

Правила пользования сервисом

(Terms)

Дата вступления в силу: 21 марта 2026

Документ определяет правила регистрации, использования аккаунта, оплаты, доступа к подписке, допустимого использования сервиса и взаимодействия пользователя с Fluency VPN.

Правила сформулированы как практичное пользовательское соглашение для цифрового VPN-сервиса и не ограничивают обязательные права потребителя, предоставленные законодательством Российской Федерации.

1. Статус документа и акцепт

Настоящие Правила пользования сервисом Fluency VPN регулируют использование сайта, личного кабинета, функций авторизации, цифровой подписки, технических конфигураций, инструкций и сопутствующих интерфейсов, доступных под брендом Fluency VPN.

Использование сайта, регистрация аккаунта, вход по email, Telegram или Google, оплата тарифа, получение доступа к подписке, продолжение использования личного кабинета либо иное фактическое использование сервиса означает согласие пользователя с настоящими Правилами и связанными с ними документами, включая Политику конфиденциальности.

Если отдельные условия сервиса, тарифа, акции, пробного периода или платежного сценария опубликованы дополнительно, они применяются в части, не противоречащей настоящим Правилам и обязательным нормам закона.

2. Описание сервиса

Fluency VPN является цифровым сервисом, который предоставляет пользователю инструменты для управления аккаунтом, оформления и сопровождения подписки, получения конфигураций, доступа к техническим материалам и использования сетевых сервисов, предусмотренных конкретным тарифом.

Состав и доступность функций могут зависеть от тарифа, региона использования, требований законодательства, технического состояния инфраструктуры, действий внешних провайдеров, используемого устройства, выбранного способа авторизации и иных объективных факторов.

Оператор вправе развивать, изменять, добавлять или отключать отдельные функции сервиса, серверные площадки, маршруты, способы авторизации, интерфейсы и вспомогательные инструменты без предварительного согласования с пользователем, если иное не предусмотрено законом или отдельными обязательствами оператора.

3. Регистрация, вход и безопасность аккаунта

Для доступа к части функциональности пользователь создает аккаунт или входит в уже существующий аккаунт. Пользователь обязан предоставлять достоверные данные, поддерживать актуальность контактного email и не выдавать себя за другое лицо.

Пользователь отвечает за сохранность пароля, кодов, токенов, писем подтверждения, ссылок на вход, конфигурационных ссылок и иных средств доступа. Все действия, совершенные с использованием учетных данных пользователя до уведомления оператора о компрометации, считаются совершенными самим пользователем, если не доказано иное.

Оператор вправе использовать подтверждение email, антибот-проверки, ограничение входов, привязку внешних идентификаторов, дополнительные запросы на подтверждение владения аккаунтом и иные разумные меры безопасности.

Если пользователю меньше 18 лет, использование платной части сервиса допускается только с согласия законного представителя и при наличии полной правоспособности для совершения соответствующих действий по применимому праву.

4. Тарифы, платежи и доступ к подписке

Описание тарифов, стоимость, срок действия подписки, условия пробного периода и иные существенные параметры указываются в интерфейсах сайта или личного кабинета до момента оплаты или активации. Пользователь обязан самостоятельно ознакомиться с этими параметрами до совершения платежа.

Оплата может приниматься через сторонних платежных провайдеров, включая YooKassa и иные аналогичные сервисы. Платежные инструменты, реквизиты банковских карт и иные чувствительные платежные данные обрабатываются соответствующим платежным провайдером по его собственным правилам и документам.

Доступ к платной подписке, как правило, предоставляется после подтверждения успешного платежа либо после иной предусмотренной оператором активации. Оператор вправе не предоставлять доступ до момента завершения проверок платежа, безопасности или антифрода.

Если для конкретной подписки или сценария включается автопродление, это должно быть отражено в интерфейсе, статусе подписки или сопровождающих уведомлениях. Дополнительные условия продления, списаний и отключения автопродления доводятся до пользователя до применения соответствующего сценария.

5. Отказ от сервиса, отмена и возвраты

Пользователь вправе прекратить использование сервиса в любой момент и запросить прекращение доступа к следующим периодам обслуживания через доступные функции интерфейса либо по адресу support@fluencyvpn.ru. Отказ от дальнейшего использования не освобождает от оплаты уже оказанных услуг и фактически понесенных оператором расходов в случаях, предусмотренных законом.

Возврат денежных средств рассматривается индивидуально с учетом обязательных требований законодательства Российской Федерации, фактического объема уже оказанной услуги, момента отказа, статуса подписки, наличия доступа к конфигурациям, результатов антифрод-проверки, ограничений платежного провайдера и документально подтвержденных обстоятельств обращения.

Оператор не вправе ограничивать права потребителя, предусмотренные законом, однако может отказать в полном возврате либо удержать стоимость фактически оказанных услуг и подтвержденных расходов в той мере, в которой это допускается обязательными нормами права.

6. Допустимое использование и запреты

Пользователь обязуется использовать сервис добросовестно, в законных целях и с соблюдением настоящих Правил. Пользователь не вправе совершать действия, способные нарушить работу сервиса, инфраструктуры оператора, права третьих лиц или требования закона.

- передавать доступ к аккаунту, конфигурациям или служебным ссылкам третьим лицам в обход модели использования, прямо установленной тарифом или оператором;
- использовать сервис для несанкционированного доступа к чужим системам, вредоносной активности, атак, перебора, сканирования, распространения вредоносного ПО, спама, фишинга, обхода антифрод-защит и аналогичных действий;
- использовать сервис для мошенничества, легализации преступных доходов, нарушения авторских прав, торговли запрещенными товарами и услугами либо иной противоправной деятельности;
- вмешиваться в исходный код, API, сетевую логику, средства аутентификации, биллинг или защитные механизмы сервиса, кроме случаев, прямо разрешенных оператором или обязательными нормами закона;
- маскировать личность или происхождение трафика таким образом, который нарушает применимое право, обязательные требования государственных органов или ограничения, установленные настоящими Правилами.

7. Соблюдение законодательства и специальные ограничения

Пользователь самостоятельно несет ответственность за законность использования сервиса в своей юрисдикции и обязуется не использовать Fluency VPN для совершения действий, нарушающих законодательство Российской Федерации или иное применимое право.

Пользователь обязуется не использовать сервис для получения доступа к информационным ресурсам, доступ к которым ограничен в установленном законом порядке, если такое использование запрещено применимым законодательством или обязательным требованием уполномоченного органа.

Оператор вправе внедрять ограничения, фильтры, приостанавливать отдельные функции, ограничивать доступ по странам, сетям, учетным записям, серверам, тарифам и иным признакам, а также исполнять обязательные требования законодательства, судов, регуляторов, правоохранительных и иных уполномоченных органов.

8. Доступность сервиса, профилактика и поддержка

Оператор прилагает разумные усилия для стабильной работы сервиса, однако не гарантирует абсолютную бесперебойность, постоянную доступность каждого сервера, маршрута, домена, функции, внешнего провайдера или стороннего ресурса. На работу сервиса могут влиять

технические сбои, обновления, действия провайдеров связи, блокировки, атаки, перегрузки и иные обстоятельства вне разумного контроля оператора.

Оператор вправе проводить технические работы, обновления, миграции, смену инфраструктуры, аварийные ограничения и иные мероприятия, направленные на поддержание безопасности и работоспособности сервиса. В экстренных случаях такие действия могут совершаться без предварительного уведомления.

Поддержка пользователей осуществляется по адресу support@fluencyvpn.ru и иным каналам, если они указаны на сайте. Если отдельный SLA не опубликован, сроки ответа зависят от сложности обращения, нагрузки и необходимости проверки безопасности.

9. Приостановление, ограничение и прекращение доступа

Оператор вправе временно ограничить, приостановить или прекратить доступ пользователя к сервису полностью или частично при нарушении настоящих Правил, отсутствии оплаты, угрозе безопасности, выявлении подозрительной активности, наличии обязательного предписания уполномоченного органа, использовании ложных данных, злоупотреблении возвратами или при возникновении иной разумной необходимости для защиты сервиса и третьих лиц.

Если характер ситуации позволяет, оператор стремится уведомить пользователя о значимом ограничении доступа. Однако в случаях угрозы безопасности, мошенничества, технической аварии или обязательного законного требования доступ может быть ограничен немедленно и без предварительного уведомления.

Прекращение доступа не влияет на право оператора требовать исполнения уже возникших денежных обязательств, возмещения убытков, защиты прав в связи с нарушениями и сохранения данных в объеме, необходимом по закону и для разрешения споров.

10. Интеллектуальная собственность

Исключительные права на сайт, дизайн, программный код, интерфейсы, тексты, графику, фирменные обозначения, базы данных, технические материалы и иные элементы сервиса принадлежат оператору либо используются им на законном основании.

Пользователь не получает права собственности на сервис и не вправе копировать, воспроизводить, распространять, публично демонстрировать, перерабатывать, декомпилировать или иным образом использовать материалы сервиса вне объема, прямо разрешенного законом, тарифом или письменным разрешением оператора.

11. Ответственность сторон

Оператор несет ответственность в пределах, установленных обязательными нормами законодательства Российской Федерации. Никакие положения настоящих Правил не ограничивают права потребителя, которые по закону не могут быть ограничены договором.

В максимально допустимой законом степени оператор не отвечает за косвенные убытки, упущенную выгоду, потерю деловой репутации, недоступность отдельных интернет-ресурсов, действия или бездействие третьих лиц, работу телеком-провайдеров, платежных систем,

Telegram, Google, Cloudflare и иных внешних сервисов, а также за последствия нарушения пользователем законодательства или настоящих Правил.

Пользователь несет самостоятельную ответственность за содержание и правомерность своих действий при использовании сервиса, за законность маршрутов и ресурсов, к которым он получает доступ, а также за соблюдение требований своей юрисдикции.

12. Претензии, споры и изменение правил

До обращения в суд пользователь вправе направить претензию по адресу support@fluencyvpn.ru с указанием данных аккаунта, сути требований и подтверждающих материалов. Если иной срок не установлен законом или обязательными правилами, оператор стремится рассмотреть обращение в разумный срок, обычно в пределах 15 рабочих дней.

К отношениям сторон применяется законодательство Российской Федерации в той мере, в какой это допускается применимым правом и характером отношений. Если пользователь является потребителем, его специальные права, предоставленные законодательством о защите прав потребителей, сохраняются в полном объеме.

Оператор вправе изменять настоящие Правила при развитии сервиса, изменении законодательства, инфраструктуры, платежной модели, способов авторизации или требований безопасности. Новая редакция публикуется на сайте с датой обновления и применяется с момента публикации, если иной порядок не вытекает из закона или существа изменений.

Контакт для обращений: support@fluencyvpn.ru