

Договор на предоставление услуг связи № 042-0021 от 01.12.2014

ZENCOM.RU

Физическое лицо, Иванов Иван Иванович, именуемое в дальнейшем "Абонент", с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Зенком», именуемое в дальнейшем "Оператор", в лице директора Вострикова Сергея Валентиновича, действующего на основании Устава, принимая во внимание, что Оператор является Оператором связи на основании Лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 142741 от 21.09.2016 на оказание услуг связи по передаче данных за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации и № 142742 от 21.09.2016 на телематические услуги связи, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1 Определения

- 1.1 "Абонентская линия" - линия связи, от оконечного кроссировочного оборудования сети передачи данных Оператора до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.
- 1.2 "Тарифный план" - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.
- 1.3 "Личный кабинет" - веб-страница на сервере Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных услуг и текущем состоянии лицевого счета Абонента, возможностью выбора конкретных Услуг Оператора и отказа от них, а также размещения специальных уведомлений Оператора в адрес Абонента.
- 1.4 "Лицевой счет" - регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту услуг.

2 Предмет договора

- 2.1. Оператор принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту возмездных телематических услуг связи и услуг доступа к сети передачи данных Оператора (далее Сеть) с выходом в глобальную сеть "Интернет" (далее Услуги) в соответствии с действующими Регламентом (Приложение № 1) и Прейскурантом (Приложение № 2).
- 2.2 Регламент и Прейскурант являются официальными документами Абонента и неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.3 Услуги предоставляются с момента подписания Акта сдачи-приемки работ о подключении и начале предоставления Услуг.

3 Обязанности сторон

- 3.1 Оператор обязуется:
 - 3.1.1 Произвести подключение Абонента к Сети передачи данных и составить Акт о подключении и начале предоставления Услуг.
 - 3.1.2 Предоставлять Абоненту услуги, указанные в п. 2.1. настоящего Договора при соблюдении Абонентом условий, определяемых действующими Регламентами и Прейскурантами.
 - 3.1.3 Публиковать на WWW-сервере Оператора по адресу www.zencom.ru все дополнения и изменения в Регламентах и/или Прейскурантах не менее чем за 10 (десять) дней до начала введения их действия.
- 3.2 Абонент обязуется:
 - 3.2.1 Предоставить Оператору доступ в помещение Абонента для проведения монтажных работ, прокладки кабелей, установки и обслуживания необходимого оборудования Оператора.
 - 3.2.2 Выполнять все требования, изложенные в Регламенте, в течение всего срока действия настоящего Договора.
 - 3.2.3 Проверять на WWW-сервере Оператора по адресу www.zencom.ru информацию, касающуюся настоящего Договора, не реже, чем один раз в 10 дней. В случае нарушения данной обязанности Абонент самостоятельно несет риск неблагоприятного для него изменения условий Регламентов и/или Прейскурантов.
 - 3.2.4 Своевременно производить оплату услуг в соответствии с действующими Прейскурантами.
- 3.3 Абонент и Оператор обязуются обеспечивать конфиденциальность учетной информации и персональных данных согласно "Положению об обработке и защите персональных данных Абонентов". Оператор не несет ответственности за убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за разглашения последним своей учетной информации.

4 Стоимость и порядок расчетов

- 4.1 Стоимость услуг по настоящему Договору определяется Прейскурантом услуг Оператора. Оплата услуг Оператора осуществляется Абонентом по расценкам, указанным в Прейскуранте, действующих на момент оплаты услуг.
- 4.2 Оплата всех услуг и работ по Договору осуществляется в порядке, устанавливаемом действующим Регламентом.
- 4.3 Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.
- 4.4 Оператор имеет право прекратить предоставление услуг Абоненту при нарушении Абонентом порядка расчетов, определяемого действующим Регламентом.

5 Условия предоставления услуг

5.1 Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных и Услуги доступа к сети Интернет. Услуги предоставляются с использованием сети передачи данных Оператора. Доступ к Услуге обеспечивается выделением Абоненту на Узле передачи данных Оператора цифрового порта Ethernet (100BaseT) передачи данных по протоколу TCP/IP. Оператор осуществляет прокладку абонентской линии от оконечного кроссировочного оборудования сети передачи данных ООО «Зенком» до ввода в помещение Абонента, прокладку абонентской линии в помещении Абонента Абонент осуществляет самостоятельно. Качество обслуживания в сети передачи данных Оператора определяется классом обслуживания "Приемлемый" в соответствии с руководящим документом отрасли "Связь" РД 45.128-2000 "Сети и службы передачи данных", в том числе:

- полоса пропускания абонентской линии связи в сети передачи данных - не менее 1 Мбит/сек;
- потери пакетов информации - не более 30 %;
- временные задержки при передаче пакетов информации - не более 2 сек;
- достоверность передачи информации - не менее 90 %.

Реальная скорость обмена данными зависит от состояния сетей передачи данных прочих Операторов, а также серверов, с которыми Абонент осуществляет обмен данными.

5.2 Оператор демонстрирует на своем оборудовании работоспособность канала связи при подключении Абонента. Настройку своего пользовательского (оконечного) оборудования для работы в Сети Абонент производит самостоятельно, согласно полученным в письменном виде данным от Оператора (Сетевые реквизиты Абонента) либо с помощью специалистов Оператора при согласии Абонента. В случае, если настройка пользовательского (оконечного) оборудования Абонента производится с помощью специалистов Оператора, последний не несет ответственности за нарушения в работе установленных ранее программных средств Абонента.

6 Порядок подключения услуги

- 6.1 Оператор подключает Абонента к Сети в течение тридцати рабочих дней с момента оплаты Абонентом стоимости работ по подключению и/или внесении первоначального авансового платежа, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента, а также иные помещения, необходимые для проведения работ по подключению.
- 6.2 Сдача-приемка работ по подключению к Сети оформляется Актом о подключении и начале предоставления Услуг. С момента подписания Акта о подключении и начале предоставления Услуг, с Абонента начинают взиматься платежи за предоставление Услуг в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом, независимо от того, произведена ли настройка Абонентом своего пользовательского (оконечного) оборудования.
- 6.3 По окончании работ по подключению к Сети и предоставлению доступа к услуге, Абонент обязан подписать Акт о подключении и начале предоставления Услуг или предоставить обоснованный письменный отказ от его подписания.

6.4 Моментом начала предоставления Услуг является дата, указанная в Акте о подключении и начале предоставления Услуг, подписанном обеими Сторонами.

7 Порядок внесения изменения в договор

7.1 Оператор вправе в одностороннем порядке пересмотреть (изменить и/или дополнить) Регламенты и/или Прейскуранты с уведомлением Абонента в личном кабинете, через публикацию на WWW-сервере Оператора по адресу www.zencom.ru, либо через электронную почту не менее чем за 10 (десять) дней до вступления в силу изменений (дополнений) в Прейскуранте и/или Регламенте.

7.2 Если Абонент не согласен с изменениями Регламента/Прейскуранта, он обязан уведомить о своем несогласии Оператора в письменной форме до вступления изменений в силу. В этом случае Договор расторгается на условиях, изложенных в п. 7.1. Приложения № 1 к настоящему Договору. Отсутствие письменного уведомления о несогласии с изменениями Регламентов/Прейскурантов на дату вступления изменений в силу, принимается за согласие Абонента с новыми условиями Регламентов и/или Прейскурантов.

8 Прочие условия

8.1 При необходимости проведения дополнительных работ (в том числе по ремонту или замене абонентской линии), Абонент оплачивает данные работы, а также необходимые для проведения работ оборудование и материалы.

8.2 Подписанием настоящего Договора Абонент подтверждает, что он ознакомлен с Регламентом и Прейскурантом, и что ему понятны все условия, содержащиеся в Регламентах и Прейскурантах.

8.3 В соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Стороны предпримут все зависящие от них меры по защите персональных данных, полученных и/или обработанных в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору. При необходимости обработки персональных данных, Стороны обязуются получить согласие субъектов таких персональных данных до начала их обработки. Каждая Сторона несет самостоятельную ответственность перед субъектами, персональные данные которых Сторона обработала в процессе выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

8.4 Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

8.5 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством РФ.

9 Срок действия и расторжения договора

9.1 Договор вступает в силу с момента его заключения и действует неопределенный срок.

9.2 Действие Договора может быть прекращено сторонами в порядке, определяемом п. 7 Приложения № 1 настоящего Договора.

9.3 В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных в Регламентах, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном законодательством порядке.

10 Форс-мажор

10.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы: ураганым ветром, грозами, пожаром, наводнениями, землетрясениями, войнами, действиями правительства, законодательных органов власти и других обстоятельств, которые Стороны были не в состоянии предвидеть или предотвратить какими-либо разумными мерами, и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по Договору. При этом исполнение обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.

10.2 Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, вызванная обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить другую сторону о наступлении и (или) прекращении таких обстоятельств.

11 Реквизиты сторон

Оператор	Абонент
ООО «Зенком» Адрес: 143180, Московская область, г. Звенигород, ул. Почтовая, д. 8 ИНН 5015007791, КПП 501501001 Р/С 40702810803720140696, Одинцовский филиал Банка «Возрождение» (ПАО), К/С 30101810900000000181, БИК 044525181 Телефон(ы): (498) 715-77-77	Иванов Иван Иванович Адрес регистрации: Звенигород, ул. Мира, д. 1, кв. 1 Адрес подключения: Звенигород, ул. Мира, д. 1, кв. 1 Дата и место рождения: 01.01.1980, г. Звенигород Паспорт 1234 123456 выдан 01.01.2007, ОВД г. Звенигорода Телефон(ы): (123) 4567890

12 Конфиденциальность

12.1 Условия настоящего договора, а также условия приложений (дополнений и т. п.) к нему представляют собой конфиденциальную информацию. В течение срока действия Договора и 3 (трех) лет по прекращении его действия Стороны не должны предоставлять третьим лицам или разглашать иным способом информацию, полученную в результате исполнения Договора, равно как и не должны использовать такую информацию для того, чтобы самим конкурировать друг с другом. Также эта информация не может быть сделана достоянием гласности (как частично, так и полностью) без письменного согласия Сторон.

13 Подписи сторон

Оператор	Абонент
Директор ООО «Зенком» _____/Востриков С. В./	 _____/Иванов Иван Иванович/

М. П.

Регламент оказания услуг при использовании тарифов с ежемесячной оплатой

1 Определения

- 1.1 "Интернет" - всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют через шлюзы и коммутационные узлы, с использованием протокола TCP/IP.
- 1.2 "Услуги Интернет", или "Услуги доступа в Интернет" - услуги, необходимые для осуществления TCP/IP доступа в Интернет на основе выделенного канала (каналов) сети передачи данных и заключающиеся в передаче генерируемого оборудованием Абонента трафика в Интернет.
- 1.3 "Перерыв услуг" - случайный перебой или прерывание в услугах длительностью как минимум три часа, возникающие из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Оператора.
- 1.4 "Спам" - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределённому кругу лиц, доставленное пользователю сети передачи данных без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нём несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.
- 1.5 "Ежемесячная плата" — плата за услуги Оператора, взимаемая ежемесячно в порядке авансового платежа и состоящая из абонентской платы за использование порта оборудования Оператора и платы за выбранный Абонентом тарифный план.
- 1.6 "Вредоносное программное обеспечение" - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента, в том числе к сбою, обработке или передаче с оборудования Абонента информации без согласия Абонента, либо к ухудшению параметров функционирования оборудования Абонента или сети связи.
- 1.7 "Первоначальный платёж" - внесение Абонентом денежных средств на свой лицевой счёт при первичном подключении для последующей оплаты услуг Оператора.

Предостережение: Оператор рекомендует Абонентам до заключения Договора обдумать возможные негативные последствия подключения к сети Интернет. Оператор рекомендует Абонентам придерживаться сложившихся в Интернет традиций и этикета сетевого поведения.

2 Порядок подключения Услуги

- 2.1 Сетевые реквизиты определяются Оператором и содержат пользовательские имена доступа к лицевому счёту Абонента, IP-адрес (адреса). Абонент не имеет права изменять их без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.
- 2.2 Абонент должен выбрать необходимые ему услуги и подтвердить их выбор в личном кабинете на WWW-сервере Оператора. Абонент может изменить набор используемых услуг из полного набора услуг, указанных в Прейскуранте, с первого числа следующего календарного месяца самостоятельно либо в офисе Оператора по предъявлению удостоверения личности. Запросить изменение услуг на следующий месяц Абонент должен не позднее 23 часов 50 минут последнего дня предшествующего месяца.
- 2.3 Оператор осуществляет подключение в течение тридцати рабочих дней с момента оплаты в установленном Договором порядке. В случае, если в процессе подключения выяснились обстоятельства, препятствующие подключению, то Договор может быть расторгнут на условиях, изложенных в п.7.3. настоящего Регламента, либо по соглашению с Абонентом срок подключения продлевается.

3 Порядок расчетов

- 3.1 В течение 7 (семи) рабочих дней с момента подачи заявки на подключение Абонент вносит первоначальный платёж на свой лицевой счёт и оплачивает стоимость работ по подключению.
- 3.2 При расторжении Договора по инициативе Абонента на этапе подключения, внесенный первоначальный авансовый платёж возвращается Абоненту в соответствии с пунктом 7.4 настоящего регламента после подписания двустороннего документа о расторжении Договора, при этом внесенная плата за подключение Абоненту не возвращается.
- 3.3 Моментом оплаты, считается поступление средств на расчетный счёт или в кассу Оператора.
- 3.4 Оператор открывает Абоненту лицевой счёт в течение 1 (одного) рабочего дня. По мере предоставления услуг производится списание денежных средств с лицевого счёта Абонента. Абонент сам осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счёта. Информация о состоянии лицевого счёта находится в личном кабинете на WWW-сервере Оператора. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счёт.
- 3.5 Ежемесячная плата включает в себя абонентскую плату за использование порта оборудования Оператора, а также плату за выбранный Абонентом тарифный план. Ежемесячная плата снимается с лицевого счёта Абонента по данному Договору первого числа каждого месяца за полный календарный месяц. За месяц, в котором производится подключение, ежемесячная плата взимается пропорционально количеству оставшихся до конца месяца дней.
- 3.6 В случае достижения на лицевом счёте Абонента остатка денежных средств, недостаточного для снятия ежемесячной платы либо оплаты трафика, предоставление услуг временно приостанавливается. В случае достижения на лицевом счёте Абонента остатка денежных средств, недостаточного для снятия абонентской платы за использование порта оборудования Оператора, формируется задолженность Абонента перед Оператором. Абонент должен внести необходимую сумму в течение 10 (десяти) календарных дней. В случае не оплаты необходимой суммы Оператор вправе временно отключить Абонента от сети Оператора и прекратить его обслуживание. При внесении Абонентом оплаты в необходимом размере, обслуживание Абонента возобновляется в соответствии с условиями Договора.
- 3.7 Если в течение трех месяцев Абонент не пользуется услугами Оператора, Оператор вправе временно отключить абонентскую линию Абонента от оконечного кроссировочного оборудования сети Оператора и снять выделенный IP-адрес, в этом случае начисление задолженности по абонентской плате за использование порта оборудования Оператора прекращается. В случае отсутствия пополнения лицевого счёта Абонента в течение 6 месяцев Оператор вправе считать Договор расторгнутым по инициативе Абонента.
- 3.8 Возврат остатка неиспользованных денежных средств Абонента при расторжении Договора производится в порядке, определенном п. 7.4 настоящего Регламента.

4 Права и обязанности Абонента

При пользовании Услугами Оператора, Абонент принимает на себя обязательства:

- 4.1 Не использовать для получения услуг оборудование связи, пользовательское(оконечное) оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в РФ надлежащим образом;
- 4.2 Не посылать по Сети любую нелегальную информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству;
- 4.3 Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;
- 4.4 Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;
- 4.5 Не использовать Сеть для распространения не нужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"): В частности, являются недопустимыми следующие действия:
- 4.5.1 Массовая рассылка не согласованных с получателем предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.
- 4.5.2 Несогласованная с получателем рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
- 4.5.3 Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.
- 4.5.4 Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
- 4.5.5 Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.

4.5.6 Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т. д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

4.6 Абоненту запрещается:

4.6.1 Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т. п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

4.6.2 Фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в Сеть.

4.6.3 Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

4.6.4 Использование каналов связи Оператора для пропуски исходящего трафика от иных Операторов и сетей связи.

4.6.5 Осуществление действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

4.6.6 Осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

- действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру,) другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.

4.7 Не передавать компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

4.8 Не допускать включение в оборудование Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

4.9 Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);

- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);

- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т. п.);

- общедоступные широковебательные адреса локальных сетей;

- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

5 Ответственность Сторон

5.1 Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

5.2 Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действиями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

5.3 Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые, с точки зрения Оператора, нарушают условия Договора.

5.4 Возобновление предоставления услуг Абоненту возможно только после устранения Абонентом допущенных нарушений. Абонент обязан предоставить заявление в письменной форме с указанием принятых мер, направленных на устранение допущенных нарушений и исключения их возникновения в будущем.

5.5 Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

5.6 Оператор не несет ответственности за качество линий связи, если их предоставляют третьи лица.

5.7 Оператор не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг/работ Оператора и не компенсирует такие убытки.

5.8 Услуги, исходя из реальной коммерческой ситуации, предоставляются 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

5.9 Оператор имеет право на полный или частичный перерыв в предоставлении Услуг общей продолжительностью до 72 (семидесяти двух) часов в месяц, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, необходимых для поддержания работоспособности и развития Сети.

5.10 В случае перерыва связи либо ухудшения качества Услуг Абонент сообщает об этом в техническую службу Оператора по телефонам (498) 715-77-77 (с 09:00 до 18:00), оставляет звуковое сообщение на автоответчике Оператора (с 18:00 до 09:00), либо по электронной почте info@zencom.ru.

Сотрудник Оператора, принявший сообщение от Абонента о неисправности, заносит в журнал учета неисправностей следующую информацию:

а) регистрационное имя Абонента в информационной системе Оператора;

б) время и дату регистрации неисправности;

в) краткое описание проблемы.

Сотрудник Оператора, принявший сообщение о неисправности, сообщает Абоненту время регистрации заявки и ее номер.

Оператор информирует Абонента о возможных сроках устранения неисправности.

После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления Услуги, сотрудник Оператора уведомляет Абонента об устранении неисправности.

5.11 В случае поступления заявки после 16:00 в рабочий день, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на следующий рабочий день.

5.12 Оператор устраняет возникшие неисправности в срок не более 72 (семидесяти двух) часов от момента фиксации обращения при условии получения разрешения на проход в здание (помещение) Абонента для производства ремонтных работ, если такой проход необходим для устранения неисправности. В том случае, если разрешение на проход персонала Оператора Абонентом не обеспечивается, лимит времени (72 часа), отведенный на устранение неисправности, увеличивается на соответствующий период времени до момента фактического обеспечения доступа.

5.13 Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и пользовательского(оконечного) оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

5.14 Оператор не отвечает за любые прямые и косвенные убытки Абонента или любой третьей стороны, связанные с перерывом услуг.

5.15 Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами в результате пользования сетью Интернет или получения доступа в нее (в том числе Оператор не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

5.16 Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

5.17 Оператор не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее Абонентом признается, что другие Операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Оператор не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

6 Порядок предъявления и рассмотрения претензий

6.1 В течение всего срока действия Договора Услуги, предоставленные Оператором в течение соответствующего календарного месяца, будут считаться оказанными в согласованном сторонами объеме и надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.

6.2 При возникновении перерыва в предоставлении Услуг, зафиксированного технической службой Оператора, на срок более чем 3 (три) суммированных часа, Абоненту предоставляется кредит в виде доступа к Услуге в размере стоимости, получаемой умножением числа полных и неполных часов перерыва в предоставлении Услуг на часовую стоимость абонентской платы за Услуги, определяемую равной 1/720 ежемесячной абонентской платы за Услуги. Срок

перерыва в предоставлении Услуг определяется на основе данных технической службы Оператора и письменной претензии Абонента. Если Оператор согласится с претензией, то признанная сумма претензии будет использована Абонентом для оплаты услуг Оператора в последующие периоды.

6.3 Абонент также имеет право требования неустойки в размере 3 (трех) процентов кредита, рассчитанного в соответствии с п. 6.2.

6.4 Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или некачественным оказанием Услуг, принимаются в течение 6 (шести) месяцев со дня неоказания, несвоевременного или некачественного оказания Услуг.

Претензия передается Абонентом в письменном виде с указанием:

- номера Договора и даты его заключения;
- ФИО Абонента;
- номера заявки на устранение неисправности;
- подробного описания претензии.

6.5 Претензии подлежат обязательной регистрации Оператором. Оператор обязан дать Абоненту письменный ответ на претензию в течение двух месяцев.

6.6 В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, последние разрешаются в соответствии с Законодательством Российской Федерации. Спор может быть передан на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ "О связи".

7 Порядок расторжения Договора

7.1 Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии задолженности перед Оператором. Абонент обязан письменно известить Оператора о расторжении Договора не менее, чем за 10 дней. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный остаток денежных средств в порядке, определенном п. 7.4 настоящего Регламента.

7.2 В случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе сроков оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения устно или письменно уведомив об этом Абонента. Если Абонент не устранил нарушения в течение 6 месяцев с даты уведомления, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается.

7.3 Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору в случае если предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

7.4 Возврат остатка неиспользованных средств Абонента при расторжении Договора в соответствии с пунктами 7.1 и 7.3 настоящего Регламента производится наличными в кассе Оператора при наличии документа удостоверяющего личность и письменного заявления Абонента.

7.5 В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд.

Прейскурант на услуги

Оплата Услуг, предоставляемых Абоненту, осуществляется по следующим тарифам:

1 Разовые платежи

1.1 Плата за подключение — 0 руб.

2 Ежемесячные платежи

Тарифный план	Абонентская плата, руб.	Описание	Период действия
100 Мбит/с	750	Скорость по тарифу: входящая/исходящая 100 Мбит/с (NAT)	Круглосуточно

3. Прочие условия

3.1 В абонентскую плату входит стоимость поддержки одного динамического IP-адреса из блока IP-адресов Оператора.

Примечания

1 Цены указаны в российских рублях. НДС не облагается.

2 Скорость, указанная в тарифных планах, не является гарантированной. Под этой величиной понимается максимальная скорость доступа к сети связи Оператора, которая может быть получена на данном тарифном плане. Реальная скорость передачи информации как к конечному оборудованию Абонента, так и от него, зависит от различных факторов, в частности, от текущей нагрузки ресурсов, к которым обращается Абонент, от текущей загрузки каналов связи и т. д.

3 Использование тарифных планов с ограничением максимальной скорости доступа к сети и неограниченным по объему трафиком возможно только на одном компьютере одного Абонента. Не допускается использование на компьютере Абонента прокси-серверов (например WinGate, WinProxy и т. д.). В случае нарушения Абонентом данного пункта доступ к сети Интернет блокируется, Абонент лишается возможности использования данного тарифа в дальнейшем, абонентская плата не возвращается.

4 При необходимости дополнительных работ производящихся в момент подключения, не указанных в данном Прейскуранте, Абонент оплачивает работы (услуги, материалы, необходимое оборудование) по расценкам, действующим на момент оплаты услуг.

Договор на предоставление услуг связи № 042-0021 от 01.12.2014

zencom.ru

Физическое лицо, Иванов Иван Иванович, именуемое в дальнейшем "Абонент", с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Зенком», именуемое в дальнейшем "Оператор", в лице директора Вострикова Сергея Валентиновича, действующего на основании Устава, принимая во внимание, что Оператор является Оператором связи на основании Лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 142741 от 21.09.2016 на оказание услуг связи по передаче данных за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации и № 142742 от 21.09.2016 на телематические услуги связи, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1 Определения

- 1.1 "Абонентская линия" - линия связи, от оконечного кроссировочного оборудования сети передачи данных Оператора до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.
- 1.2 "Тарифный план" - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.
- 1.3 "Личный кабинет" - веб-страница на сервере Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных услуг и текущем состоянии лицевого счета Абонента, возможностью выбора конкретных Услуг Оператора и отказа от них, а также размещения специальных уведомлений Оператора в адрес Абонента.
- 1.4 "Лицевой счет" - регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту услуг.

2 Предмет договора

- 2.1. Оператор принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту возмездных телематических услуг связи и услуг доступа к сети передачи данных Оператора (далее Сеть) с выходом в глобальную сеть "Интернет" (далее Услуги) в соответствии с действующими Регламентом (Приложение № 1) и Прейскурантом (Приложение № 2).
- 2.2 Регламент и Прейскурант являются официальными документами Абонента и неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.3 Услуги предоставляются с момента подписания Акта сдачи-приемки работ о подключении и начале предоставления Услуг.

3 Обязанности сторон

- 3.1 Оператор обязуется:
 - 3.1.1 Произвести подключение Абонента к Сети передачи данных и составить Акт о подключении и начале предоставления Услуг.
 - 3.1.2 Предоставлять Абоненту услуги, указанные в п. 2.1. настоящего Договора при соблюдении Абонентом условий, определяемых действующими Регламентом и Прейскурантами.
 - 3.1.3 Публиковать на WWW-сервере Оператора по адресу www.zencom.ru все дополнения и изменения в Регламентах и/или Прейскурантах не менее чем за 10 (десять) дней до начала введения их действия.
- 3.2 Абонент обязуется:
 - 3.2.1 Предоставить Оператору доступ в помещение Абонента для проведения монтажных работ, прокладки кабелей, установки и обслуживания необходимого оборудования Оператора.
 - 3.2.2 Выполнять все требования, изложенные в Регламенте, в течение всего срока действия настоящего Договора.
 - 3.2.3 Проверять на WWW-сервере Оператора по адресу www.zencom.ru информацию, касающуюся настоящего Договора, не реже, чем один раз в 10 дней. В случае нарушения данной обязанности Абонент самостоятельно несет риск неблагоприятного для него изменения условий Регламентов и/или Прейскурантов.
 - 3.2.4 Своевременно производить оплату услуг в соответствии с действующими Прейскурантами.
- 3.3 Абонент и Оператор обязуются обеспечивать конфиденциальность учетной информации и персональных данных согласно "Положению об обработке и защите персональных данных Абонентов". Оператор не несет ответственности за убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за разглашения последним своей учетной информации.

4 Стоимость и порядок расчетов

- 4.1 Стоимость услуг по настоящему Договору определяется Прейскурантом услуг Оператора. Оплата услуг Оператора осуществляется Абонентом по расценкам, указанным в Прейскуранте, действующих на момент оплаты услуг.
- 4.2 Оплата всех услуг и работ по Договору осуществляется в порядке, устанавливаемом действующим Регламентом.
- 4.3 Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.
- 4.4 Оператор имеет право прекратить предоставление услуг Абоненту при нарушении Абонентом порядка расчетов, определяемого действующим Регламентом.

5 Условия предоставления услуг

- 5.1 Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных и Услуги доступа к сети Интернет. Услуги предоставляются с использованием сети передачи данных Оператора. Доступ к Услуге обеспечивается выделением Абоненту на Узле передачи данных Оператора цифрового порта Ethernet (100BaseT) передачи данных по протоколу TCP/IP. Оператор осуществляет прокладку абонентской линии от оконечного кроссировочного оборудования сети передачи данных ООО «Зенком» до ввода в помещение Абонента, прокладку абонентской линии в помещении Абонента Абонент осуществляет самостоятельно. Качество обслуживания в сети передачи данных Оператора определяется классом обслуживания "Приемлемый" в соответствии с руководящим документом отрасли "Связь" РД 45.128-2000 "Сети и службы передачи данных", в том числе:
 - полоса пропускания абонентской линии связи в сети передачи данных - не менее 1 Мбит/сек;
 - потери пакетов информации - не более 30 %;
 - временные задержки при передаче пакетов информации - не более 2 сек;
 - достоверность передачи информации - не менее 90 %.Реальная скорость обмена данными зависит от состояния сетей передачи данных прочих Операторов, а также серверов, с которыми Абонент осуществляет обмен данными.

5.2 Оператор демонстрирует на своем оборудовании работоспособность канала связи при подключении Абонента. Настройку своего пользовательского (оконечного) оборудования для работы в Сети Абонент производит самостоятельно, согласно полученным в письменном виде данным от Оператора (Сетевые реквизиты Абонента) либо с помощью специалистов Оператора при согласии Абонента. В случае, если настройка пользовательского (оконечного) оборудования Абонента производится с помощью специалистов Оператора, последний не несет ответственности за нарушения в работе установленных ранее программных средств Абонента.

6 Порядок подключения услуги

- 6.1 Оператор подключает Абонента к Сети в течение тридцати рабочих дней с момента оплаты Абонентом стоимости работ по подключению и/или внесению первоначального авансового платежа, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента, а также иные помещения, необходимые для проведения работ по подключению.
- 6.2 Сдача-приемка работ по подключению к Сети оформляется Актом о подключении и начале предоставления Услуг. С момента подписания Акта о подключении и начале предоставления Услуг, с Абонента начинают взиматься платежи за предоставление Услуг в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом, независимо от того, произведена ли настройка Абонентом своего пользовательского (оконечного) оборудования.
- 6.3 По окончании работ по подключению к Сети и предоставлению доступа к услуге, Абонент обязан подписать Акт о подключении и начале предоставления Услуг или предоставить обоснованный письменный отказ от его подписания.
- 6.4 Моментом начала предоставления Услуг является дата, указанная в Акте о подключении и начале предоставления Услуг, подписанном обеими Сторонами.

7 Порядок внесения изменения в договор

7.1 Оператор вправе в одностороннем порядке пересмотреть (изменить и/или дополнить) Регламенты и/или Прейскуранты с уведомлением Абонента в личном кабинете, через публикацию на WWW-сервере Оператора по адресу www.zencom.ru, либо через электронную почту не менее чем за 10 (десять) дней до вступления в силу изменений (дополнений) в Прейскуранте и/или Регламенте.

7.2 Если Абонент не согласен с изменениями Регламента/Прейскуранта, он обязан уведомить о своем несогласии Оператора в письменной форме до вступления изменений в силу. В этом случае Договор расторгается на условиях, изложенных в п. 7.1. Приложения № 1 к настоящему Договору. Отсутствие письменного уведомления о несогласии с изменениями Регламентов/Прейскурантов на дату вступления изменений в силу, принимается за согласие Абонента с новыми условиями Регламентов и/или Прейскурантов.

8 Прочие условия

8.1 При необходимости проведения дополнительных работ (в том числе по ремонту или замене абонентской линии), Абонент оплачивает данные работы, а также необходимые для проведения работ оборудование и материалы.

8.2 Подписанием настоящего Договора Абонент подтверждает, что он ознакомлен с Регламентом и Прейскурантом, и что ему понятны все условия, содержащиеся в Регламентах и Прейскурантах.

8.3 В соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Стороны предпримут все зависящие от них меры по защите персональных данных, полученных и/или обработанных в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору. При необходимости обработки персональных данных, Стороны обязуются получить согласие субъектов таких персональных данных до начала их обработки. Каждая Сторона несет самостоятельную ответственность перед субъектами, персональные данные которых Сторона обработала в процессе выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

8.4 Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

8.5 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством РФ.

9 Срок действия и расторжения договора

9.1 Договор вступает в силу с момента его заключения и действует неопределенный срок.

9.2 Действие Договора может быть прекращено сторонами в порядке, определяемом п. 7 Приложения № 1 настоящего Договора.

9.3 В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных в Регламентах, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном законодательством порядке.

10 Форс-мажор

10.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы: ураганым ветром, грозами, пожаром, наводнениями, землетрясениями, войнами, действиями правительства, законодательных органов власти и других обстоятельств, которые Стороны были не в состоянии предвидеть или предотвратить какими-либо разумными мерами, и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по Договору. При этом исполнение обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.

10.2 Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, вызванная обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить другую сторону о наступлении и (или) прекращении таких обстоятельств.

11 Реквизиты сторон

Оператор	Абонент
ООО «Зенком» Адрес: 143180, Московская область, г. Звенигород, ул. Почтовая, д. 8 ИНН 5015007791, КПП 501501001 Р/С 40702810803720140696, Одинцовский филиал Банка «Возрождение» (ПАО), К/С 30101810900000000181, БИК 044525181 Телефон(ы): (498) 715-77-77	Иванов Иван Иванович Адрес регистрации: Звенигород, ул. Мира, д. 1, кв. 1 Адрес подключения: Звенигород, ул. Мира, д. 1, кв. 1 Дата и место рождения: 01.01.1980, г. Звенигород Паспорт 1234 123456 выдан 01.01.2007, ОВД г. Звенигорода Телефон(ы): (123) 4567890

12 Конфиденциальность

12.1 Условия настоящего договора, а также условия приложений (дополнений и т. п.) к нему представляют собой конфиденциальную информацию. В течение срока действия Договора и 3 (трех) лет по прекращении его действия Стороны не должны предоставлять третьим лицам или разглашать иным способом информацию, полученную в результате исполнения Договора, равно как и не должны использовать такую информацию для того, чтобы самим конкурировать друг с другом. Также эта информация не может быть сделана достоянием гласности (как частично, так и полностью) без письменного согласия Сторон.

13 Подписи сторон

Оператор	Абонент
Директор ООО «Зенком» _____/Востриков С. В./	 _____/Иванов Иван Иванович/

М. П.