

01.07.2025 р.

Затверджую, директор
ТОВ «Флагман Телеком Сервіс»
Боярський А.В.

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР **про надання електронних комунікаційних послуг**

Визначення термінів

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

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

Абонентна плата - фіксований платіж, який може встановлювати Постачальник електронних комунікаційних послуг для абонента на постійній основі, за доступ до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.

Електронна комунікаційна мережа - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг.

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

Мережа Інтернет (Інтернет) - глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

Небажана електронна пошта - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їх адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень. Також часто вживаються назви "spam", "junk e-mail", "спам".

Облікове ім'я - унікальний ідентифікатор (англомовний варіант «login»), який однозначно визначає Абонента в обліковій системі Постачальника електронних комунікаційних послуг (Сервері Статистики). Складається з латинських букв і цифр.

Обліковий період - період з 1 числа поточного місяця по 1 число наступного місяця, за який нараховується абонентна плата згідно з діючими тарифами Постачальника електронних комунікаційних послуг.

Особовий рахунок Абонента - персональний рахунок, який Постачальник електронних комунікаційних послуг відкриває для абонента і на якому ведеться облік усіх наданих послуг, додаткових послуг, сервісів, а також облік платежів кінцевого користувача.

Офіційний сайт Постачальника електронних комунікаційних послуг - <http://www.flagman.zp.ua> публічний інформаційний ресурс в мережі Інтернет, доступний для всіх користувачів мережі Інтернет. Містить офіційну інформацію Постачальника електронних комунікаційних послуг про послуги, що надаються.

Підключення - організація Постачальником електронних комунікаційних послуг провідної лінії для зв'язку серверів Постачальника електронних комунікаційних послуг з Обладнанням у Абонента, а також первинне налаштування.

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

Постачальник електронних комунікаційних послуг - суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг. Договір з Оператором електронних комунікацій ТОВ «Флагман Телеком» (Ліц. НКРЗ №001011 від 03.07.2018р.)

Реєстрація - дії Абонента, спрямовані на отримання права користування Послугами. Реєстрація проводиться відповідальним співробітником Постачальника електронних комунікаційних послуг з оформленням «Замовлення (Заяви) на підключення до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг». В результаті Реєстрації Абонент отримує унікальне Облікове ім'я, Ідентифікатор(и). Під час Реєстрації Абонент вказує свої наступні дані: прізвище, ім'я та по батькові, паспортні дані, адресу точки підключення та контактний телефон.

Сервер статистики - спеціалізований закритий інформаційний ресурс в мережі Інтернет, доступний тільки для Абонентів, які пройшли реєстрацію. Містить конфіденційну інформацію про стан Особового рахунку Абонента, його особисті дані та тариф на споживані послуги.

Тарифи - документ, в якому вказані тарифні плани. Тарифи змінюються Постачальником електронних комунікаційних послуг в односторонньому порядку. Поточна версія публікується на Офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua> у відповідному розділі.

Трафік - сукупність інформаційних сигналів, що передаються електронною комунікаційною мережею за визначений інтервал часу, у тому числі інформаційні дані споживача та/або службова інформація.

Якість електронної комунікаційної послуги — сукупність показників якості електронних комунікаційних послуг, їх параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості електронної комунікаційної послуги для задоволення потреб споживача послуги.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Постачальник електронних комунікаційних послуг надає Абоненту платні електронні комунікаційні послуги та інші послуги, пов'язані з наданням електронних комунікаційних послуг:

- з доступу до мережі Інтернет;
- інші електронні комунікаційні послуги і послуги, згідно діючих тарифів, які публікуються на Офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua>.

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

2. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

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

2.2. Підключення Абонента виконується шляхом підключення до електронної комунікаційної мережі Постачальника електронних комунікаційних послуг за допомогою мережевого адаптера Абонента або порту пристрою, що виконує функції маршрутизатора або іншого кінцевого (термінального) обладнання.

2.3. Постачальник електронних комунікаційних послуг несе відповідальність за технічний стан електронної комунікаційної мережі тільки до Абонентської лінії.

2.4. Постачальник електронних комунікаційних послуг гарантує якість послуги в електронній комунікаційній мережі

2.5. ТОВ «Флагман Телеком Сервіс» внесений до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг.

2.6. Підписавши «Замовлення (Заяву) на підключення до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг», Абонент висловив повну згоду з усіма правилами та умовами надання Послуг, які вказані в цьому Договорі та опубліковані на офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua>. Ніякі інші усні або письмові висловлювання не можуть бути витлумачені як інформація, яка доповнює чи спростовує пункти даного Договору.

2.7. Абонент підтверджує, що вся інформація, зазначена ним при підписанні «Замовлення (Заяви) на підключення до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг», є правдивою, повною та точною. Якщо в ході виконання цього Договору з'ясується, що зазначена Абонентом інформація не відповідає дійсності, то ця обставина розцінюється

Сторонами як порушення Абонентом умов Договору.

2.8. Послуги надаються виключно для Абонента. Абонент не має права перепродавати або надавати Послуги (або будь-які частини Послуги) будь-якої третій стороні, і порушувати правила маршрутизації, запропонованої на офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua>.

2.9. Абонент згоден, що дані про нього будуть внесені в базу даних Постачальника електронної комунікаційної послуги та Оператора електронних комунікацій.

3. ТАРИФИ ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ

3.1. Послуги надаються на умовах повної попередньої оплати вартості Послуг, замовлених Абонентом за обліковий період. Тарифи на Послуги публікуються на офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua> та вказані з урахуванням ПДВ.

3.2. Ухвалення Абонентом вартості Послуг підтверджуються його попередньою оплатою.

3.3. Оплата Послуг здійснюється в гривнях на рахунок Постачальника електронних комунікаційних послуг за допомогою банківських систем віддаленого обслуговування та/або сервісів переказу коштів, з урахуванням вимог, встановлених законодавством.

3.4. Облік платежів, переліку та обсягу сплачених Послуг ведеться за допомогою програмних засобів Постачальника електронної комунікаційної послуги та публікується на офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua> в особистому кабінеті в розділі "Історія".

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Постачальник електронної комунікаційної послуги має право:

4.1.1. Призупинити доступ Абонента до Послуг без попереднього попередження при відсутності грошових коштів на Особовому рахунку Абонента. Доступ до Послуг поновлюється після поповнення Абонентом свого Особового рахунку на відповідну суму.

4.1.2. Змінювати умови цього Договору, тарифи на Послуги, інструкції, технічні специфікації та іншу інформацію, що відноситься до Послуг. Інформація про зміни і поточні версії документів публікуються на Офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua> у відповідних розділах не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни. Якщо Абонент не згоден з внесеними змінами, він зобов'язаний припинити користуватися Послугами. Продовження користування Послугами береться за згоду Абонента з новими умовами.

4.1.3. Тимчасово призупинити надання Послуг через надзвичайні обставини, з технічних причин або з метою поліпшення Послуг.

4.1.4. Призупинити надання Послуг Абоненту без попередження в разі, якщо Постачальником електронної комунікаційної послуги помічені за Абонентом дії, які на думку Постачальника електронної комунікаційної послуги є небажаними, наносять шкоду або незручність комусь, викликають занепокоєння, роздратування, порушують будь-які загальноприйняті та приватні

правила або законодавство, та на вимогу компетентних органів згідно законодавства. До таких дій відносяться, наприклад, розсилка Небажаної електронної пошти, несанкціонований доступ до комп'ютерів, спроби злому, крадіжки інформації, неетичну поведінку, поширення вірусів або навмисні дії щодо погіршення роботи мережі Інтернет і комп'ютерів і т.д. Постачальник електронної комунікаційної послуги усвідомлює, що здійснюючи превентивні заходи, спрямовані на припинення випадків комп'ютерного хуліганства і злочинів: 1) впевнений в їх прояві; 2) діє на захист власних інтересів і інтересів більшості своїх Абонентів. У разі примусового призупинення надання Послуг доступ може бути відновлено, якщо Абонент надасть Постачальнику електронної комунікаційної послуги письмове зобов'язання про прийняття технічних і адміністративних заходів, які гарантують неповторення дій, які змусили Постачальника електронної комунікаційної послуги призупинити надання Послуг.

4.1.5. Припинити доступ Абонента до Послуг у разі неодноразового порушення Абонентом умов цього Договору та розірвати цей Договір. При таких обставинах Абонент надалі втрачає право на користування Послугами.

4.1.6. Відключати кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача/припиняти надання послуг, в тому числі якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці.

4.1.7. У випадках масових вірусних атак і інших дестабілізуючих роботу мережі Інтернет проявів, в тій частині мережі Інтернет, яка контролюється Постачальником електронної комунікаційної послуги та Оператором електронних комунікацій, останній бере на себе зобов'язання та має право на будь-які дії, спрямовані на захист своїх інтересів і інтересів абонентів, як-то: попередня автоматична перевірка всієї вхідної електронної пошти на наявність вірусів, фільтрація пакетів в мережі та ін.

4.1.8. Довести свою мережу до приміщення абонента за наявності згоди абонента (підписання «Замовлення (Заяви) на підключення до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг») та за умови скорочення до мінімуму впливу на приватну власність третіх осіб.

4.1.9. Змінювати в односторонньому порядку умови даного Договору в пунктах, переданих законодавством, без обмеження чи погіршення прав кінцевого користувача, відповідно до Закону України “Про захист прав споживачів”.

4.1.10. Не підключати та/або відключати підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.

4.1.11. Скорочувати перелік послуг, тимчасово обмежувати та припиняти їх надання відповідно до Закону про “Про електронні комунікації”, “Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг”.

4.2. Постачальник електронної комунікаційної послуги зобов'язаний:

4.2.1. Надавати електронні комунікаційні послуги на рівні відповідних показників рівня якості Послуг. Протокол показників якості послуг публікується на Офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua>.

4.2.2. Встановлювати значення рівнів показників якості послуг не гірших, ніж ті, що визначені законодавством у сфері електронних комунікацій.

4.2.3. Надавати Абоненту вичерпну інформацію, необхідну для виконання цього Договору, а також інформацію про надані Послуги.

4.2.4. Постачальник електронної комунікаційної послуги не може гарантувати, що Послуги ніколи не матимуть несправності або дефекти, але зобов'язується виправляти відомі йому несправності при першій же можливості та усувати пошкодження електронних комунікаційних мереж і технічних засобів електронних комунікацій відповідно до положень Закону. Повідомлення про несправності приймаються за контактними телефонами, вказаними на Офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua>.

4.2.5. Вести облік платежів, що поступають від Абонента.

4.3. Абонент має право:

4.3.1. Безкоштовно отримати вичерпну інформацію щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг.

4.3.2. Доводити до відома Постачальника електронної комунікаційної послуги побажання щодо наданих Послуг.

4.3.3. Скорочувати перелік послуг або припинити їх надання з настанням нового облікового періоду, за умови інформування Постачальника за 7 днів до зміни.

4.3.4. Розширювати перелік послуг після замовлення та з моменту фактичного надання послуг.

4.3.5. Своєчасно та якісно одержувати замовлені послуги на умовах, визначених Договором.

4.3.6. Для забезпечення конфіденційності передачі повідомлень користуватися засобами шифрування та криптографічного захисту у випадках, коли це не суперечить чинному законодавству України.

4.3.7. У разі зміни умов Договору про надання послуг кінцевий користувач має право на розірвання такого договору.

4.6. Абонент зобов'язаний:

4.6.1. Виконувати умови Договору, дотримуватись правил користування електронними комунікаційними послугами, законодавства України, що стосується електронних комунікацій.

4.6.2. Не рідше одного разу на 10 календарних днів знайомитися з поточними тарифами, зі змінами умов цього Договору та іншою інформацією, опублікованою на Офіційному сайті <http://www.flagman.zp.ua>.

4.6.3. Використовувати доступ до мережі Інтернет лише легальним способом і не переносити на Постачальника електронної комунікаційної послуги відповідальність за збиток будь-якого роду, понесений Абонентом або третьою стороною в ході використання Абонентом Послуги Постачальника електронної комунікаційної послуги.

4.6.4. Зберігати в таємниці своє Облікове ім'я для доступу до Послуг, а також виключити їх передачу якимось чином третім особам.

4.6.5. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання послуг третім особам.

4.6.6. Не допускати дій, які можуть створювати загрозу інформаційній безпеці, не публікувати та не передавати через мережу Інтернет будь-яку інформацію та програмне забезпечення, зміст або використання яких суперечить Українському та міжнародному законодавству, завдає шкоди або незручність третім сторонам, свідомо містить в собі віруси або інші шкідливі програмні компоненти; у т.ч. програми, що дозволяють отримувати чужі паролі або завдавати якої-небудь шкоди іншим користувачам мережі Інтернет.

4.6.7. Не використовувати мережу Інтернет для поширення матеріалів, що ображають людську гідність, для пропаганди насильства, порнографії, розпалювання расової або національної ворожнечі, для хуліганських або шахрайських цілей. Не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку

4.6.8. Не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, не здійснювати незаконного доступу до облікових записів та електронних кабінетів абонентів.

4.6.9. Не посилати, не публікувати, не передавати, не відтворювати та не поширювати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково, захищені авторськими або іншими правами, без дозволу власника.

4.6.10. Не використовувати Послуги для створення або участі в розсилці Небажаної електронної пошти.

4.6.11. Не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб.

4.6.12. Самостійно встановити зі свого боку захисні механізми та засоби для забезпечення безпеки власних даних від несанкціонованого доступу з мережі Інтернет.

4.6.13. Для операцій з високим фінансовим ризиком і дуже критичним до надійності мати резервні канали для виходу в мережу Інтернет або інші способи резервування.

4.6.14. Стежити за станом свого Особового рахунку. Для користування Послугами оплатити вартість Послуг до 20 числа поточного місяця, за наступний місяць (ПЕРЕДПЛАТА).

4.6.15. Надавати Постачальнику послуг достовірні дані для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення Договору та у разі реалізації кінцевим користувачем свого права на ідентифікацію. У разі зміни інформації, зазначеної Абонентом при Реєстрації, негайно в письмовій формі повідомити про це Постачальника електронної комунікаційної послуги, проте не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін.

4.6.16. Повідомляти на запит постачальника послуг тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання послуг.

4.6.17. Утримувати абонентську лінію електронної комунікаційної мережі в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве (термінальне) обладнання у справному стані та нести відповідальність за їх збереження. Використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та/або радіочастотного спектра, та не здійснювати підключення до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність. В разі припинення користування електронною комунікаційною послугою та використання кінцевого (термінального) обладнання, що надавалось безкоштовно Постачальником електронної комунікаційної послуги, повернути кінцеве (термінальне) обладнання Постачальнику електронної комунікаційної послуги.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. Сторони несуть матеріальну відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

5.2. Постачальник електронної комунікаційної послуги ні за яких умов не несе відповідальності за будь-які збитки (реальні збитки та упущена вигода), отримані Абонентом і пов'язані з використанням або неможливістю використання наданих в рамках цього Договору Послуг.

5.3. Абонент несе відповідальність за збереження свого Облікового імені, а також за збитки, які можуть виникнути через несанкціоноване його використання.

5.4. Постачальник електронної комунікаційної послуги ніяким чином не гарантує якість, надійність і безпеку товарів і послуг, доступних через мережу Інтернет, зокрема, не відповідає за достовірність будь-якої інформації в мережі, працездатність комп'ютера Абонента, правильність налаштування Абонентом програмного забезпечення, за протизаконні дії Абонента і щодо Абонента. Після прийняття даних умов весь ризик по користуванню Послугами лежить лише на Абонентові.

5.5. Виходячи з конкретних обставин, відшкодування збитків може бути встановлене лише за рішенням суду. В цьому випадку, сума відшкодування не може перевищувати суму, фактично сплачену Абонентом протягом останнього календарного місяця за даним Договором.

5.6. Постачальник електронної комунікаційної послуги не несе відповідальності за інформацію передану в мережі Інтернет (в тому числі інформацію, що виходить від абонентів).

5.7. Постачальник послуг не несе майнової відповідальності перед кінцевим користувачем за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, або з вини кінцевого користувача у випадках, передбачених Законом.

6. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК

6.1. Претензії Абонента по Послугах, що надаються, беруться до розгляду Постачальником електронної комунікаційної послуги лише письмово. Претензії розглядаються відповідно до чинного законодавства.

6.2. Суперечки, що виникають в процесі виконання цього Договору, можуть бути врегульовані регуляторним органом або підлягають розгляду в суді по місцю знаходження відповідача.

7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Постачальник електронної комунікаційної послуги та Абонент звільняються від відповідальності за цим Договором у разі настання обставин непереборної сили, що виникли поза волею Сторін, і таких, настанню яких Сторони не могли перешкодити всіма доступними їм засобами.

7.2. Обставинами непереборної сили за цим Договором визнаються такі події: війна та військові дії, введення надзвичайного та воєнного стану, повстання, мобілізація, страйки, епідемії, пожежі, стихійні лиха, аварії на транспорті, акти органів влади, які мають вплив на виконання зобов'язань, збій систем енергозабезпечення або каналів зв'язку та всі інші події та обставини, які будуть підтверджені офіційним (уповноваженим) органом.

8. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ І ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ

8.1. Договір набирає чинності з дня підписання абонентом «Замовлення (Заяви) на підключення до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг», що вказує на згоду сторін дотримуватися умов даного Договору. Договір є публічним і безстроковим, і діє до призупинення будь-якою зі сторін відповідно до п.8.2.

8.2. Цей Договір може бути розірваним в односторонньому порядку при настанні однієї з наступних подій:

8.2.1. Порухення будь-якою з сторін умов цього Договору.

8.2.2. Не користування Абонентом Послугами протягом трьох місяців.

8.2.3. Відмова однієї із сторін від виконання цього Договору.

8.2.4. Призупинення діяльності Постачальника електронної комунікаційної послуги.

8.3. При розірванні Договору по підставі, зазначеній в пункті 8.2.2, цей Договір розривається протягом одного дня без повідомлення Абонента. Реєстраційні та фінансові дані видаляються.

8.4. У разі розірвання Договору з ініціативи Абонента до кінця поточного Облікового періоду, оплата за послугу в поточному Обліковому періоді не повертається, і розірвання цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення.

9. ДОДАТКОВІ УМОВИ

9.1. Абонент дозволяє (як співвласник багатоквартирного будинку) Постачальнику електронної комунікаційної послуги в будівлі, в якій знаходиться Абонент та здійснюється підключення до Електронної комунікаційної мережі:

- розміщувати електронне комунікаційне обладнання;
- прокладати електронні комунікаційні мережі;
- мати доступ до інфраструктури об'єкта будівництва для обслуговування електронних комунікаційних мереж;
- підключати електронне комунікаційне обладнання до будинкової електромережі.

9.2. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01.07.2010 р. Абонент дає згоду на обробку його персональних даних. Постачальник послуг під час автоматизованої обробки інформації про кінцевих користувачів забезпечує її захист відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” та інших законів України.