

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання електронних комунікаційних послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю «ФЛАЙКОМ» (надалі – «Оператор»), в особі директора Беланова Сергія Вікторовича, який діє на підставі Статуту, включене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг рішенням НКРЗІ від 04 січня 2023 року №2377 керуючись ст. 633 Цивільного кодексу, пропонує необмеженому колу фізичних осіб (надалі – «Абоненти»), які звернуться у встановленому цим Договором порядку, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання електронних комунікаційних послуг (надалі – «Договір»).

Договір встановлює порядок та умови його укладення, порядок та умови підключення, права та обов'язки Сторін, умови користування послугами, які надаються ТОВ «ФЛАЙКОМ» з урахуванням Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг (надалі – «Правила»), інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікаційних послуг.

Даний Договір є договором приєднання у розумінні положень ст. 634 Цивільного кодексу України, умови якого встановлені Оператором у цьому тексті, і він може бути укладений лише шляхом приєднання Абонента до запропонованого Договору в цілому.

Укладаючи Договір, Абонент погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх додатків, що є невід'ємною частиною Договору, тарифними планами Оператора, організаційними та технічними умовами надання послуг, які розміщені на його офіційному сайті.

Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації): на офіційному веб-сайті Оператора: <https://flycom.ua/> (постійно доступний для ознайомлення).

### 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

**Публічний договір (оферта)** – використовується у відповідності із визначенням наведеним у преамбулі

**Абонент** – фізична особа, яка отримує Послуги Оператора на умовах цього Договору.

**Послуга** – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонента у сфері електронних комунікацій, що включає надання доступу до мережі Інтернет, а також інші додаткові сервіси та послуги, перелік і умови надання яких визначаються Оператором.

**Заявка** – усне або письмове звернення Абонента до Оператора щодо підключення, відключення чи зміни Послуг.

**Тарифний план (Тариф)** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

**Інформаційно-білінгова система (ІБС/Білінг)** – програмно-апаратний комплекс для автоматизованого обліку наданих Послуг і проведення розрахунків.

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг.

**Точка демаркації** – точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг, якою є вхід до приміщення Абонента (при підключенні в квартирі) або межа земельної ділянки на якій розміщено помешкання Абонента (при підключенні в приватному будинку).

**Особистий кабінет** – апаратно-програмний комплекс, користуючись яким, Абонент може самостійно змінювати Тарифні плани та параметри Послуги, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг, самостійно замовляти Послуги та виконувати інші дії доступні за його допомогою.

**Мережа/Мережа Оператора** – комплекс технічних засобів і споруд для маршрутизації, комутації, передачі та приймання даних, який використовується Оператором для надання Послуг.

**Спам** – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) отримувача таких повідомлень умисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або кінцеве обладнання, крім повідомлень Оператора щодо надання послуг

**Офіційний веб-сайт Оператора (Сайт)** – <https://flycom.ua>, на якому оприлюднено інформацію про Договір, Тарифи та умови надання Послуг.

Інші терміни мають значення, передбачені чинним законодавством України.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**2.1** Оператор, за умови наявності технічної можливості, зобов'язується надавати Абоненту електронні комунікаційні послуги (далі – «Послуги») відповідно до обраних Абонентом із переліку встановленого Оператором, а Абонент у свою чергу зобов'язується своєчасно сплачувати їх вартість.

**2.2** Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Оператора технічної можливості забезпечити їх надання за вказаною Абонентом адресою підключення.

**2.3** Перелік, обсяг та якість Послуг, основні характеристики, спосіб підключення кінцевого обладнання відповідно до технології надання обраних Послуг, а також технічні та організаційні умови доступу до них в мережі Оператора, розміщені на сайті Оператора та зазначаються у Заявці на приєднання.

Замовлення, зміну умов надання, припинення, тимчасове припинення та поновлення послуг Абонент може здійснювати в Особистому кабінеті або шляхом звернення до технічної підтримки Оператора за номерами телефону: 0971365136, 0501365136, 0631365136.

**2.4** Надання послуг розпочинається після укладення договору, виконання Сторонами дій, що передбачені цим Договором та Додатками до нього, які є необхідними для початку надання послуг. Фактичне отримання Абонентом певної послуги та користування нею означає, що така послуга була замовлена Абонентом.

**2.5** Часова схема надання послуг: цілодобово, впродовж 24 (двадцяти чотирьох) годин на добу, 7 (сім) днів на тиждень включаючи вихідні і святкові дні.

**2.6** Оператор гарантує надання Абоненту безкоштовної технічної консультації та інформаційної підтримки відповідними фахівцями у режимі 24 (двадцяти чотирьох) годин на добу, 7 (семи) днів на тиждень.

Оператор забезпечує можливість виклику технічного спеціаліста для усунення неполадок у робочі дні. Виїзд спеціаліста здійснюється безкоштовно у випадках, коли неполадки виникли з вини Оператора, та на платній основі — у випадках, коли неполадки зумовлені діями/обладнанням Абонента або третіми особами. Платний виїзд спеціаліста Оператора для виконання робіт погоджується з Абонентом перед здійсненням виїзду. Вартість такого виїзду визначається відповідно до прейскуранта додаткових послуг Оператора.

**2.7** Оператор повідомляє Абонента про зміни умов цього Договору на офіційному веб-сайті або шляхом розміщення повідомлення в Особистому кабінеті Абонента, Такі повідомлення надсилаються не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до набрання змінами чинності.

У випадках, коли умови цього Договору (зокрема, тарифи, характеристики Послуг) надаються у вигляді посилання на джерело їх розміщення, повідомлення про зміну таких умов може здійснюватися шляхом надсилання Абоненту повідомлення з посиланням на джерело розміщення оновленої інформації.

Внесені зміни поширюються на всі діючі договори, якщо Абонент не розірве Договір протягом вказаного строку та продовжить користуватися Послугами, що беззаперечно свідчить про згоду Абонента із внесеними змінами.

## **3. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**3.1** Цей Договір вважається погодженим та укладеним шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (акцепт), без підписання письмового примірника Сторонами.

**3.2 Акцепт (приєднання) Абонента до цього Договору здійснюється наступним чином:**

**3.2.1** Абоненти, які раніше отримували Послуги від Оператора, приєднуються до цього Договору шляхом оплати Послуг та/або продовженням користування Послугами Оператора.

**3.2.2** Абоненти, які вперше звертаються за наданням Послуг до Оператора, приєднуються до цього Договору шляхом надання усної або письмової заявки, у тому числі через телефонний дзвінок Оператору, форми зворотного зв'язку на сайті, звернення через чат-боти (зокрема у Viber, Telegram тощо), а також через інші засоби електронної комунікації, що дозволяють ідентифікувати особу Абонента та його волевиявлення.

Оператор розглядає заявку у строк до трьох робочих днів, протягом яких визначає наявність технічної можливості підключення Послуги за заявленою Абонентом адресою та повідомляє Абонента:

- у разі відсутності технічної можливості — про відмову у підключенні з відповідним обґрунтуванням;
- у разі наявності технічної можливості — про узгодження часу і дати підключення Послуг.

**3.3** Підключення Послуги Абоненту Оператор здійснює у строк до 14 робочих днів, залежно від географічного розташування адреси підключення та інженерно-технічних характеристик будівлі (об'єкту).

**3.4** Для отримання Послуг використовується кінцеве обладнання Абонента, яке повинно відповідати технічним нормам. У разі необхідності Оператор може надати обладнання на підставі окремого договору.

**3.5** Абонент гарантує Оператору, що він володіє законними правами на Приміщення, де здійснюється підключення Послуг.

**3.6** Оператор розпочинає надання Послуг не пізніше ніж через 24 години після виконання Абонентом умов підключення, надання мережевих ідентифікаторів та повної оплати замовлених Послуг за перший Розрахунковий період відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

**3.7** Факт підключення кінцевого обладнання до Мережі (початку надання телекомунікаційної послуги) фіксується технічними можливостями Оператора.

**3.8** Гарантована мінімальна швидкість передачі та прийому даних становить 2 Мбіт/с.

**3.9** Абонент може тимчасово призупинити надання Послуг на строк до 60 (шістдесят) календарних днів на рік в Особистому кабінеті або зверненням до технічної підтримки Оператора.

**3.10** Абонент має право змінити тарифний план не пізніше, ніж за один день до дати початку наступного розрахункового періоду.

**3.11.** Після підключення Послуги Абонент зобов'язаний протягом трьох днів перевірити свої персональні дані в Особистому кабінеті. Відповідальність за зберігання логіну та пароллю несе Абонент.

**3.12 Оператор має право скорочувати (тимчасово припиняти) надання Послуг у наступних випадках:**

**3.12.1** У разі наявності простроченої заборгованості за отримані послуги або закінчення коштів за передплачені Послуги. Надання Послуг відновлюється Оператором після повного погашення заборгованості і внесення передплати за обраним Тарифом.

Абонент може скористатися послугою «Кредит довіри», яка дозволяє тимчасово продовжити користування Послугами навіть при наявності заборгованості, але лише в межах умов цієї послуги, які розміщені на сайті Оператора. Послуга «Кредит довіри» діє протягом одного календарного дня та може бути активована не більше трьох разів на місяць. Після закінчення строку дії або вичерпання кількості активацій, Оператор має право призупинити надання Послуг до повного погашення заборгованості.

Після погашення Абонентом заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, Оператор відновлює Послуги протягом однієї години, а за відсутності технічної можливості — не пізніше ніж упродовж двох робочих днів.

**3.12.2** Виконання ремонтних та профілактичних робіт.

**3.12.3** Виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, форс-мажору, що унеможлиблює надання Послуг.

**3.12.4** Виявлення несанкціонованого втручання Абонента в Мережу.

**3.12.5** Поширення Абонентом спаму, вірусів, порушення законодавства при використанні Послуг.

**3.12.6** Комерційне використання послуг всупереч умовам цього Договору (якщо інше не передбачено домовленостями Сторін)

**3.13** З метою забезпечення стабільної роботи мережі та захисту її від перевантажень, Оператор має право тимчасово обмежувати швидкість або обсяг переданих/отриманих даних у випадку аномального чи надмірного навантаження з боку Абонента, про що повідомляє Абонента.

**3.14** Оператор має право призупинити надання Послуг на час запланованого профілактичного чи ремонтного обслуговування мережі. Сумарний час таких робіт не може перевищувати 24 години протягом місяця. Якщо роботи призводять до перерви у наданні Послуг понад одну добу, Оператор повідомляє Абонента про орієнтовні строки їх завершення. У випадку пошкодження мереж, що призводить до зниження якості Послуг, Оператор також інформує Абонента про орієнтовні строки відновлення, якщо є підстави вважати, що це триватиме понад одну добу.

**3.15** У разі звернення Абонента із заявкою щодо збою або пошкодження мережі, внаслідок чого став неможливим доступ до Послуги або показники її якості знизились до неприпустимих значень, Оператор зобов'язаний опрацювати таке звернення та забезпечити відновлення надання послуги протягом 24 годин з моменту звернення.

У випадку не усунення перебоїв в наданні послуг протягом вказаного часу Оператор, за письмовим зверненням Абонента, здійснює перерахунок вартості послуг. У зв'язку з чим, абонентська плата, внесена за вказаний період відсутності надання Послуг належної якості, буде компенсована та зарахована за наступний розрахунковий період.

Перерахунок вартості послуг не здійснюється у разі неподання Абонентом заявки про несправність та/або перебої в наданні послуг.

**3.16 Недоступність послуги не вважається збоєм, що виник з вини Оператора, у випадках:**

- дій чи бездіяльності інших операторів/провайдерів, через мережі яких надаються Послуги;
- проведення планових ремонтно-профілактичних робіт тривалістю не більше 24 годин про які Оператор попереджає Абонента в Особистому кабінеті або на своєму офіційному сайті в строк встановлений чинним законодавством;
- неналежний технічний стан обладнання, кабелю та послуг Абонента, які не входять до зони відповідальності Оператора;
- відключення електроенергії, порушення електроживлення з вини Абонента чи третіх осіб;
- через дію негативних кліматичних умов, стихійних природних лих чи інших чинників непереборної сили (форс –мажорів);
- несанкціонованим та/або некомпетентним втручанням Абонента чи третіх осіб в налаштування та режим функціонування обладнання Оператора;
- призупинення або припинення надання послуги відповідно до умов Договору;
- викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних споруд Оператора.

**3.17 Умови, порядок та строки припинення надання Послуг:**

**3.17.1** Припинення надання Послуги може здійснюватися Оператором у разі припинення дії цього Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом.

**3.17.2** Замовлення, зміна умов надання, припинення, тимчасове припинення та поновлення послуг можуть здійснюватися дистанційно Абонентом в Особистому кабінеті або зверненням до служби технічної підтримки Оператора.

**3.17.3** У разі припинення діяльності Оператора з надання Послуг, Оператор повідомляє Абонентів, шляхом розміщення на офіційному сайті відповідного повідомлення, не пізніше ніж за 3(три) місяці до такого припинення.

## **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **4.1 Оператор має право:**

**4.1.1** Змінювати умови та/або вартість Послуг, у тому числі Тарифних планів, з дотриманням порядку та строків інформування Абонента, передбачених цим Договором і законодавством.

**4.1.2** Тимчасово обмежувати або припиняти надання Послуг у випадках, передбачених законодавством і цим Договором.

**4.1.3** Проводити акції, умови яких публікуються на офіційному сайті Оператора, надавати Абоненту знижки, бонуси залежно від виконання умов, визначених Оператором.

**4.1.4** Встановлювати своє обладнання у приміщенні Абонента за його згодою.

**4.1.5** Відмовити у підключенні кінцевого обладнання Абонента, якщо воно не сертифіковане для використання на території України.

**4.1.6** Здійснювати запис телефонних розмов між Оператором та Абонентом з метою виконання Договору, розгляду претензій, отримання довідкової інформації про Послуги. Такі записи можуть використовуватися Оператором для підтвердження факту та змісту звернень.

**4.1.7** У випадку нецензурного чи образливого спілкування Абонента з представниками Оператора — здійснювати комунікацію з таким Абонентом виключно через Особистий кабінет або розірвати Договір достроково, письмово попередивши про це Абонента за 7 днів.

**4.1.8** Відмовити Абоненту у підключенні Послуг за домашніми тарифними планами, якщо приміщення використовується з комерційною метою (офіс, магазин, шоурум тощо).

**4.1.9** Надсилати Абоненту повідомлення електронними каналами зв'язку (особистий кабінет, електронна пошта, SMS, месенджери Viber, Telegram, push-повідомлення у додатках тощо) про замовлені/отримані послуги, зміну або припинення їх надання, тарифи, пакети, вартість, акції, стан особового рахунку, профілактичні та аварійні роботи, а також проводити телефонні/електронні опитування з метою покращення якості обслуговування.

**4.1.10** Залучати до надання Послуг третіх осіб (партнерів, підрядників) — у тому числі, але не виключно ТОВ «СМАРТСІТІ ЮА», Фізичних осіб-підприємців Чернегу О.М., Руссака С.Л., Беланова С.В., Чернегу К.П., Чернегу О.А., Кухаренка В.С., а також інші суб'єкти господарювання — на власний розсуд. Такі особи можуть залучатися для надання послуг електронних комунікацій, виконання технічного, інформаційного, сервісного, монтажного, адміністративного чи іншого супутнього обслуговування.

**4.1.11** Мати інші права, передбачені цим Договором та законодавством України.

#### **4.2 Оператор зобов'язаний:**

**4.2.1** Надавати Послуги відповідно до законодавства, цього Договору та встановлених критеріїв якості.

**4.2.2** Вести облік обсягу і вартості наданих послуг, забезпечувати його достовірність та зберігати дані про факти споживання Абонентом тарифікованих послуг не менше 36 календарних місяців, а дані про рух коштів на особовому рахунку – не менше 24 календарних місяців.

**4.2.3** Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг, припинення їх надання, відключення кінцевого обладнання — у порядку, передбаченому цим Договором та законодавством.

**4.2.4** Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень обладнання чи мережі.

**4.2.5** Повідомляти Абонента про планові профілактичні роботи та аварії на електронних комунікаційних мережах та про орієнтовні строки усунення їх наслідків;

**4.2.6.** На запит Абонента надати інформацію щодо кінцевого обладнання, яке відповідає вимогам законодавства та може використовуватися в мережі.

**4.2.7** Виконувати інші обов'язки, передбачені цим Договором та законодавством України.

#### **4.3 Абонент має право:**

**4.3.1** Своєчасно отримувати замовлені Послуги належної якості.

**4.3.2** Отримувати від Оператора інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг.

**4.3.3** Відмовитися або змінити замовлені Послуг у порядку, встановленому Договором.

**4.3.4** Оскаржити неправомірні дії Оператора у встановленому законом порядку.

**4.3.5** Переоформити договір на іншу особу в порядку та на умовах встановлених Оператором.

**4.3.6** Вимагати повернення оплачених коштів (письмово звернувшись до Оператора) у разі ненадання Абоненту послуг або у разі його відмови від попередньо оплачених (але ще не наданих) Послуг, або надання Послуг неналежної якості. При цьому, повернення оплачених коштів здійснюється Оператором у строк до 20 (двадцяти) діб. Повернення коштів здійснюється Абонентам, що ідентифікували себе належним чином.

**4.3.7** Реалізувати інші права відповідно до законодавства України.

#### **4.4 Абонент зобов'язаний:**

**4.4.1** Своєчасно сплачувати замовлені Послуги у порядку та строки, встановлені Договором, та самостійно контролювати стан особового рахунку.

**4.4.2** Використовувати лише сертифіковане кінцеве обладнання та утримувати його в справному стані.

**4.4.3** Не використовувати Послуги у протиправних цілях, не втручатися у мережу та не поширювати спам.

**4.4.4** Не продавати та не надавати Послугу третім особам без отримання письмової згоди Оператора.

**4.4.5** У разі потреби, погоджувати з власниками (управителями) приміщення, будинку, споруди і прилеглих територій проведення всіх робіт, необхідних для надання Послуг, сприяти персоналу Оператора у проведенні відповідних робіт (забезпечувати безперешкодний доступ, надавати необхідну технічну інформацію та ін.).

**4.4.6** Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не здійснювати та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які заважають роботі інших абонентів.

**4.4.7** Повідомляти Оператора про зміну своїх реквізитів протягом 15 днів. Оператор не відповідає за будь-які негативні для Абонента наслідки через невиконання або неналежне виконання останнім наведеного обов'язку, надання неповних або недостовірних даних.

**4.4.8** Дотримуватись всіх умов даного Договору, а також вимог чинного законодавства.

## **5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**5.1** Вартість Послуг встановлюється Оператором відповідно до затверджених тарифних планів та розміщується на офіційному веб-сайті Оператора: <https://www.flycom.ua>.

Розмір плати за Послуги може відрізнитися залежно від технічних та/або економічних умов їх надання (зокрема, необхідності додаткового обладнання, особливостей підключення чи обслуговування мережі).

При цьому Оператор не застосовує дискримінаційних умов для Абонентів за ознаками громадянства, місця проживання чи місця надання Послуг, окрім випадків, коли такі відмінності обумовлені об'єктивними технічними чи економічними причинами, передбаченими чинним законодавством України.

**5.2** Повна інформація про діючі тарифні плани Оператора, включаючи швидкість доступу до мережі Інтернет (мінімальну, гарантовану та максимальну), обсяг трафіку (якщо передбачені обмеження), вартість додаткових пакетів та послуг, а також умови їх надання, оприлюднюється у вільному доступі на офіційному веб-сайті Оператора та доступні в Особистому кабінеті Абонента. Зазначена інформація є невід'ємною частиною цього Договору.

**5.3** Форма оплати - авансова. Абонент здійснює передплату Послуг Оператора, виходячи зі своїх потреб, відповідно до вартості обраного тарифного плану або окремої Послуги.

**5.4** Оператор здійснює розрахунок вартості наданих послуг за допомогою власної білінгової системи один раз на добу. Абонент безоплатно повідомляється про загальну вартість електронних комунікаційних послуг, включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням Послуги у спосіб встановлений Договором. Результат розрахунку надається Абоненту в особистому кабінеті.

**5.5** Розрахунковим періодом є одна доба або один календарний місяць (залежно від умов тарифного плану). Усі види щомісячних платежів відносяться до кожного повного і неповного календарного місяця та знімаються з особового рахунку з 1-го числа даного місяця, або в момент початку використання відповідних послуг у даному місяці.

**5.6** У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом Розрахункового періоду, залишок коштів переноситься на наступний Розрахунковий період.

**5.7** Повідомлення про зміну тарифів розміщується Оператором не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до набрання чинності новими тарифами і може здійснюватися одним або кількома способами на вибір Оператора, зокрема через інформаційно-довідкові служби, Особистий кабінет Абонента, електронну пошту, SMS, месенджери (Viber, Telegram), веб-сайт Оператора або іншим способом, що не суперечить законодавству. Зміни не мають зворотної сили та не поширюються на послуги, які вже були отримані Абонентом. Відповідальність за своєчасне ознайомлення з інформаційними повідомленнями покладається на Абонента.

У разі незгоди зі зміною тарифів або запровадженням нових платежів, Абонент має право:

- звернутися до Оператора із запитом про зміну тарифу;
- або достроково припинити дію Договору, повідомивши Оператора письмово за 7 (сім) календарних днів.

Якщо до моменту вступу нових тарифів у дію Оператор не отримає відповідного повідомлення, вважається, що Абонент прийняв нові умови.

**5.8** Оплата здійснюється в національній валюті України шляхом безготівкового переказу коштів на рахунок Оператора через банківські установи, платіжні термінали чи інші платіжні системи. Для коректної ідентифікації **Абонент зобов'язаний зазначити П.І.Б. та номер особового рахунку**. Усі комісії та інші витрати, пов'язані з проведенням платежу, сплачує Абонент.

**5.9** Абонент самостійно несе відповідальність за правильність здійснених ним платежів.

**5.10** Фактом оплати послуг вважається фактичне надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

**5.11** Абонент зобов'язаний самостійно контролювати стан свого особового рахунку та своєчасно його поповнювати. У разі прострочення платежу Оператор має право скоротити або призупинити надання послуг. Відновлення послуг здійснюється після повного погашення заборгованості.

**5.12** Послуги відновлюються Оператором протягом однієї години після надходження коштів, а в разі технічної неможливості — не пізніше ніж через два робочі дні.

**5.13** Для забезпечення безперервного надання Послуг Абонент має право поповнювати рахунок на суму, що перевищує розмір передплати за тарифним планом.

**5.14** Допускається оплата Послуги третіми особами за дорученням Абонента у порядку, передбаченому законодавством.

**5.15** Облік обсягу спожитих Послуг (трафіку) здійснюється за допомогою системи обліку Оператора (білінгу). Абонент погоджується, що до такої системи обліку будуть включені відомості про нього, у тому числі його персональні дані, обробка яких здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Абонент підтверджує свою згоду на обробку зазначених даних та визнає результати обліку Оператора як точні та остаточні. Сторони погоджуються, що облік обсягу спожитих Послуг здійснюється виключно засобами Оператора. Абонент зобов'язується не використовувати власні засоби обліку.

**5.16** За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата нараховується в повному обсязі. У разі ненадання або надання Послуг неналежної якості з вини Оператора, вартість таких Послуг не нараховується або підлягає перерахунку за заявою Абонента.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**6.1** Сторони несуть відповідальність за порушення умов цього Договору відповідно до його положень та чинного законодавства України.

### **6.2 Відповідальність Оператора:**

**6.2.1** Оператор несе відповідальність за ненадання або неналежне надання послуг лише у випадках, коли доведено, що це сталося з його вини — внаслідок дій або бездіяльності. Відшкодування можливих збитків здійснюється відповідно до законодавства України, у тому числі в претензійному та/або судовому порядку.

**6.2.2** Оператор не несе відповідальність за:

- використання Абонентом обладнання або програмного забезпечення, що не відповідає вимогам законодавства чи технічним умовам;
- пошкодження мережі чи обладнання, у тому числі через втручання третіх осіб;
- зміст і конфіденційність переданої за допомогою мережі Інтернет Абонентом (Абонентові) інформації та якість послуг/контенту третіх осіб;
- якість наданих послуг і цінову політику інших постачальників послуг, за допомогою яких Абонент отримує Послуги;
- затримки або перебої в роботі, які виникають з причин, які знаходяться поза сферою контролю Оператора;
- перебої, затримки у роботі, спричинені збитки Обладнанню, що виникли з причин, які не залежать від Оператора (у тому числі дії інших операторів, постачальників контенту, форс-мажор, стихійні явища);
- якщо відсутність або погіршення якості послуги сталося внаслідок дій Абонента в тому числі, але не виключно: порушень правил користування обладнанням, перевищення рекомендованої граничної кількості обладнання на одну лінію, зрощування/розгалуження кабелю, одночасного користування послугою та створення додаткового навантаження на Інтернет-лінію використанням комп'ютера, torrent-клієнтів, онлайн-ігор, завантаження даних, порушення схеми підключення та інше;
- наслідки неналежного зберігання Абонентом логінів/паролів чи передачі доступу до Особистого кабінету.

### **6.3. Відповідальність Абонента:**

**6.3.1** Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну в процесі використання Послуг іншим особам або їх майну.

**6.3.2** Абонент самостійно забезпечує мережеву безпеку та антивірусний захист свого обладнання.

**6.3.3** Абонент несе всі ризики, пов'язані з використанням ресурсів мережі Інтернет, у тому числі можливі втрати чи збитки від отримання чи використання інформації/послуг третіх осіб.

**6.3.4** Абонент не має права використовувати послуги Оператора в протиправних цілях, що суперечить чинному законодавству України, нормам міжнародного права або порушує права та законні інтереси третіх осіб та самостійно несе відповідальність за такі порушення.

**6.3.5** Абонент зобов'язаний відшкодувати Оператору всі витрати, пов'язані з відновленням або заміною обладнання, кабельних ліній та інших елементів мережі, пошкоджених з вини Абонента (умисно чи з необережності), а також у разі втручання третіх осіб, яким Абонент надав доступ без відома Оператора.

**6.4** Оператор здійснює заходи із забезпечення захисту мережі та послуг у межах, передбачених законодавством. Абонент додатково самостійно забезпечує захист свого обладнання (антивірус, фаєрвол тощо).

**6.5** Кожна зі Сторін несе самостійну відповідальність за свої дії та зобов'язання перед третіми особами відповідно до законодавства України.

**6.6** Інші питання відповідальності, не врегульовані цим Договором, визначаються відповідно до чинного законодавства України

## **7. ФОРС-МАЖОР**

**7.1** Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання стало наслідком обставин непереборної сили (форс-мажору), що виникли після його укладення та які Сторони не могли передбачити або запобігти їм розумними заходами.

До обставин непереборної сили відносяться: стихійні лиха (повені, пожежі, землетруси, урагани тощо), воєнні дії, акти тероризму, масові безпорядки, страйки, рішення та дії державних і муніципальних органів влади, а також інші обставини поза розумним контролем Сторін, що унеможливають виконання умов цього Договору.

**7.2** Сторона, яка не може виконати свої зобов'язання через форс-мажор, зобов'язана протягом 10 (десяти) календарних днів повідомити іншу Сторону про їх настання та можливі наслідки для виконання Договору.

**7.3** Якщо обставини непереборної сили впливають на надання Послуг у масовому порядку (не лише за цим Договором), Оператор може повідомити про це шляхом розміщення відповідної інформації на своєму офіційному веб-сайті або у засобах масової інформації.

**7.4** На підтвердження обставин непереборної сили Сторона, яка на них посилається, надає на вимогу іншої Сторони відповідний документ, виданий Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим органом.

## **8. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ АБОНЕНТА**

**8.1** Укладаючи цей Договір, Абонент надає свій дозвіл Оператору на обробку свої персональних даних, отриманих від нього з метою надання електронних комунікаційних послуг. Оператор здійснює обробку персональних даних в порядку і на умовах, визначених Законом України «Про захист персональних даних». Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням, (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Оператором та/або уповноваженими особами, пов'язаними з Оператором відносинами контролю, або контрагентами, залученими до надання/забезпечення Послуг відповідно до договорів з Оператором.

**8.2** Абонент погоджується і надає право Оператору використовувати Персональні дані і погоджується з тим, що такі дані, а також інша інформація, необхідна для надання Послуг може передаватися без додаткової письмової згоди про таку передачу для ведення обліку Абонентів, послуг, розрахунків, повідомлень, пропозицій, рекламних матеріалів, телефонного опитування, проведення акцій і розіграшів, маркетингових досліджень, на вимогу державних органів і т.п..

**8.3** Абонент надає згоду на використання його персональних даних з метою інформування про Послуги Оператора, у тому числі щодо нових тарифних планів, змін у діючих тарифах та умовах обслуговування, акцій та спеціальних пропозицій. Абонент має право у будь-який момент відмовитися від отримання таких повідомлень шляхом звернення до Оператора.

**8.4** Абонент надає згоду на обробку знеособленої статистичної інформації для покращення якості послуг, що надаються Оператором. Абонент надає Оператору право розпоряджатися знеособленою, систематизованою та узагальненою статистичною інформацією на власний розсуд.

**8.5** Абонент має право вимагати виправлення чи знищення своїх персональних даних у випадках, передбачених законом, відкликати свою згоду на їх обробку, а також користуватися іншими правами, визначеними Законом України «Про захист персональних даних».

## **9. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ АБОНЕНТІВ**

**9.1** Абонент може звернутися до Оператора з питань надання телекомунікаційних послуг:

- письмово — поштою чи особисто у відділах обслуговування Абонентів (адреси розміщені на офіційному сайті Оператора <https://flycom.ua>) — у робочі дні: Пн – Пт з 08:00 до 18:00 год., Сб-Нд з 08:00 до 16:00 год.;

- через цілодобову службу технічної підтримки за телефонами: 0971365136, 0501365136, 0631365136.

- шляхом заповнення форми зворотного зв'язку на сайті;

- через чат-боти (зокрема у Viber, Telegram тощо);

- електронною поштою на адресу [office@flycom.ua](mailto:office@flycom.ua).

**9.3** Усні звернення (телефон, чат-боти, особистий прийом) розглядаються та за можливості вирішуються одразу, і відповідь надається Абоненту в усній формі. Якщо вирішення питання потребує додаткової перевірки, оформлюється заявка, за результатами якої Абонент отримує відповідь у строк, передбачений законодавством. На вимогу Абонента усна заявка може бути розглянута з наданням письмової відповіді.

**9.4** Звернення Абонента (у тому числі подані через e-mail, форму зворотного зв'язку, особистий кабінет) розглядаються Оператором у строк до 30 календарних днів, якщо інше не передбачено законодавством. Відповідь на такі звернення надається у письмовій або електронній формі — залежно від форми звернення чи за вибором Абонента.

**9.5** У разі неможливості негайного вирішення порушених питань Абонента, його усне звернення може бути оформлене у письмовій формі.

**9.6** У випадку звернення щодо технічних несправностей Оператор опрацьовує заявку негайно та інформує Абонента про строки усунення пошкоджень. Якщо усунення неможливе протягом 24 годин, Оператор додатково повідомляє про орієнтовні строки відновлення надання Послуг.

**9.7** Усі звернення Абонентів розглядаються у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

## **10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**10.1** Всі суперечки і розбіжності, пов'язані з цим Договором, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів та у досудовому порядку.

**10.2** У разі якщо спір не врегульовано, Абонент має право звернутися зі скаргою до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері електронних комунікацій (НКЕК), відповідно до її компетенції, а також до суду в порядку, встановленому чинним законодавством України.

## **11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ**

**11.1** Цей договір набуває чинності з **06 лютого 2026 року** для усіх Абонентів, які користуються Послугами Оператора, а для нових Абонентів з моменту приєднання до Договору згідно п. 3.2. Договору.

**11.2** Після набрання чинності цього Договору усі інші договори, що були укладені між Абонентом та Оператором щодо надання Послуг втрачають чинність.

**11.3** Термін дії Договору не обмежений, Договір діє до розірвання з ініціативи Сторін, а щодо фінансових зобов'язань, що наступили під час дії Договору - до повного їх виконання.

**11.4** Оператор має право в односторонньому порядку вносити зміни до цього Договору, повідомивши про це Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до набрання чинності

змiнами. Повiдомлення здiйснюється шляхом розмiщення нової редакцiї Договору на офiцiйному веб-сайтi Оператора та одночасного надсилання Абоненту повiдомлення через Особистий кабiнет.

**11.5** Якщо Абонент не згоден iз внесеними змiнами, він має право достроково розiрвати цей Договiр, письмово повiдомивши про це Оператора до дати набрання змiнами чинностi. Якщо ж пiсля набрання змiнами чинностi Абонент продовжує користуватися Послугами, це означає його згоду з новими умовами.

**11.6** Абонент може в односторонньому порядку розiрвати цей Договiр за умови вiдсутностi заборгованостi перед Оператором, письмово повiдомивши Оператора не менш нiж за 7 (сiм) календарних днiв до дати розiрвання цього Договору.

**11.7** Оператор може в односторонньому порядку розiрвати цей Договiр, повiдомивши Абонента не менш нiж за 7 (сiм) календарних днiв. Повiдомлення здiйснюється шляхом надсилання листа на адресу надання Послуг або через Особистий кабiнет чи електронну пошту.

**11.8** Оператор має право в односторонньому порядку розiрвати договiр у випадку:

- непогашення заборгованостi з оплати послуг протягом 90 днiв;
- якщо Абонент протягом 90 днiв не користувався Послугами та не сплачував абонентську плату;
- використання Абонентом несертифiкованого обладнання або обладнання, що створює загрозу безпечнiй експлуатацiї електронних комунiкацiйних мереж;
- несанкцiонованого втручання Абонента в роботу Мереж;
- використання Послуг для протиправної дiяльностi або поширення спаму;
- виникнення форс-мажорних обставин, якi об'єктивно унеможливають подальше надання Послуг.

**11.9** У випадку розiрвання цього Договору Абоненту за його заявою пiдлягає поверненню залишок невикористаних коштів, зарахованих на його особовий рахунок, крiм випадкiв, передбачених цим Договором та чинним законодавством. При цьому внесенi кошти за Послуги, якi вже були фактично наданi Абоненту, поверненню не пiдлягають.

**11.10** Цей Договiр достроково припиняє дiю у разi припинення Оператором дiяльностi у сферi надання електронних комунiкацiйних послуг, про що Оператор iнформує Абонента шляхом розмiщення вiдповiдної iнформацiї на своєму офiцiйному веб-сайтi не пiзнiше нiж за 3 (три) мiсяцi до такого припинення.

**11.11** Цей Договiр укладено з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про електроннi комунiкацiї», Закону України «Про захист персональних даних» та iнших нормативних актiв, що регулюють порядок надання електронних комунiкацiйних послуг. Укладенням цього Договору Абонент пiдтверджує, що він ознайомлений з його умовами, якi оприлюдненi у вiльному доступi на офiцiйному веб-сайтi Оператора, а також з положеннями Закону України «Про електроннi комунiкацiї» та iншими нормативно-правовими актами у сферi електронних комунiкацiйних послуг.

**11.12** Визнання недiйсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недiйснiсть всього Договору. У такому випадку Договiр продовжує дiяти без урахування недiйсних положень.

**11.13** Цей договiр не припиняє свою дiю у разi змiни реквiзитiв Сторiн, iх установчих, реєстрацiйних або паспортних документiв, а також змiни власника, органiзацiйно-правової форми адреси мiсцезнаходження або проживання, найменування тощо. У разi змiни реквiзитiв, Сторони зобов'язуються впродовж 10 (десяти) календарних днiв повiдомити про це iншу сторону.

**11.14** У всьому iншому, не врегульованому в цьому Договорi, Сторони керуються чинним законодавством України.

## **РЕКВIЗИТИ ОПЕРАТОРА**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВIДПОВIДАЛЬНIСТЮ «ФЛАЙКОМ»

Юридична адреса: 67602, Одеська область, м. Бiляївка, вул. Отамана Головатого, 129

Код ЄДРПОУ 39770738

ПН: 397707315096

р/р UA663052990000026005024901462

у банку АТ КБ «ПРИВАТБАНК», МФО 328704

E-mail: office@flycom.ua

Тел. 0971365136, 0501365136, 0631365136

Веб-сайт: <http://flycom.ua>