/співвласника Електронної комунікаційної мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг, встановленого обладнання та кабельної інфраструктури - є нікчемними.

Під час дії даного правочину Абонент наділений правом користування Електронною комунікаційною мережею Постачальника електронних комунікаційних послуг від точки розподілу повноважень до кінцевого обладнання Абонента.

**Заява-замовлення** – документ, яким фізична особа (Абонент) підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Публічного договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами. У заяві – замовленні Абонент повідомляє своє прізвище, ім'я, по-батькові, паспортні дані, контактний телефон, електронну пошту, місце надання електронної комунікаційної послуги (доступ до мережі Інтернет), тарифний план, що ним обирається, інше.

**Місце надання послуги** – приміщення за конкретно зазначеною Абонентом у Заяві-замовленні адресою, що перебуває в зоні покриття електронної комунікаційної мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг або Оператора електронних комунікацій, за якою він бажає отримувати електронну комунікаційну послугу (доступ до мережі Інтернет).

**Розрахунковий період** — період, за який Абоненту здійснюється нарахування абонентної плати.

**Тарифний план** – запропонована Абоненту Постачальником електронних комунікаційних послуг пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг.

**Тарифи** – документ, у якому наводиться перелік електронних комунікаційних послуг, що надаються Постачальником електронних комунікаційних послуг, їх опис і вартість, а також порядок їх замовлення, надання, отримання і тарифікації. Тарифи встановлюються (змінюються) Постачальником електронних комунікаційних послуг в односторонньому порядку та доводяться до відома Абонента в порядку, передбаченому вимогами чинного законодавства та цим Договором. При затвердженні нових тарифів попередні тарифи втрачають свою силу. Тарифи на послуги, що є предметом цього Договору опубліковані на сайті <https://mclaut.com>.

**Особистий кабінет Абонента** - це інтерфейс білінгової системи, що являє собою систему програмного забезпечення, захищену паролем та розташовану на серверах Постачальника електронних комунікаційних послуг, в якій Абонент має змогу отримувати дані, щодо поточного стану балансу, платежів та нарахувань, перевіряти взаєморозрахунки з Постачальником електронних комунікаційних послуг, отримувати довідкову інформацію та ін. Для використання Особистого кабінету достатньо знати логін та пароль, які Абонент отримує з картою доступу при підключенні до Електронної комунікаційної мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг. Інтерфейс білінгової системи розташований за адресою: <https://bill.mclaut.com>.

**Особовий рахунок Абонента** — форма обліку індивідуальних для кожного Абонента відомостей, що відображає надходження грошових коштів Абонента і списання цих коштів на оплату електронних комунікаційних послуг, замовлених Абонентом.

**Точка (місце) доступу до будинкової розподільної мережі** - місце фізичного розміщення електронних комунікаційних мереж всередині або ззовні будівлі, доступне постачальникам електронних комунікаційних послуг, що дає змогу здійснити підключення до внутрішньобудинкової фізичної інфраструктури з метою надання відповідних електронних комунікаційних послуг

**Точка розподілу відповідальності** - місце розмежування відповідальності Постачальника електронних комунікаційних послуг і Абонента при наданні електронних комунікаційних послуг. Під точкою розподілу відповідальності розуміється фізичне місце, в якому відповідальність за цілісність та працездатність кабелю (складової електронної комунікаційної мережі), за допомогою якого надається електронна комунікаційна послуга, переходить від Постачальника електронних комунікаційних послуг до Абонента:

- для підключень в багатоквартирних будинках, офісних приміщеннях, адміністративних будівлях за технологією Ethernet - точка розподілу відповідальності знаходиться в місці перетину кабелю Постачальника електронних комунікаційних послуг із приміщенням Абонента, в якому надається електронна комунікаційна послуга;

- для підключень в приватному секторі, окремо розташованих будівлях та інших спорудах за технологією GPON/EPON/FTTB/FTTH - точка розподілу відповідальності знаходиться в останньому комутаційному пристрої від якого виконано кінцеве підключення Абонента.

**Тимчасове призупинення** – обмеження Постачальником електронних комунікаційних послуг роботи електронної комунікаційної мережі. Тимчасове призупинення можливе в порядку, встановленому відповідно до законодавства, у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, проведення ремонтних, аварійних робіт, технічного обслуговування та модернізації електронної комунікаційної мережі, а також у випадках невиконання Абонентом своїх зобов'язань за цим Договором.

**Припинення надання послуги** – припинення Постачальником електронних комунікаційних послуг надання Абоненту замовленої послуги внаслідок припинення чи зміни умов Договору, в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках, встановлених чинним законодавством.

**Повідомлення Абонента** – повідомлення, що надсилаються Постачальником електронних комунікаційних послуг Абоненту у будь-який спосіб.

**Обробка персональних даних** – збір, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, відновлення тощо, відомостей про фізичну особу.

Інші терміни, що використовуються в Договорі, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

## **1. Предмет Договору**

1.1. Постачальник електронних комунікаційних послуг надає Абоненту платні електронні комунікаційні послуги цілодобового доступу до мережі Інтернет та інші послуги, пов'язані з наданням електронних комунікаційних послуг, за умов наявності технічної можливості надання таких послуг, а Абонент зобов'язується дотримуватись правил користування мережею Інтернет, своєчасно оплачувати послуги відповідно до умов цього Договору, обраного тарифного плану та вимог чинного законодавства України.

1.2. Для досягнення мети Договору та на час його дії, Постачальник електронних комунікаційних послуг надає Абоненту IP-адресу та Особовий рахунок. Також, Постачальник електронних комунікаційних послуг може, на умовах визначених самостійно Постачальником електронних комунікаційних послуг, надати Абоненту кінцеве (термінальне) обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі, з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг.

## **2. Порядок укладення Договору**

2.1. Публічний договір укладається шляхом надання згоди Абонентом, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами.

2.2. Безумовний акцепт умов Договору відповідно до ст. ст. 205, 642 Цивільного кодексу України полягає в здійсненні Абонентом конклюдентних дій, направлених на отримання послуг, що полягають у наступному:

- здійснення процедури реєстрації для абонентів, які до моменту публікації даного Договору не користувалися послугами Постачальника електронних комунікаційних послуг;
- використання та оплата послуг Постачальника електронних комунікаційних послуг для Абонентів, які до моменту публікації даного Договору користувалися послугами Постачальника електронних комунікаційних послуг.

2.3. Постачальник електронних комунікаційних послуг на письмову вимогу Абонента надає йому завірену печаткою письмову форму Договору.

2.4. Приймаючи умови цього Договору, Абонент надає свою добровільну безумовну згоду на обробку Постачальником електронних комунікаційних послуг своїх персональних даних, які стали відомими в результаті правових відносин, для ведення бази даних контрагентів, з метою забезпечення реалізації цивільно-правових відносин і відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту та виконання умов Закону України «Про захист персональних даних».

## **3. Організаційні та технічні умови надання Послуг**

3.1. Постачальник електронних комунікаційних послуг, за наявності технічної можливості, вступає у договірні відносини з Абонентом за умови, що Абонент є власником, наймачем чи орендарем Місця надання послуг, у якому бажає отримувати електронну комунікаційну послугу.

3.2. Місце надання послуги повинно знаходитись в зоні покриття електронної комунікаційної мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг або Оператора електронних комунікацій.

3.3. При бажанні Абонента підключити Послугу, він повинен звернутися будь-яким доступним способом до Постачальника електронних комунікаційних послуг з Заявкою-замовленням про підключення, повідомивши адресу, за якою Абонент бажає підключити Послугу та Тарифний план, за яким Абонент бажає отримувати послуги.

3.4. Отримавши від Абонента Заявку – замовлення про підключення Послуги, Абонентський відділ Постачальника електронних комунікаційних послуг перевіряє наявність технічної можливості підключення обладнання Абонента по вказаній ним адресі і, у разі наявності технічної можливості надати Послугу, узгоджує з Абонентом найближчий можливий час та дату підключення Послуги. Підключення до електронної комунікаційної мережі та/або встановлення необхідного обладнання здійснюється за безпосередньої присутності Абонента.

Постачальник електронних комунікаційних послуг не зобов'язаний встановлювати програмне забезпечення на обладнання Абонента.

3.5. Абонент самостійно обирає тарифний план, кількість та перелік додаткових послуг, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з встановленими тарифами Постачальника електронних комунікаційних послуг, які діють на момент заключення Договору.

3.6. Тарифний план може передбачати обов'язкове внесення Абонентом авансового платежу до моменту підключення Послуги. У такому випадку підключення Послуги відбувається лише після сплати Абонентом авансового платежу за підключення.

3.7. Підключення здійснюється шляхом проведення від точки підключення Постачальника електронних комунікаційних послуг до кінцевого обладнання Абонента абонентської лінії (кабеля типу «вита пара»/оптичного кабелю).

Абонент ознайомлений і беззастережено погоджується з тим, що кабель прокладений Постачальником електронних комунікаційних послуг у місцях загального користування будинку, від розміщеного обладнання Постачальником електронних комунікаційних послуг до перетину із приміщенням Абонента, в якому здійснено підключення електронної комунікаційної послуги, та встановлене необхідне обладнання є власністю Постачальника електронних комунікаційних послуг.

Роботи по організації доступу до мережі Інтернет приватного будинку Абонента проводяться працівниками Постачальника електронних комунікаційних послуг у попередньо визначений із Абонентом день та час і передбачають виконання Постачальником електронних комунікаційних послуг наступних дій:

- волоконно-оптичний кабель завішується на фасад будівлі Абонента повітряним шляхом;

- свердління отвору, необхідного для введення кабелю в будинок, вказується особисто Абонентом. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (попадання в труби, електропроводку і тому подібне);

- прокладка не більше 10 метрів кабелю всередині будинку або квартири відкритим способом та під'єднання обладнання Постачальника електронних комунікаційних послуг.

3.8. Враховуючи положення частини 2 статті 382 Цивільного кодексу України, погодження Абонента з умовами Публічного договору, автоматично зараховується як надання згоди Постачальнику електронних комунікаційних послуг на використання місць загального користування будинку (спільного майна) для встановлення комунікаційного обладнання, елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі та прокладення кабелів, в межах будівлі та технічних приміщень, що є у спільній сумісній власності власників квартир та нежитлових приміщень в багатоквартирному будинку, для надання електронних комунікаційних послуг належної якості. Відповідно до визначеної законодавчої норми, Сторони розуміють, що спільним майном багатоквартирного будинку є приміщення загального користування (у тому числі допоміжні), несучі, огорожувальні та несуче-огорожувальні конструкції будинку, механічне, електричне, сантехнічне та інше обладнання всередині або за межами будинку, яке обслуговує більше одного житлового або нежитлового приміщення, а також будівлі, споруди, приміщення, які призначені для задоволення потреб усіх співвласників багатоквартирного будинку та розташовані у будинку та на прибудинковій території, а також права на земельну ділянку, на якій розташований багатоквартирний будинок та його прибудинкова територія, у разі державної реєстрації таких прав.

Перед початком проведення робіт по підключенню до електронної комунікаційної мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг, Абонент повинен забезпечити доступ до вільних кабельних проходів, а також, у Абонента має бути в наявності ключі до замків від щитових і приміщень, де знаходяться кабельні проходи, а також ключі від верхнього (технічного) поверху та/або даху будинку, та/або підвального приміщення будинку. У разі потреби, Абонент погоджує з жителями або адміністрацією споруди проведення робіт по монтажу абонентської лінії зв'язку.

3.9. При підключенні Абонента, Постачальник електронних комунікаційних послуг повідомляє Абоненту ідентифікатори доступу (логін, пароль та особовий рахунок).

3.10. Показники якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівні, які надаються Абоненту Постачальником електронних комунікаційних послуг, відповідають вимогам наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України № 803 від 28.12.2012 року (zareestrovanim в Міністерстві юстиції України 21.01.2013 року № 135/22667).

3.11. При наявності технічної можливості, наявності доступу до мережі Інтернет та наявності на особовому рахунку Абонента грошових коштів у розмірі, достатньому для отримання

послуги згідно чинних тарифів Постачальника електронних комунікаційних послуг, Постачальник електронних комунікаційних послуг надає змогу Абоненту користуватися Послугою за наступною часовою схемою надання послуг: цілодобово, впродовж 24 (двадцяти чотирьох) годин на добу, 7 (сім) днів на тиждень включаючи вихідні і святкові дні, за винятком часу необхідного для проведення планових профілактичних, ремонтних та аварійних робіт.

3.12. Не являються перервами в наданні Послуг і не підлягають компенсації зі сторони Постачальника електронних комунікаційних послуг випадки, коли перерви викликані неполадками в обладнанні Абонента, обладнанні Постачальника електронних комунікаційних послуг, або обладнанні третіх осіб, що сталися не з вини Постачальника електронних комунікаційних послуг.

3.13. Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Постачальника електронних комунікаційних послуг з динамічним виділенням реальної постійної IP-адреси з боку мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг на час сеансу роботи.

3.14. Сторони Договору визначили та погодили, що мінімально допустимою швидкістю передавання та приймання даних при наданні Послуги доступу до мережі Інтернет є швидкість від 64 Кбіт/сек.

3.15. Електронні комунікаційні послуги абонентам, які мають установлені законодавством України пільги з їх оплати, надаються Постачальником електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства України.

#### **4. Тарифи на послуги та порядок розрахунків за надані послуги.**

4.1. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Постачальником електронних комунікаційних послуг самостійно.

Розрахунковий період становить 30 календарних днів, починаючи з дати активації тарифу.

Постачальник електронних комунікаційних послуг має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг (п. 6 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295).

4.2. Вартість Послуги визначається відповідно до тарифного плану закріпленого за Абонентом. Перелік тарифів, додаткових послуг та їх вартість опубліковані на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг за адресою <https://mclaut.com>.

4.3. Послуга по даному Договору надається на умовах передплати, згідно встановлених тарифів. Нарахування Абонентної плати здійснюється Постачальником електронних комунікаційних послуг з дати фактичного надання послуги. Дата фактичного надання послуги являється датою підключення Абонента до мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг.

4.4. Усі платежі здійснюються Абонентом тільки в гривнях.

4.5. В період дії Акційних умов Постачальника електронних комунікаційних послуг, порядок нарахування та здійснення розрахунків здійснюється відповідно до Регламенту проведення акції, розміщеному на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг <https://mclaut.com> у розділі «Акції».

4.6. По закінченню терміну дії Акційних умов, тарифікація послуг здійснюється відповідно до основного тарифного плану, вказаного в умовах проведення кожної акції.

4.7. Постачальник електронних комунікаційних послуг призупиняє надання послуг у випадку утворення нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку Абонента до моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента. У разі наявності нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку Абонента протягом 3 (трьох) календарних місяців поспіль, Постачальник електронних комунікаційних послуг має право припинити надання послуги та здійснити демонтаж встановленого обладнання, що є складовою електронної комунікаційної мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг. Надання електронної комунікаційної послуги в подальшому, можливо лише у разі повторного підключення Абонента відповідно до діючих тарифів Постачальника електронних комунікаційних послуг.

У разі якщо Постачальник електронних комунікаційних послуг не припинив, або не обмежив надання Послуги, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги.

4.8. Після закінчення розрахункового періоду, Постачальником електронних комунікаційних послуг здійснюється перерахунок коштів, виходячи з вартості наданих послуг та положень п. 3.12. Публічного договору. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду, вони переносяться на наступний розрахунковий період.

4.9. Абонент самостійно слідкує за своїм балансом в своєму Особистому кабінеті.

4.10. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється Постачальником електронних комунікаційних послуг на підставі проведених оплат Абонента. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів, за необхідності підтвердити оплату рахунку/квитанції.

4.11. Сторони домовились, що умови цього Договору не передбачають обов'язок Постачальника електронних комунікаційних послуг надавати Абоненту первинні документи в розумінні положень Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» від 16.07.1999 року № 996 та Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 24.05.1995 року № 88 (рахунки, акти та податкові накладні).

4.12. Всі оплати за Договором здійснюються шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Постачальника електронних комунікаційних послуг за допомогою електронних терміналів самообслуговування та іншим способом онлайн поповнення рахунку платіжною карткою, зазначеним на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг - <https://mclaut.com> у розділі «Оплата». При оплаті послуг Абонент обов'язково вказує номер свого особового рахунку та місто.

Інформація про перелік та місцезнаходження (адреси) пунктів прийому платежів, розміщена на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг - <https://mclaut.com> у розділі «Оплата».

4.13. Перед здійсненням чергової оплати замовленої послуги, Абонент зобов'язаний ознайомлюватись із умовами їх надання та вартістю. Оплатою Абонент підтверджує, що ознайомився із чинним тарифами на послуги, що розміщені на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Постачальником електронних комунікаційних послуг на визначених умовах.

4.14. Усі Додаткові послуги виконуються за окремою домовленістю Сторін та за рахунок Абонента відповідно до діючих тарифів, встановлених на момент надання таких послуг.

## **5. Права та обов'язки Сторін**

### **5.1. Постачальник електронних комунікаційних послуг зобов'язаний:**

5.1.1. Надавати Абоненту інформацію про Послуги, розмістивши її на сайті: <https://mclaut.com>.

5.1.2. Забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасне інформування Абонентів про їх зміну, шляхом визначеним у п. 5.2.2. Договору. Надавати вичерпну інформацію про тарифи на послуги, акції, забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги.

5.1.3. Зареєструвати Абонента шляхом присвоєння йому Особового рахунку.

5.1.4. Надавати Абоненту Послугу за встановленими показниками якості, швидкості, відповідно до стандартів та інших нормативних документів у сфері електронних комунікацій, умов цього Договору.

5.1.5. Забезпечити роботу електронної комунікаційної мережі та доступ Абонента до неї цілодобово, сім днів на тиждень.

5.1.6. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів електронної комунікаційної мережі відповідно до технічних норм, проводити технічне обслуговування мережі. Усувати пошкодження власної мережі, від точки розподілу відповідальності до пограничного маршрутизатора, протягом однієї доби з моменту повідомлення Абонентом про наявні пошкодження.

5.1.7. Надавати Абоненту послугу протягом періоду, за який вчасно та у повному обсязі Абонентом здійснено оплату за послуги, відповідно до умов цього Договору.

5.1.8. Постачальник електронних комунікаційних послуг зобов'язаний провести перерахунок абонентної плати (в рахунок майбутніх платежів) при умові неможливості надати послуги Абоненту з вини Постачальника електронних комунікаційних послуг протягом 3 (трьох)

робочих днів з моменту подання Абонентом письмової заяви на ім'я Постачальника електронних комунікаційних послуг, за одночасною наявністю нижченаведених обставин:

5.1.8.1. існування зафіксованого звернення до служби технічної підтримки Постачальника електронних комунікаційних послуг, протягом двох годин з моменту фактичного виникнення перерви;

5.1.8.2. фіксування системою моніторингу обладнання Постачальника електронних комунікаційних послуг перерви у роботі обладнання до якого підключено кінцеве (термінальне) обладнання Абонента;

5.1.8.3. якщо перерва у наданні послуг склала більше 24 годин.

5.1.9. Працівники Постачальника електронних комунікаційних послуг, направлені за зверненням Абонента для усунення пошкодження в роботі електронної комунікаційної мережі та/або з інших причин, що виникають з цього Договору, повинні мати при собі службове посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою Постачальника електронних комунікаційних послуг, та зобов'язані пред'явити посвідчення Абоненту на його вимогу.

5.1.10. Забезпечувати усунення пошкоджень електронної комунікаційної мережі, що виникли з вини Абонента, за рахунок Абонента в узгоджений з ним термін, лише після проведення повної оплати Абонентом вартості ремонтних та відновлювальних робіт (у т.ч. вартості комунікаційного обладнання та матеріалів).

5.1.11. Вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг, що надаються Абоненту.

5.1.12. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

5.1.13. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається електронною комунікаційною мережею, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

5.1.14. Постачальник електронних комунікаційних послуг, який припиняє діяльність з надання електронних комунікаційних послуг, зобов'язується попередити Абонента не пізніше ніж за три місяці до припинення надання електронних комунікаційних послуг.

5.1.15. Інші обов'язки відповідно до законодавства України.

## **5.2. Постачальник електронних комунікаційних послуг має право:**

5.2.1. Самостійно визначати перелік послуг, що надаються Абоненту .

5.2.2. За власною ініціативою змінювати встановлені ним тарифи на послугу (послуги), про що сповіщати Абонента у строк не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дня введення в дію нових тарифів, одним із способів:

- оприлюднення публікації у засобах масової інформації;
- розміщення відповідних оголошень в абонентських відділах Постачальника електронних комунікаційних послуг;
- шляхом розташуванням відповідної інформації на офіційному сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг за адресою <https://mclaut.com>.

5.2.3. У разі невиконання або неналежного виконання Абонентом своїх обов'язків, передбачених цим Договором, розірвати даний Договір.

5.2.4. Умови Договору визначаються Постачальником електронних комунікаційних послуг самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником електронних комунікаційних послуг в односторонньому порядку, з обов'язковим повідомленням про це абонентів на Сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг - <https://mclaut.com>.

5.2.5. Припинити надання послуги (послуг) без попереднього інформування Абонента у випадках порушення Абонентом правил експлуатації та користування мережею або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду Постачальнику електронних комунікаційних послуг та/чи іншим абонентам. При цьому, визначення рівня порушення визначається Постачальником електронних комунікаційних послуг виключно з його суб'єктивної точки зору і не підлягає роз'ясненню Абоненту.

У випадку виявлення Постачальником електронних комунікаційних послуг нетипового навантаження на електронну комунікаційну мережу Постачальника електронних комунікаційних послуг (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Постачальник електронних



комунікаційних послуг має право обмежити обсяг трафіку або надання послуг до з'ясування обставин такого навантаження.

5.2.6. Надсилати на електронну поштову скриньку Абонента новини Постачальника електронних комунікаційних послуг, повідомлення і т.п., при цьому такі листи вважаються інформацією, яка замовляється Абонентом.

5.2.7. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання послуг у випадках:

5.2.7.1. закінчення коштів на особовому рахунку Абонента;

5.2.7.2. використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, свого кінцевого (термінального) обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо.

У випадку використання Абонентом свого кінцевого (термінального) обладнання для надання електронних комунікаційних послуг третім особам Постачальник електронних комунікаційних послуг має право нараховувати Абоненту штраф у розмірі 1908,00 гривень (одна тисяча дев'ятсот вісім гривень 00 коп.) за кожен такий випадок.

5.2.7.3. несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі або технічних засобів Постачальника електронних комунікаційних послуг;

5.2.7.4. встановлення факту вчинення DoS-attack чи розсилання Абонентом спаму;

5.2.7.5. якщо Абонент завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню Постачальника електронних комунікаційних послуг або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдженням комп'ютерних вірусів, спаму та ін.;

5.2.7.6. якщо Абонент поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Постачальника електронних комунікаційних послуг, працівників Постачальника електронних комунікаційних послуг під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

5.2.7.7. отримання письмової заяви Абонента;

5.2.7.8. проведення Постачальником електронних комунікаційних послуг ремонтних чи профілактичних робіт.

Тимчасове припинення або обмеження надання Послуг може бути пов'язано із виникненням стихійного лиха, складних погодніх умов, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення підстав для тимчасового припинення.

5.2.8. Постачальник електронних комунікаційних послуг має право відключити кінцеве (термінальне) обладнання Абонента від мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг та припинити договірні відносини у разі:

5.2.8.1. повторного порушення умов Договору;

5.2.8.2. на підставі рішення суду, якщо кінцеве (термінальне) обладнання Абонента використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, чи можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж;

5.2.8.3. у разі не усунення причин що призвели до тимчасового припинення надання послуг визначених в п.п. 5.2.7.2. – 5.2.7.6 даного Договору.

5.2.9. Постачальник електронних комунікаційних послуг має право проводити планові профілактичні роботи, не більше 4 разів на місяць та не довше 24 годин, що будуть проводитись в нічний час з 01.00 год. по 07.00 год. (роботи пов'язані з модернізацією електронної комунікаційної мережі на стороні Абонента проводяться лише в робочий час з 9.00 год. по 19.00 год. при виникненні виробничої необхідності, час проведення робіт може бути продовжено до 22.00 год.), роботи з усунення неполадок в роботі електронної комунікаційної мережі, які можуть призвести до тимчасового обмеження або призупинення надання послуги Абоненту.

Про проведення профілактичних (ремонтних) робіт та орієнтовні строки відновлення надання послуг Абонент може дізнатись за телефоном технічної підтримки Постачальника електронних комунікаційних послуг, а також на сайті <https://mclaut.com>.

При виникненні аварійних і форс-мажорних ситуацій Абонент завчасно не сповіщається про проведення робіт та строки відновлення послуг, цю інформацію Абонент може дізнатись за телефоном технічної підтримки Постачальника електронних комунікаційних послуг.

5.2.10. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента, шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг - <https://mclaut.com>.

5.2.11. У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з працівниками Постачальника електронних комунікаційних послуг, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно за допомогою електронного листування.

5.2.12. На підставі даних Білінгової системи обліку спожитих послуг згідно з діючими тарифами проводити списання коштів з Особового рахунку Абонента.

5.2.13. Не підключення та/або відключення підключеного до мережі кінцевого (термінального) обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

5.2.14. Вимагати від Абонента оплату вартості робіт та матеріалів по відновленню (ремонту) електронної комунікаційної мережі (кабелю) від точки розподілу відповідальності до кінцевого (термінального) обладнання Абонента.

5.2.15. У разі необхідності, залучати для виконання робіт, пов'язаних з виконанням умов цього Договору, інших осіб.

5.2.16. Припинити діяльність з надання Послуг відповідно до законодавства, в порядку визначеному п. 5.1.14. Договору.

5.2.17. Інші права відповідно до законодавства України.

### **5.3. Абонент зобов'язаний:**

5.3.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого (термінального) обладнання Абонента, проведення кабелів та здійснення робіт з підключення.

5.3.2. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого комунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти, або придбати таке обладнання і нести матеріальну відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами).

5.3.3. Використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, яке відповідає вимогам законодавства, має документ про відповідність, є сумісним з мережею Постачальника електронних комунікаційних послуг. Кінцеве обладнання Абонента (комп'ютер) має бути заземлено/занулено за допомогою електричної розетки із заземленням, відповідно до норм електробезпеки. При порушенні Абонентом даного пункту, всі витрати Постачальника електронних комунікаційних послуг на усунення пошкодження, а також відшкодування збитків, покладаються на Абонента.

5.3.4. Сплачувати абонентну плату за Послугу, на умовах, передбачених цим Договором, шляхом підтримання позитивного балансу Особового рахунку.

5.3.5. Не передавати свої права та обов'язки за цим Договором третім особам, без письмової згоди Постачальника електронних комунікаційних послуг.

5.3.6. Забезпечити уповноваженим працівникам Постачальника електронних комунікаційних послуг безперешкодний доступ до електронної комунікаційної мережі та абонентського відгалуження (у т.ч. доступ до кабелю від точки розподілу відповідальності до кінцевого обладнання Абонента) з метою їх обстеження, усунення несправностей та пошкоджень, проведення ремонтних робіт та технічного обслуговування після надання працівниками Постачальника електронних комунікаційних послуг відповідного службового посвідчення.

Надавати доступ працівникам Постачальника електронних комунікаційних послуг до технічного поверху або до місць розміщення комунікаційного обладнання для підключення нових Абонентів, проведення планових профілактичних робіт, аварійних та для інших робіт пов'язаних з підтриманням належного функціонування електронної комунікаційної мережі та надання Послуг.

У разі ненадання такого доступу, вся відповідальність (в тому числі і матеріальна) покладається на Абонента, за виключенням випадків, коли доступ до обладнання Постачальника електронних комунікаційних послуг/абонента, обмежено з причин незалежних від волі Постачальника електронних комунікаційних послуг чи Абонента.

Дії Абонента, пов'язані із вчиненням перешкод для будівництва та/або розвитку електронної комунікаційної мережі та інфраструктури, будуть розцінені Постачальником

електронних комунікаційних послуг, як дії (у т.ч. бездіяльність) пов'язані із втручанням в господарську діяльність суб'єкта ринку електронних комунікацій.

Вчинення зазначених перешкод буде мати наслідком обмеження послуги доступу до мережі Інтернет та ініціювання питання про відшкодування Постачальнику електронних комунікаційних послуг збитків у вигляді упущеної вигоди.

5.3.7. Ознайомлюватися з інформацією, що публікується на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг - <https://mclaut.com>, не рідше ніж раз в 7 (сім) днів.

5.3.8. Вживати всіх можливих заходів для збереження своїх мережевих даних - логіну та пароллю доступу.

У разі втрати пароллю доступу Абонент повинен негайно повідомити співробітників Постачальника електронних комунікаційних послуг за телефоном технічної підтримки та особисто звернувшись в абонентський відділ Постачальника електронних комунікаційних послуг з документами, що посвідчують особу, яка є власником облікового запису або з документом, що підтверджує проживання за даною адресою.

За всі дії, вчинені з використанням мережевих даних Абонента, відповідає сам Абонент.

5.3.9. Використовувати мережеві реквізити лише за адресою підключення.

Якщо Абонент переїжджає, він зобов'язаний звернутися до абонентського відділу Постачальника електронних комунікаційних послуг для відключення послуги за колишньою адресою, замовлення нового підключення за новою адресою, та отримання нових реквізитів доступу до мережі за новою адресою, за наявності бажання Абонента, та наявності технічної можливості у Постачальника електронних комунікаційних послуг.

5.3.10. Не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання.

5.3.11. Не використовувати Послугу для розповсюдження спаму.

5.3.12. Не використовувати кінцеве обладнання на будь-якій основі, для надання Послуг третім особам.

5.3.13. Не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

5.3.14. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіообладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам.

5.3.15. Вживати всіх можливих заходів та самостійно нести відповідальність щодо захисту свого обладнання (комп'ютер, ноутбук, роутер, маршрутизатор тощо) від випадків знеструмлення, перепаду напруги, та інших випадків коли неналежне постачання електроенергії може викликати пошкодження обладнання Абонента та/або неотримання послуги, або отримання не в повному обсязі.

5.3.16. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном, зазначених в розділі 12 цього Договору.

5.3.17. Не виконувати модернізацію і/чи програмування свого кінцевого (термінального) обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг чи на функціонування мережевого обладнання Постачальника електронних комунікаційних послуг.

5.3.18. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Постачальника електронних комунікаційних послуг, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

Факт пошкодження мережі з вини Абонента оформляється Актом пошкодження майна (далі – Акт) у 2 (двох) примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Постачальника електронних комунікаційних послуг та Абонентом. У разі відмови Абонента від підписання Акта він підписується не менш як двома представниками Постачальника електронних комунікаційних послуг.

5.3.19. Нести повну матеріальну відповідальність за цілісність та працездатність електронної комунікаційної мережі (кабелю) Постачальника електронних комунікаційних послуг від точки розподілу відповідальності до кінцевого (термінального) обладнання Абонента.

Оплачувати роботи та матеріали для відновлення цілісності та працездатності електронної комунікаційної мережі (кабелю) Постачальника електронних комунікаційних послуг від точки розподілу відповідальності до свого кінцевого обладнання.

5.3.20. Виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством..

#### **5.4. Абонент має право:**

5.4.1. Користуватися послугою на умовах передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

5.4.2. Отримувати від Постачальника електронних комунікаційних послуг інформацію та консультацію в обсязі, що є необхідним для користування Послугою.

5.4.3. Замовляти інші (додаткові) послуги, що надає Постачальник електронних комунікаційних послуг (статичний IP, hosting, domain, та ін.), за наявності у Постачальника електронних комунікаційних послуг технічної можливості, та при умові оплати Абонентом цих послуг.

5.4.4. Абонент має право на тимчасове, на строк, що не перевищує 60 (шістдесят) календарних днів (в цілому, протягом 1 (одного) календарного року), припинення отримання Послуг шляхом особистого звернення, з документом що посвідчує особу, до абонентського відділу Постачальника електронних комунікаційних послуг, в місті де надається Послуга, написавши заяву, та вказавши термін тимчасового припинення надання Послуги. Вартість послуги зазначена на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг. Абонентська плата за вказаний у заяві період не нараховується. Абонент має право скористатися зазначеною послугою не частіше 1 (одного) разу на місяць.

5.4.5. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

5.4.6. Викликати спеціаліста Постачальника електронних комунікаційних послуг, для усунення несправностей технічних засобів Постачальника електронних комунікаційних послуг, ліній комунікацій, що спричинює ненадання чи неналежне надання послуг Абоненту. У разі виникнення таких несправностей на відрізку кабелю від точки розподілу відповідальності до кінцевого обладнання Абонента, або ж у разі вини Абонента, послуги по відновленню цілісності та працездатності електронної комунікаційної мережі (кабелю) виконуються Постачальником електронних комунікаційних послуг після повної оплати Абонентом вартості робіт та матеріалів.

5.4.7. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Постачальника електронних комунікаційних послуг не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до визначеної дати. При цьому, Договір зупиняє свою дію лише після погашення Абонентом наявної заборгованості за цим Договором.

5.4.8. Обмеження Постачальником електронних комунікаційних послуг доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Постачальника електронних комунікаційних послуг у встановленому порядку.

5.4.9. Переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї (мешканця квартири) відповідно до порядку, встановленого законодавством.

Абонент має право, з відома Постачальника електронних комунікаційних послуг, передати свої права за цим Договором своєму правонаступнику або філіалу, про що Абонент зобов'язаний повідомити Постачальника електронних комунікаційних послуг (належним чином оформивши письмову заяву) за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати передачі.

5.4.10. Несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) електронних комунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Постачальником електронних комунікаційних послуг контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.

5.4.11. У випадку відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Особового рахунку на дату припинення Договору, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів.

Постачальник електронних комунікаційних послуг повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати

отримання письмової заяви від Абонента, шляхом перерахування грошових коштів у визначеній сумі на зазначений у зверненні розрахунковий рахунок Абонента.

При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума первинного платежу сплачена Абонентом за підключення до послуг доступу до мережі Інтернет та інших разових платежів, в жодному разі не повертається.

5.4.12. Оскаржувати дії працівників та посадових осіб Постачальника електронних комунікаційних послуг в разі порушення ними прав Абонента шляхом звернення до адміністрації Постачальника електронних комунікаційних послуг та оскаржувати неправомірні дії Постачальника електронних комунікаційних послуг у відповідності до вимог чинного законодавства України.

5.4.13. Реалізацію інших прав відповідно до чинного законодавства у сфері електронних комунікацій.

## **6. Відповідальність сторін.**

6.1. За порушення умов даного Договору та вимог чинного законодавства у сфері електронних комунікацій, Постачальник електронних комунікаційних послуг та Абонент несуть відповідальність відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України.

6.2. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальність за невчасне усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, або неполадок, що викликає ненадання чи неналежне надання послуги, у разі якщо Абонентом не було забезпечено надання доступу до обладнання Постачальника електронних комунікаційних послуг.

6.3. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Постачальником електронних комунікаційних послуг, або з вини Абонента у випадках, передбачених цим Законом.

6.4. Постачальник електронних комунікаційних послуг несе перед Абонентом за ненадання або неналежне надання електронних комунікаційних послуг майнову відповідальність, визначену законодавством у сфері електронних комунікацій. Питання відшкодування завданих Абоненту збитків, майнової та моральної шкоди через неналежне виконання Постачальником електронних комунікаційних послуг обов'язків за договором вирішуються в судовому порядку.

6.5. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережею, крім випадків, передбачених Законом України "Про електронну комерцію".

6.6. Сплата Абонентом пені та штрафів, правомірне припинення чи скорочення Постачальником електронних комунікаційних послуг переліку електронних комунікаційних послуг, не звільняє Абонента від обов'язку оплатити в повному обсязі надані йому електронні комунікаційні послуги.

6.7. Постачальник електронних комунікаційних послуг не відповідає перед Абонентом за затримки та перебої у роботі, що виникають прямо або посередньо з причин, котрі знаходяться поза сферою контролю з боку Постачальника електронних комунікаційних послуг.

6.8. Постачальник електронних комунікаційних послуг не контролює та ні в якому разі не відповідає за інформацію, її зміст, форму, емоційне наповнення, яку отримує або передає Абонент, а також за дії вчинені з використанням послуги Постачальника електронних комунікаційних послуг. За всі дії вчинені Абонентом, відповідає сам Абонент.

6.9. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальності за понесені Абонентом, або третьою особою збитки, пов'язані з користуванням або неможливістю користування Абонентом Послугами, в тому числі у випадку впливу комп'ютерних вірусів, надходження спаму. Абонент зобов'язаний самостійно вживати всі необхідні заходи для антивірусного захисту, від хакерських атак та захисту від спаму.

6.10. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальності за перерви в наданні Послуг у випадку збоїв програмного забезпечення або обладнання, а також перерви в наданні Послуг викликані відмовою електропостачання, та за випадки коли неналежне електропостачання може викликати пошкодження обладнання Абонента або Постачальника електронних комунікаційних послуг, та/або неотримання або отримання послуги Абонентом не в повному обсязі.

6.11. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальності за перерви в наданні Послуг, які виникли у зв'язку з проведенням робіт, необхідних для відновлення, підтримки працездатності та розвитку мережі.

6.12. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе жодної відповідальності та не проводить перерахунку вартості Послуг, якщо Абонентом завчасно не було надано Постачальнику електронних комунікаційних послуг заяви про зміну або скорочення Послуг в наслідок того, що Абонент самостійно не цікавився і, не знав про наявність інших, більш вигідних для нього тарифних планів, які діють у Постачальника електронних комунікаційних послуг.

6.13. Постачальник електронних комунікаційних послуг несе повну матеріальну відповідальність за цілісність та працездатність електронної комунікаційної мережі (кабелю) та обладнання від пограничного маршрутизатора мережі до точки розподілу відповідальності.

6.14. Абонент несе повну матеріальну відповідальність за цілісність та працездатність електронної комунікаційної мережі (кабелю) Постачальника електронних комунікаційних послуг від точки розподілу відповідальності до кінцевого (термінального) обладнання Абонента, що розташоване в місці надання електронної комунікаційної послуги.

6.15. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, Постачальником електронних комунікаційних послуг не компенсуються.

6.16. Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.

6.17. У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Постачальника електронних комунікаційних послуг.

6.18. Постачальник електронних комунікаційних послуг не відповідає за прямі або непрямі збитки (у тому числі упущену вигоду, втрату клієнтів, втрату репутації) Абонента або третьої сторони пов'язані з перервою у наданні Послуг.

## **7. Обставини непереборної сили і інші обставини, які виключають відповідальність сторін**

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання або неналежне виконання відбулося внаслідок дії обставин непереборної сили, а також внаслідок дій третіх осіб, ухвалення актів державними органами і інших, незалежних від сторін обставин, які роблять неможливим своєчасне, повне і належне виконання сторонами своїх зобов'язань за даним договором.

7.2. Під обставинами непереборної сили, тобто обставини, які роблять неможливим своєчасне, повне і належне виконання сторонами своїх зобов'язань за даним договором, сторони розуміють виняткові погодні умови і стихійні лиха (ураган, буря, гроза, блискавка, повінь, нагромадження снігу, ожеледиця, землетрус, пожежа, просідання і зсув ґрунту), дії громадської непокори, оголошена або неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, заколот, перерви в подачі електроенергії.

Крім цього, до зазначених підстав також відноситься пошкодження кабельно - провідникової продукції гризунами, пожежа та викрадення кабелів крадіями (перелік не є вичерпним).

7.3. Наявність обставин непереборної сили не залежать від волі Сторін договору та звільняє Постачальника електронних комунікаційних послуг та/або Абонента від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором.

7.4. У разі виникнення обставин непереборної сили, інших обставин, які виключають відповідальність сторін, сторона, яка знаходиться під її дією, повідомляє про це іншу сторону впродовж 5 (п'яти) календарних днів з моменту виникнення такої обставини. При цьому, Постачальник електронних комунікаційних послуг розміщує відповідне повідомлення на своєму офіційному сайті <https://mclaut.com>, або іншим доступним способом.

7.5. Після припинення дії обставин непереборної сили, інших форс-мажорних обставин, які виключають відповідальність сторін, сторона, яка перебувала під їх дією, повідомляє про таке припинення іншу сторону впродовж 5 (п'яти) календарних днів з моменту закінчення дії зазначених обставини. При цьому, Постачальник електронних комунікаційних послуг розміщує

відповідне повідомлення на своєму офіційному сайті <https://mclaut.com>, або іншим доступним способом.

## **8. Конфіденційність**

8.1. Уся інформація, яка надається та отримується Сторонами в ході укладення та виконання даного Договору (логін, пароль, адреса проживання, телефон, тарифний план, кількість наданих послуг, відвідувані сторінки, скачані дані, тощо), є конфіденційною.

8.2. Протягом строку дії Договору, а також після його припинення Сторони не повинні надавати третім особам або розголошувати іншим способом конфіденційну інформацію, отриману в результаті виконання цього Договору.

8.3. За розголошення конфіденційної інформації винна Сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством, а також зобов'язується відшкодувати завдані цим розголошенням збитки.

8.4. Керуючись положеннями та вимогами ст. 121 Закону України «Про електронні комунікації» та п. 42, 47 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295, Постачальник електронних комунікаційних послуг забезпечує відповідний захист персональної інформації та відомостей про Абонента, отриманих під час укладання договору, а також про надання послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і несе відповідальність за їх схоронність.

## **9. Порядок роботи із зверненнями та заявами Абонента**

9.1. Абонент має право на подання звернень (скарг) щодо надання електронних комунікаційних послуг Постачальнику електронних комунікаційних послуг, регуляторному органу, іншим органам державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства.

9.2. Подання, розгляд звернень (скарг) абонентів та усунення порушень їхніх прав здійснюються відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Закону України "Про звернення громадян", правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг та інших нормативно-правових актів, у тому числі із застосуванням електронної регуляторної платформи.

9.3. Розгляд звернень (скарг) абонентів здійснюється за умови зазначення у зверненні (скарзі) номера абонента, за яким отримуються електронні комунікаційні послуги, та/або реквізитів договору про надання таких послуг (крім випадків відмови в наданні електронних комунікаційних послуг).

9.4. Для ідентифікації Абонента по телефону, працівник Постачальника електронних комунікаційних послуг запитує у Абонента голосовий пароль (відповідь на запитання, що вказане в заявці – замовленні послуг). Лише після підтвердження голосового паролю, Абонент може замовляти послуги, залишати повідомлення і заявки та робити інші можливі операції по телефону. Якщо Абонент не підтвердив голосовий пароль, то він зобов'язаний звернутись до абонентського відділу Постачальника електронних комунікаційних послуг особисто з документом, що ідентифікує його особистість.

9.5. Заяви Абонента, пов'язані з відмовою від користування послугами доступу до мережі Інтернет, призупинення дії Договору на обумовлений термін або розірванням Договору, оформляються у письмовій формі та надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення або подаються безпосередньо в абонентському відділу Постачальника електронних комунікаційних послуг.

9.6. Претензії Абонента стосовно розрахунків приймаються Постачальником електронних комунікаційних послуг протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

9.7. Акцептувавши цей Договір, Абонент погоджується з тим, що всі його звернення до телефонної служби підтримки Постачальника електронних комунікаційних послуг можуть бути записані, та відповідний запис буде зберігатись у Постачальника електронних комунікаційних послуг протягом 30 календарних днів.

9.8. Абонентський відділ та Служба технічної підтримки Постачальника електронних комунікаційних послуг мають багатоканальний телефон, що вказаний на сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг.

9.9. На сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг в розділі «Про компанію» - зазначений час роботи абонентського відділу Постачальника електронних комунікаційних послуг, контактні телефони Служби технічної підтримки Постачальника електронних комунікаційних послуг та адреса для кореспонденції.

## **10. Порядок набуття чинності та припинення дії Договору**

10.1. Договір вступає в дію з 1 січня 2022 року.

10.2. Договір оприлюднений на офіційному сайті Постачальника електронних комунікаційних послуг <https://mclaut.com>, та розміщений в абонентському відділі Постачальника електронних комунікаційних послуг.

10.3. Договір набуває чинності для нових абонентів з моменту первинної оплати. Підтвердженням існуючого Абонента про приєднання до цього Договору є поповнення його Особового рахунку на будь-яку грошову суму після вступу в дію цього Договору.

10.4. У разі незгоди Абонента із внесеними Постачальником електронних комунікаційних послуг змінами до Договору, в тому числі, новими Тарифами, такий Абонент має право розірвати Договір протягом 7 (семи) календарних днів з дня опублікування таких змін. В такому випадку, Абонент повинен повідомити Постачальника електронних комунікаційних послуг про розірвання Договору особисто, подавши Заяву про розірвання Договору до абонентського відділу, в порядку зазначеному в п. 9.5. Договору.

10.5. Ненадходження від Абонента письмової Заяви про розірвання Договору, продовження користування послугами доступу до мережі Інтернет та/або внесення коштів Абонента на свій Особовий рахунок свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами та є підтвердженням Абонента про приєднання до цього Договору.

10.6. Договір є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання, на умовах визначених Договором.

10.7. З дня набрання чинності цим Договором усі попередні усні та письмові домовленості між Постачальником електронних комунікаційних послуг та Абонентом втрачають свою силу.

10.8. Договір може бути розірваний достроково:

- за згодою Сторін;
- за ініціативою Абонента по письмовій заяві, яка має бути подана не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до визначеної дати;
- за ініціативою Постачальника електронних комунікаційних послуг при невиконанні Абонентом своїх обов'язків за Договором. У випадку розірвання Договору з ініціативи Постачальника електронних комунікаційних послуг, він може повідомити про це Абонента за допомогою «Особистий кабінет Абонента» або контактного телефону.

## **11. Інші умови**

11.1. Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність всієї інформації за цим Договором, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

11.2. Нове підключення вважається таким, якщо за даною адресою раніше не було виконане підключення до мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг, будь якою особою, що підтверджується відсутністю інформації в білінгвовій системі Постачальника електронних комунікаційних послуг.

11.3. Вхід до інтерфейсу білінгової системи здійснюється шляхом переходу на веб-сторінку <https://bill.mclaut.com> натиснувши «Вхід» та ввівши реквізити доступу до мережі Інтернет (логін та пароль доступу).

11.4. Абонент при здійсненні дій зазначених в п. 2.1. цього Договору, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року, №2297-VI надає свою згоду Постачальнику електронних комунікаційних послуг на обробку особистих персональних даних Абонента у картотеках та/або за допомогою інформаційно-комунікаційної, електронної системи бази персональних даних «Контрагенти» з метою забезпечення реалізації цивільно-правових, податкових відносин і відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» від 16.07.1999 року за № 996-XIV, Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» від 08.07.2010 року за № 2464-VI та інших актів законодавства України, а



також відомості про права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», і про осіб, яким дані надаються, для виконання зазначеної мети.

11.5. Визнання недійсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку Договір продовжує діяти без урахування недійсних положень, а Сторони вносять необхідні зміни до умов цього Договору.

## **12. Реквізити Постачальника електронних комунікаційних послуг**

### **Абонентський відділ (м. Черкаси)**

м. Черкаси, вул. Байди Вишневецького, 37;

тел. (0472) 520-520 (багатоканальний),

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

### **Абонентський відділ (м. Сміла)**

м. Сміла, вул. Соборна, буд. 103

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

### **Абонентський відділ (м. Золотоноша)**

м. Золотоноша, вул. Новоселівська буд. 2а

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

### **Абонентський відділ (м. Звенигородка)**

м. Звенигородка, просп. Шевченка, буд. 93

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

### **Абонентський відділ (м. Ватутіно)**

м. Ватутіно, вул. Дружби, буд. 7 оф. 8

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

### **Абонентський відділ (м. Канів)**

м. Канів, вул. Кошового, буд. 6

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

### **Абонентський відділ (м. Шпола)**

м. Шпола, вул. Соборна буд. 43а

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

### **Абонентський відділ (м. Переяслав-Хмельницький)**

м. Переяслав-Хмельницький, вул. Б.Хмельницького, буд. 42

097-0-520-520, 093-0-520-520, 096-0-520-520, 050-0-520-520, 063-0-520-520, 073-0-520-520,

099-0-520-520

**Офіційний сайт Постачальника електронних комунікаційних послуг:** <https://mclaut.com>