



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФЛАЙКОМ»  
LIMITED LIABILITY COMPANY «FLYCOM»

-----  
67602, Одеська обл., Біляївський р-н, м. Біляївка, вул. О.  
Головатого, 129  
Код ЄДРПОУ 39770738, тел.: 097 136 5 136, 098 621 33 80, 048 706 13  
53  
e-mail: office@flycom.net.ua, веб-сайт: http://flycom.net.ua

м. Біляївка

04 лютого 2022 року

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР № 1**  
**про надання телекомунікаційних послуг ТОВ «ФЛАЙКОМ»**

Товариство з обмеженою відповідальністю «ФЛАЙКОМ», юридична особа, що належним чином створена і зареєстрована у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців від 28.04.2015 року № 1 557 102 0000 002504, код ЄДРПОУ 39770738 та якого включено до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій Рішенням НКРЗ № 32 від 24.01.2017 року за номером 5986, (номер та дата повідомлення НКРЗІ про включення до реєстру № 02-531/111 від 26.01.2017 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ФЛАЙКОМ», надалі за текстом – «Оператор», опубліковує даний Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (далі по тексту «Договір»), що є публічним договором – офертою (пропозицією) на адресу фізичних осіб.

Договір встановлює права та обов'язки Сторін, порядок та умови його укладення, порядок та умови підключення, доступу та користування телекомунікаційними послугами передачі і отримання в мережі інформації, які надаються ТОВ «ФЛАЙКОМ» з урахуванням Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Правил користування телекомунікаційними послугами, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.

Договір регулює всі інші взаємовідносини між Оператором та Абонентом, що не врегульовані законодавством, в тому числі, порядок розрахунків і платежів, порядок припинення надання Послуги, проведення акцій, припинення дії Договору, відповідальність Сторін тощо.

Даний Договір є публічним, відповідно до ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, та його умови є однакові для всіх Клієнтів та Абонентів, беззастережне прийняття умов якого вважаються акцептуванням цієї оферти Клієнтом та Абонентом, для чого Виконавець публікує цей Договір про наступне:

### **1. Основні поняття та визначення**

**Абонент** - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні споживача, до телекомунікаційної мережі Оператора.

**Акцепт (прийняття, укладення) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг** – повне й беззастережне прийняття умов Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг Абонентом шляхом здійснення Абонентом процедури реєстрації або здійснення особою процедури перереєстрації. Акцепт Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг свідчить про те, що він отримав інформацію про Послуги, що надаються, був ознайомлений з Правилами, Тарифами та умовами Договору, вони йому зрозумілі та він зобов'язується їх виконувати. Акцепт (прийняття, укладання) Публічного договору підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є достовірними і відповідають чинному законодавству України та статутним документам.

**Акція** – рекламний захід, що проводиться Оператором для залучення нових та підтримки лояльності діючих абонентів, завдяки наданню діючим або новим абонентам переваг щодо вартості підключення або Послуг.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонентів за отримання телекомунікаційних послуг.

**Абонентський ввід** - частина телекомунікаційної мережі від розподільної коробки Оператора або від кінцевого лінійно-кабельного пристрою Оператора у будинку (приміщенні) до точки підключення кінцевого обладнання.

**Білінг** – програмно-апаратний комплекс Оператора, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент їх надання.

**Договір** - цей публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Оператором шляхом прийняття Абонентом пропозиції Оператора укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

**Додаткові послуги** - послуги Оператора, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план тато замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

**Сайт Оператора (Сайт)** - сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://flycom.net.ua>

**Особистий кабінет** - веб-сторінка на Сайті Оператора, що містить інформацію про поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці здійснюється замовлення Абонентом конкретних Послуг та вибір Абонентом Тарифного плану на Послуги, що замовляються, зміна Тарифного плану, а також розміщуються спеціальні повідомлення Оператора для Абонента. Адреса сторінки входу до Особистого кабінету, логін та пароль Абонента вказується у наданій Абоненту при підключенні пам'ятці Абонента.

**Приміщення абонента** - приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

**Активація Послуг** - виконання Оператором дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

**Особовий рахунок** - рахунок в автоматизованій системі розрахунків Оператора, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

**Баланс особового рахунку** - різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в який визначається баланс Особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в який визначається баланс особового рахунку; інша сума – складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в який визначається баланс Особового рахунку.

**Первинний платіж** - платіж за організацію підключення до мережі Оператора для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який має сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору телекомунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Оператора.

**Заява на приєднання до публічного договору** - це документ, яким фізична особа (споживач) підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами.

**Заявка Абонента** - звернення Абонента до представника Оператора для замовлення додаткових послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

**Інтернет** - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Кінцеве обладнання** - обладнання, яке належить Абоненту або використовується Абонентом, призначене для з'єднання з телекомунікаційною мережею Оператора з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, модем тощо).

**Точка демаркації** - точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на телекомунікаційному обладнанні Оператора.

**Мережа** - технологічна система Оператора, призначена для передачі по лініях зв'язку інформації, доступ до якої здійснюється з використанням засобів обчислювальної техніки.

**Місце надання послуг** - конкретно зазначена у Заяві адреса, за якою Абонент бажає отримувати Послуги з доступу до Інтернет.

**Оператор** - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

**Персональні дані** - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу або фізичну особу - підприємця, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

**Підключення (відключення) кінцевого обладнання** – з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) телекомунікаційної мережі Оператора.

**Послуга з доступу до Інтернет** - забезпечення можливості роботи кінцевого обладнання в Інтернет.

**Припинення надання послуг** - припинення надання телекомунікаційних послуг тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням Абонентського вводу, в тому числі у разі невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором.

**Споживач телекомунікаційних послуг** (далі - Споживач) - фізична особа, яка замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

**Сторони** - разом іменовані Оператор та Абонент.

**Тарифний план** - сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформацію, які затверджуються Оператором самостійно, та оприлюднюються на Сайті Оператора.

**Телекомунікаційна мережа** - комплекс технічних засобів, телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Телекомунікаційна послуга** (далі - Послуга) - продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

**IP-адреса** - унікальне цифрове зазначення кінцевого обладнання (комп'ютера, модему тощо), підключеного до Мережі, що привласнюється Оператором, та є ідентифікатором даного кінцевого обладнання.

## 2. Предмет Договору

2.1. Оператор надає Абоненту замовлені телекомунікаційні послуги за умов технічної можливості у Оператора надання таких послуг та своєчасної їх оплати Абонентом.

2.2. Телекомунікаційні послуги надаються на території Одеської області.

2.3. Телекомунікаційні послуги поділяються на основні та додаткові.

2.4. Основними телекомунікаційними послугами є:

- підключення кінцевого обладнання до Мережі;
- послуги з доступу до Інтернет.

2.5. Додатковими послугами є:

- налагодження кінцевого обладнання;
- заміна, ремонт або монтаж (демонтаж) абонентського вводу;
- перенесення точки підключення кінцевого обладнання;
- перевірка технічного стану абонентського вводу;
- інші послуги, що може надавати Оператор Абоненту в межах цього Договору.

2.6. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації):

- на офіційному веб-сайті Оператора: <http://flycom.net.ua> (постійно доступний для ознайомлення);
- у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

2.7. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

2.8. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору.

2.9. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Оператора. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п. 10.2. цього Договору, протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

2.10. При внесенні змін до цього Договору, Оператор розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Оператор не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Оператор гарантує та

підтверджує, що розміщена на Сайті Оператора поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

2.11 Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів.

### **3. Порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг**

3.1. Телекомунікаційні послуги надаються відповідно до чинного законодавства України.

3.2. Умови надання телекомунікаційних послуг:

- наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовленої послуги;
- ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;
- оформлення Абонентом письмової Заяви про приєднання до Публічного договору (далі - Заява) із зазначенням замовленої швидкості доступу до Інтернет та вартості Послуг;
- оплати замовленої Абонентом телекомунікаційної послуги за перший місяць користування послугами на розрахунковий рахунок Оператора;
- оплата за підключення до Мережі Оператора.

3.3. Для отримання телекомунікаційних послуг застосовується кінцеве обладнання Абонента, а при необхідності, Оператор реалізує Абоненту обладнання для доступу до Мережі, вартість якого варіюється в залежності від комплектації, обумовленої особливостями Місця надання послуг, і умов підключення до Мережі.

3.4. Підключення кінцевого обладнання до Мережі та надання додаткових послуг здійснюється за умови їх оплати згідно з тарифами Оператора.

3.5. Підключення кінцевого обладнання до Мережі здійснюється протягом робочого тижня з Пн - Пт. з 08:00 до 18:00 год., Сб з 8:00 до 16:00 год., як правило, за безпосередньої присутності Абонента та у погоджений з ним день і час.

3.6. Оператор під час підключення кінцевого обладнання до Мережі надає Абоненту стандартний пароль для доступу до Мережі.

3.7. Абонентський ввід та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання послуги доступу до Інтернет. Оператор при здійсненні підключення кінцевого обладнання Абонента повинен забезпечити перевірку справності та відповідності абонентського вводу технічним нормам.

3.8. Факт підключення кінцевого обладнання до Мережі (початку надання телекомунікаційної послуги) фіксується технічними можливостями Оператора, яким Абонент довіряє та з даними якого погоджується .

3.9. Абонент є кінцевим користувачем і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за умов подання Заяви на приєднання до Договору по кожному з

Місце надання послуг.

3.10. Технічний супровід надання послуг Оператор здійснює щодня цілодобово у наступному обсязі:

- безкоштовне обслуговування обладнання, яке було реалізоване Оператором Абоненту, протягом дії гарантійного терміну на дане устаткування, за винятком виходу його з ладу з вини Абонента;
- платне технічне обслуговування обладнання і локальної мережі Абонента при виході їх з ладу;
- моніторинг якості комунікацій віддалено чи з виїздом на Місце надання послуг за заявкою Абонента, при виникненні в нього перебоїв доступу до Мережі;
- консультації по розвитку інфраструктури мережі Абонента.

3.11. Планові профілактичні перерви, а також випадки короточасних перерв тривалістю менше 1 год. кожна і загальною тривалістю до 24 год. на місяць, не вважаються перервами в наданні послуг. Повідомлення та/або графік планових профілактичних робіт публікується на офіційному сайті Оператора не пізніше, ніж за 2 дні до початку робіт.

3.12. Про зміну переліку, змісту, вартості та умов надання телекомунікаційних послуг Оператор повинен повідомити Абонентів не менше ніж за сім днів, шляхом опублікування даної інформації на офіційному сайті Оператора. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від Оператора і не можуть бути ним передбачені.

3.13. Скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абоненту здійснюється Оператором у разі порушення Абонентом цього Договору, а також в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

3.14. Оперативна взаємодія сторін протягом дії даного Договору забезпечується представниками технічних служб Оператора та Абонента.

3.15. Абонент повідомлений та погоджується з тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як персональні дані, буде внесена до бази даних Оператора. Підписавши Заяву про приєднання до договору Абонент вважається таким, що повідомлений про свої права згідно Закону України “Про захист персональних даних” та про включення своїх персональних даних до баз персональних даних Оператора. Абонент погоджується з тим, що надає Оператору право на використання своїх персональних даних відповідно до статутної мети діяльності останнього.

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

#### **4. Порядок і умови оплати**

4.1. Телекомунікаційні послуги надаються за плату.

4.2. Розміри плати за основні та додаткові телекомунікаційні послуги встановлюються Оператором самостійно і визначаються у Тарифних планах, які є додатками до цього Договору.

4.3. В окремих випадках розмір плати може змінюватися в залежності від Місця та технічних умов надання послуг.

4.4. Вартість робіт та послуг, наданих Оператором, враховується на підставі Заяви Абонента та обраного Тарифного плану.

4.5. Форма оплати - авансова. Абонент здійснює передплату Послуг Оператора, виходячи зі своїх потреб у них, у відповідності з розміром тарифного плану, обраного Абонентом та зазначеного ним у Заяві, або згідно рахунку, який виставляється Оператором на запит Абонента.

4.6. Перша передплата проводиться Абонентом протягом 3-х банківських днів з моменту надання Оператору заяви про приєднання до Договору, а в подальшому по мірі використання попередньої оплати. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за своєчасним внесенням необхідних авансових платежів, які повинні мати розмір не менше розміру Абонентної плати, згідно обраного Абонентом тарифного плану. Фактом оплати послуг вважається фактичне надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

4.7. При здійсненні платежу Абонент повинен у розділі "Призначення платежу", в платіжному документі посилатися на номер Заяви про приєднання до Договору, який присвоюється Оператором при її поданні. Абонент самостійно несе відповідальність за вірність внесених ним платежів.

4.8. Оплата додаткових Послуг Абонентом здійснюється на розрахунковий рахунок Оператора.

4.9. Оператор без додаткової оплати надає Абоненту доступ до сторінки Особистого кабінету.

4.10. Сума щомісячної оплати за послуги не зменшується у випадку планових профілактичних перерв, а також випадків короткочасних перерв тривалістю менше 1 год. кожна і загальною тривалістю до 24 год. на місяць. У разі перевищення цього терміну Оператор, за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і повертає на Особовий рахунок Абонента кошти, нараховані за надання Послуги за весь час перевищення встановленого терміну тимчасового припинення її надання.

4.11. Послуги надаються лише при оплаті Абонентної плати.

4.12. При зміні цінової і податкової політики України в області зв'язку і доступу в Інтернет у бік збільшення чи введення додаткових обов'язкових тарифів і зборів, Оператор залишає за собою право змінювати вартість наданих послуг, зазначених у Додатках, повідомивши про це не менше ніж за 7 (сім) днів шляхом опублікування



нових тарифів на офіційному сайті Оператора.

4.13. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачено Тарифним планом.

4.14. Допускається оплата Послуги третіми особами за дорученням Абонента у порядку, встановленому законом.

4.15. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України - гривні.

## **5. Права та обов'язки Абонента**

### **5.1. Абонент має право:**

5.1.1. на вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг;

5.1.2. на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;

5.1.3. на своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних послуг;

5.1.4. на вимогу щодо пред'явлення представниками Оператора службового посвідчення;

5.1.5. на подання Оператору Заявки про надання необхідних додаткових послуг;

5.1.6. на відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, визначеному Договором;

5.1.7. за вимогою повернути від Оператора невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених телекомунікаційних Послуг, за виключенням випадків несвоєчасного попередження Оператора про призупинення надання Послуг або відмову від передплачених Послуг;

5.1.8. на оскарження неправомірних дій Оператора шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;

5.1.9. на відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яка не замовлялась;

5.1.10. призупинити споживання послуг за даним Договором сповістивши про своє бажання службу техпідтримки Оператора. Після закінчення встановленого строку Абоненту без повідомлення продовжують надаватися послуги за Договором;

5.1.11. на перерахунок абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, профілактичних робіт, що призвело до припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до п. 6 ч. 1 ст. 40 Закону України "Про телекомунікації". Перераховані кошти заліковуються Абоненту у якості передплати за Послуги;

5.1.12. на вимогу безоплатно електронною поштою отримувати від Оператора рахунки за отримані Послуги;

5.1.13. отримувати пільги, які надаються з дня звернення Абонента та пред'явленням ним документів, що засвідчують право на пільги, відповідно до законодавства України;

5.1.14. на інші права, передбачені чинним законодавством України.

## **5.2. Абонент зобов'язується:**

- 5.2.1. після прийняття робіт з підключення кінцевого обладнання до Мережі забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. До такої інформації, належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки Особистого кабінету та до Послуг, номер Особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Оператору, іншим особам;
- 5.2.2. не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Оператора іншими абонентами;
- 5.2.3. не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам;
- 5.2.4. не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських введів для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- 5.2.5. виконувати умови цього Договору, у тому числі своєчасно оплачувати замовлені ним телекомунікаційні послуги;
- 5.2.6. не перешкоджати виконанню робіт Оператором, пов'язаних з обстеженням абонентського вводу та кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою Абонента та забезпечити доступ технічних службам Оператора до устаткування для його налагодження чи усунення ушкоджень;
- 5.2.7. не втручатися в роботу телекомунікаційної мережі;
- 5.2.8. у випадку відмови від послуг Оператора повернути протягом 2 (двох) робочих днів встановлене на абонентській точці устаткування, що належить Оператору та було надане Абоненту в користування;
- 5.2.9. запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви, включаючи додатки, та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;
- 5.2.10. надати Оператору діючий e-mail для своєчасного отримання повідомлень про скорочення або припинення надання Послуг;
- 5.2.11. у письмовому вигляді у місячний строк інформувати Оператора про зміну особистих даних (прізвища, ім'я або по-батькові Абонента, місця реєстрації, паспортних даних, ПІН, номеру телефону, e-mail та ін.);
- 5.2.12. самостійно слідкувати за своєчасністю внесення Абонентної плати;
- 5.2.13. своєчасно інформувати Оператора про недоліки у роботі Мережі, які впливають на якість Послуг та торкаються інтересів Абонента;
- 5.2.14. виконувати інші обов'язки відповідно до умов Договору та законодавства України;
- 5.2.15. надавати Оператору безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до господарської мети діяльності Оператора — задоволення потреб

споживачів в телекомунікаційних послугах;

5.2.16. систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особистого кабінету Абонента;

5.2.17. узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та виконано підключення до Послуг.

### **5.3. Абоненту забороняється:**

5.3.1. використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати не існуючі мережеві ідентифікатори;

5.3.2. замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам;

5.3.3. вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора;

5.3.4. брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет;

5.3.5. порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет;

5.3.6. встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності;

5.3.7. здійснювати несанкціонований доступ до Послуг;

5.3.8. відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства;

5.3.9. використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі;

5.3.10. пересилати, публікувати, передавати, відтворювати та розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника;

5.3.11. використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України;

5.3.12. використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спама. Зокрема, неприпустимими є наступні дії:

- масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing); під масовою розсилкою розуміється як надіслання багатьом одержувачам, так і багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;

- неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.

- 5.3.13. використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання;
- 5.3.14. фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережних протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет;
- 5.3.15. використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність;
- 5.3.16. здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережних атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу;
- 5.3.17. надавати доступ до Послуги третім особам

## **6. Права і обов'язки Оператора**

### **6.1. Оператор має право:**

- 6.1.1. самостійно, виходячи з ринкового попиту, установлювати розміри абонентної плати на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України;
- 6.1.2. не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 6.1.3. на скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;
- 6.1.4. призупинити надання послуг на час профілактичного обслуговування Мережі, попередньо повідомивши Абонента про їхнє проведення не менше ніж за добу. Загальний час профілактичного обслуговування Мережі не буде перевищувати 24 (двадцять чотири) години за місяць;
- 6.1.5. призупинити надання послуг згідно Договору без попередження у разі відсутності своєчасної оплати Абонентом. Надання послуг відновлюється після внесення Абонентом оплати за Послуги;
- 6.1.6. тимчасово, до виправлення ситуації, відключити Абонента від Мережі при виявленні обставин, описаних у п.п. 7.5.1. п. 7.5. Договору;
- 6.1.7. у деяких випадках, для виконання умов Договору, встановити за узгодженням з Абонентом своє устаткування за місцем надання послуг;
- 6.1.8. проводити акції, умови яких публікуються на офіційному сайті Оператора;
- 6.1.9. надавати Абонентам особливі умови по сплаті Послуг в залежності від Місця та технічних умов надання послуг;
- 6.1.10. вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Оператора і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі;
- 6.1.11. залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Оператора з Абонентом.
- 6.1.12. у безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти;

6.1.13. здійснювати запис телефонних розмов між Оператором та Абонентом при зверненнях Абонента до Оператора з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги, та на власний розсуд використовувати такі записи.

6.1.14. змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Оператора та у Особовому кабінеті Абонента;

6.1.15. без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації;

6.1.16. вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Оператору при укладенні та виконанні Договору;

6.1.17. Передати виконання своїх обов'язків за цим Договором третій особі у порядку, встановленому законом;

6.1.18. оператор має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

6.1.19. залучати у якості надавача послуг провайдера ТОВ «СМАРТСИТИ ЮА» фізичну особу-підприємця Чернега О.М., фізичну особу-підприємця Руссак С.Л., фізичну особу-підприємця Чернега К.П., фізичну особу-підприємця Чернега О.А., фізичну особу-підприємця Кухаренко В.С. та/або інших суб'єктів господарювання на розсуд Оператора.

## **6.2. Оператор зобов'язаний:**

6.2.1. забезпечувати належну якість телекомунікаційних послуг відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, що відповідають технологіям IP/Wi-Fi/Ethernet/FTTx/GPON;

6.2.2 вживати заходів до усунення причин зниження якості телекомунікаційних послуг;

6.2.3. при необхідності направляти своїх працівників, за викликом Абонента та за рахунок Оператора, для усунення пошкоджень в роботі Мережі, що призвели до припинення надання Послуг, якщо такі виникли не з вини Абонента;

6.2.4. забезпечувати усунення пошкоджень, які виникли з вини Абонента, в узгоджений з ним термін за умови повної оплати вартості ремонтних робіт;

6.2.5. направляти працівників на виконання будь-яких Послуг (платних чи безоплатних) лише при наявності у працівників посвідчення, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту;

6.2.6. надавати Абонентам вичерпну інформацію щодо телекомунікаційних послуг та консультаційну підтримку щодо отримання замовлених телекомунікаційних послуг;

6.2.7. інформувати Абонента у доступній формі, в тому числі у письмовій формі на його запит, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг;

6.2.8. здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Оператора або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за сім календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента;

6.2.9. попереджувати Абонента про скорочення переліку або припинення надання

Послуг, відключення Абонентського вводу, у тому числі у разі несплати заборгованості, письмово, за допомогою електронної пошти чи по телефону;

6.2.10. присвоїти номер Заяві на приєднання до Договору, яка подається Абонентом та надати копію даної Заяви Абоненту;

6.2.11. забезпечувати замовлену Абонентом пропускну здатність Мережі, згідно умовам тарифного плану, обраного Абонентом;

6.2.12. мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу;

6.2.13. розглядати скарги і заяви Абонентів, надавати відповідь у 30-ти денний термін або в інший строк передбачений чинним законодавством шляхом інформування їх про результати розгляду письмово або усно на вибір заявників;

6.2.14. запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви Абонента та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

6.2.15. інформувати Абонента, шляхом офіційного оприлюднення на веб-сайті Оператора інформації про зміну юридичної чи фактичної адреси та банківських реквізитів Оператора;

6.2.16. на вимогу Абонента надавати інформацію про ліцензії Оператора на право обслуговування Мережі Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Оператором), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг;

6.2.17. замінити Абоненту роутер та/або інше телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту у користування) в разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Оператор повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання;

6.2.18. забезпечити відповідний захист персональних даних Абонента та їх нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

6.2.19. у разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Оператора, повідомити Абонента на Сайті Оператора не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

6.2.20. повернути споживачеві у строк, що не перевищує 30 календарних днів невикористані кошти на підставі звернення Абонента у разі:

1) ненадання замовлених послуг;

2) відмови Абонента від попередньо оплачених послуг, які він не отримав;

3) припинення (розірвання, закінчення строку дії) договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;

4) надання послуг, які Абонент не замовляв;

5) настання інших випадків, визначених у строк та порядку, що встановлені договором.

6.2.21. виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.

### **6.3. Оператору забороняється:**

- 6.3.1. встановлювати обмеження у з'єднанні з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування або телекомунікаційної мережі іншого оператора, а також службами екстреної допомоги;
- 6.3.2. вимагати надання споживачем відомостей, не передбачених законодавством для укладення договору та надання послуг;
- 6.3.3. надавати без згоди споживача контент-послуги;
- 6.3.4. визначати такий порядок надання послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав споживача або створення нерівних умов для сторін договору;
- 6.3.5. встановлювати значення показників якості послуг гірші, ніж ті, що визначені нормативно-правовими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій;
- 6.3.6. встановлювати інші вимоги, що суперечать законодавству.

## **7. Відповідальність сторін**

7.1. Сторони звільняються від часткового або повного виконання своїх обов'язків у випадку виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на час укладання даного Договору, а саме: війна, військові дії, саботаж, стихійні лиха, громадянські заворушення, пожежі, рішення органів влади, які роблять неможливим виконання цього Договору, тощо. Всі ці обставини можуть бути прийняті до уваги іншою Стороною тільки в разі їх документального підтвердження. Терміни виконання зобов'язань Сторонами за даним Договором переносяться відповідно до часу, протягом якого діяли зазначені обставини.

7.2. Сторони несуть взаємну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором, а в частині, що не врегульована цим Договором – відповідно до норм діючого законодавства України.

### **7.3. Оператор несе відповідальність:**

- 7.3.1. за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Оператор несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295;
- 7.3.2. з урахуванням інших положень Договору, Оператор відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Оператора та Абонента).

### **7.4. Оператор не несе відповідальності:**

- 7.4.1. за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;
- 7.4.2. за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Оператору, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором для надання Послуг за Договором;

- 7.4.3. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;
- 7.4.4. за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Оператора;
- 7.4.5. за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;
- 7.4.6. за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора;
- 7.4.7. за зміст, характер, вірогідність чи призначення інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою через Інтернет з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів в Інтернет. Оператор не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовлялися чи отримувалися з використанням послуг, передбачених Договором;
- 7.4.8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом;
- 7.4.9. відсутність у Оператора технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Оператору будь-яких претензій та позовів;
- 7.4.10. за пошкодження встановлених Абонентом приладів в наслідок впливу високої напруги, відсутності захисного заземлення, впливу зовнішніх факторів (води, бруду тощо), встановлення приладів у забруднених приміщеннях, експлуатації при високій температурі, а також в наслідок впливу природних явищ (блискавки тощо);
- 7.4.11. за якість функціонування окремих сегментів мережі Інтернет, що не входять до складу Мережі. Зазначена у тарифному плані, обраному Абонентом, інформаційна швидкість доступу в мережу Інтернет через Мережу гарантується тільки на ділянці від вузла з'єднання Мережі з магістральними каналами Інтернет до абонентської точки (це пов'язано з розходженнями в інформаційних швидкостях, з якими Інтернет-провайдери, що знаходяться поза контролем Оператора, забезпечують доступ до Інтернет-ресурсів). При виникненні претензій з боку Абонента, оформлених у письмовому виді і переданих Оператору по факсу або особисто протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їхнього виникнення, Оператором проводяться відповідні виміри і, при необхідності, коригувальні роботи чи надаються докази нормального функціонування Мережі;
- 7.4.12. за погіршення якості послуг, що відбулося внаслідок збою програмного забезпечення Абонента і/або устаткування Абонента, якщо останнє не знаходиться під прямим керуванням Оператора. У цьому випадку перерви в одержанні послуги не є перервою в її наданні і підлягає оплаті Абонентом.
- 7.4.13. перед третіми особами за дії Абонента.
- 7.4.14. за використання Абонентом коштів, повернутих Абоненту з використанням фінансових послуг.

## **7.5. Абонент несе відповідальність:**

- 7.5.1. за втручання в роботу технічних засобів зв'язку і збереження інформації в Мережі чи мережі Інтернет, що безпосередньо чи побічно вплинуло на якість надання послуг іншим користувачам мережі Інтернет; за нанесений збиток майновим чи немайновим правам юридичних чи фізичних осіб, незалежно від того, чи такі дії зроблені Абонентом або третіми особами з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів у мережі Інтернет та послуг, які надавалися за даним Договором; за збереженість устаткування, що належить Оператору і встановленого



Оператором за Місцем надання Послуг Абоненту відповідно до п.п. 6.1.6. п. 6.1. Договору;

7.5.2. за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Оператором з Абонента в повному розмірі;

7.5.3. абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів.

7.5.4. за розголошення мережних реквізитів (логіна, пароля) повністю покладається на Абонента.

7.5.5. за претензіями чи позовами третіх осіб щодо незаконного використання Абонентом Послуги, ІР-адреси, обладнання та програмного забезпечення, пов'язаних з Послугою. У разі отримання зазначених у цьому пункті претензій від третіх осіб, Оператор передає їх на розгляд Абоненту, про що повідомляє адресата.

## **8. Розгляд звернень Абонентів та порядок вирішення суперечок**

8.1. Оператор проводить прийом Абонентів з питань надання телекомунікаційних послуг протягом робочого тижня з Пн - Пт. з 08:00 до 18:00 год., Сб з 8:00 до 16:00 год. за основною адресою: Одеська область, м. Біляївка, вул. Отамана Головатого, 129.

Інші адреси територіальних відділів обслуговування Абонентів розміщені на офіційному сайті Оператора <https://flycom.net.ua>.

8.2. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

8.3. Абонент має право подавати Оператору заяви, скарги (далі - Заяви) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг на e-mail: [office@flycom.net.ua](mailto:office@flycom.net.ua) .

8.4. Заява Абонента може бути подана в усній формі (Заявка Абонента) до технічної служби Оператора або в Абонентський відділ Оператора у такі дні та години Пн- Нд з 00:01 до 24:00 за телефонами:

+38 (097) 136-5-136

+38 (063) 136-5-136

+38 (050) 136-5-136

+38 (048) 706-13-53

+38 (048) 526-01-00

.

8.5. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань Заява викладається у письмовій формі.

8.6. Заяви Абонентів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому законодавством.

8.7. Оператор приймає рішення за Заявою Абонента у 30-ти денний строк з моменту її отримання або в інший термін передбачений діючим законодавством.

8.8. За результатами розгляду письмової Заяви Абонентіві надається письмова відповідь за підписом Оператора або його уповноваженої особи.

8.9. Усі суперечки і розбіжності, що виникають за Договором, по можливості вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

8.10. У випадку неможливості досягнення згоди між Сторонами, суперечка вирішується в судовому порядку.

### **9. Строк дії та зміна умов Договору**

9.1. Цей Договір є підставою для появи публічно-правових взаємовідносин Оператора з усіма без винятку Абонентами, які підпадають під цю категорію (згідно з умовами цього Договору).

9.2. Цей Договір набуває чинності з 15 листопада 2018 року для усіх Абонентів, які перебувають на цю дату в договірних стосунках із Оператором з надання послуг доступу до мережі Інтернет.

9.3. Після набрання чинності цього Договору усі інші договори, що були укладені між Абонентом та Оператором щодо надання послуг доступу до мережі Інтернет, втрачають чинність.

9.4. Цей Договір діє до 14 жовтня 2023 року. В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Оператора зміни, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації):

- на офіційному веб-сайті Оператора: <http://flycom.net.ua> (постійно доступний для ознайомлення);

- у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

9.5. Після настання дати припинення Договору, строк дії Договору продовжується на той самий строк і на тих самих умовах, якщо жодна зі Сторін за 10 (десять) робочих днів до настання цієї дати не повідомить письмово іншу Сторону про своє бажання припинити дію Договору

9.6. Згідно ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України оплата Абонентом телекомунікаційних послуг Оператора є прийняттям Абонентом публічної пропозиції Оператора про укладення / зміну цього Договору.

### **10. Порядок припинення дії Договору**

10.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договором та/або чинним законодавством України.

**10.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:**

10.2.1. незгоди зі зміною Оператором Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;

10.2.2. відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора за умови, що кошти на Особовому рахунку Абонента відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору;

10.2.3. якщо Абонент попередньо оплатив Оператору Послуги і при цьому надав Оператору письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та/або розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за зверненням Абонента протягом 30 календарних днів з дати отримання звернення від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та разових платежів, в жодному разі не повертається Абоненту.

**10.3. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у будь-якому з наступних випадків:**

10.3.1. у разі якщо Абонент протягом 3 календарних місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій Особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за зверненням Абонента протягом 30 календарних днів з дати отримання звернення від Абонента, якщо інше не встановлено умовами Тарифних планів;

10.3.2. у разі якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку;

10.3.3. у разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п. 5.3 цього Договору. При цьому Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Оператор може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк;

10.3.4. про розірвання Договору з підстав, передбачених п.10.3 цього Договору, Оператор повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на

Сайті Оператора, у Особистому кабінеті Абонента тощо;

10.3.5. договір автоматично припиняє свою дію у випадку анулювання ліцензії, визнання її недійсною, у випадку закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду діяльності у сфері телекомунікацій чи користування радіочастотним ресурсом.

10.3.6. після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

10.3.7. з інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України;

## **11. Інші умови, захист персональних даних абонента**

11.1. Абонент у зв'язку з укладенням публічного договору надає свою згоду Оператору на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Оператору в результаті надання телекомунікаційних послуг на умовах публічного договору.

11.2. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Оператором, будь-якою особою, пов'язаною з Оператором відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Оператором відносинами контролю).

11.3. Абонент погоджується, що Оператор не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Оператором відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

**11.4. Абонент дає свою згоду та надає Оператору право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Оператором третім особам для:**

11.4.1. ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

11.4.2. здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Оператора;

11.4.3. телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання телекомунікаційних послуг, додаткових послуг Оператора;

11.4.4. проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Оператором;

11.4.5. ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

## **12. ПРАВИЛА БЕЗПЕКИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ**

12.1. Абонент стверджує, що він та/або особи, які мають доступ до Кінцевого обладнання, проінструктовані щодо заходів безпеки при роботі з обладнанням та щодо надання першої невідкладної медичної допомоги.

12.2. У зв'язку з фактичною можливістю доступу до мережі та мережевого обладнання сторонніми особами Абоненту забороняється:

- користуватися обладнанням Оператора без заземлення;
- підключати кабель до джерел електричної напруги;
- залишати працююче обладнання без нагляду.

Відповідальність за порушення цих заборон покладається на Абонента.

12.3. У випадку виникнення пожежі Абонент та/або особи, які мають доступ до обладнання Оператора, мають негайно знеструмити комп'ютер чи додаткове обладнання та від'єднати кабель.

12.4. Оператор рекомендує Абоненту та/або особам, які мають доступ до обладнання Абонента мати поруч з робочим місцем інструменти (прилади) для запобігання пожежі, а також пройти інструктаж з пожежної безпеки. Відповідальність за невиконання (неналежне виконання) цієї рекомендації покладається на Абонента.

12.5. Оператор не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, мережевого обладнання, телевізора, тощо).

### **13. Місцезнаходження НКРЗІ**

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22  
тел./факс: 044 202 00 10  
<http://nkrzi.gov.ua>

### **13. Місцезнаходження та банківські реквізити Оператора:**

Товариство з обмеженою відповідальністю «ФЛАЙКОМ»  
Юридична адреса: 67602, Одеська область, м. Біляївка, вул. Отамана Головатого, 129  
ЄДРПОУ 39770738  
Індивідуальний податковий номер 397707315096  
UA823287040000026001054321516, ЮЖНЕ ГРУ ПРИВАТБАНК, МФО 328704  
E-mail: [office@flycom.net.ua](mailto:office@flycom.net.ua)  
Тел. (050, 063, 097) 136 5 136  
Веб-сайт: <https://flycom.net.ua>