

Публичный договор на предоставление услуг связи

ЗЕНКОМ

Утверждён приказами директора ООО «Зенком» № В/69 от 01.09.2022 г.
№ В/69/1 от 01.10.2022 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Зенком», имеющее лицензии 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, в лице директора Вострикова Сергея Валентиновича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Оператор», и физическое лицо, желающее получать от Оператора услуги связи на условиях, изложенных в настоящем Договоре, именуемое в дальнейшем «Абонент», при совместном наименовании Стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Определения

- 1.1. «Услуги» – услуги связи, а именно услуги передачи данных, телематические услуги, услуги доступа в сеть Интернет по выделенной линии.
- 1.2. «Абонент» – физическое лицо, заключившее с Оператором Договор на нижеуказанных условиях.
- 1.3. «Абонентская линия» - линия связи от оконечного оборудования сети передачи данных Оператора до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.
- 1.4. «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться Услугами.
- 1.5. «Личный кабинет» - веб-страница на сервере Оператора, содержащая статистическую информацию об объёме полученных услуг и текущем состоянии лицевого счёта Абонента, с возможностью выбора конкретных Услуг Оператора и отказа от них, а также размещения специальных уведомлений Оператора в адрес Абонента.
- 1.6. «Лицевой счёт» - регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту услуг.
- 1.7. «Абонентская плата» - предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный авансовый платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчётного периода.
- 1.8. «Расчётный период» - период оказания Услуг, в начале которого осуществляется списание денежных средств с Лицевого счёта Абонента в размере Абонентской платы за услугу.

2. Предмет договора

- 2.1. Настоящим Договором определяется порядок взаимоотношений сторон при оказании Оператором Услуг Абоненту. Отношения между Абонентом и Оператором регулируются нормами федерального законодательства, «Правилами оказания телематических услуг связи» (утв. постановлением правительства РФ №575 от 10.09.2007), «Правилами оказания услуг связи по передаче данных» (утв. постановлением правительства РФ №32 от 23.01.2006) и настоящим Договором.
- 2.2. 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 оказания услуг (Приложение № 2,) и Прейскурантом (Приложение № 3).
- 2.3. Регламент и Прейскурант, публикуемые на сайте Оператора, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.4. Данный Договор является публичной офертой. К настоящему Договору применяются условия ст. 426 Гражданского кодекса РФ (Публичный договор) и ст. 428 Гражданского кодекса РФ (Договор присоединения).
- 2.5. Акцептом оферты и фактом присоединения к настоящему Договору и принятия его условий является подписание Абонентом Анкеты-заявления (Приложение № 1 к настоящему Договору) и внесение денежных средств на лицевой счёт. Дата подписания Анкеты-заявления будет считаться датой присоединения к публичному договору и подключения к услугам связи. С этого момента считается, что Абонент является стороной настоящего Договора.
- 2.6. Настоящий Договор заключается на неопределенный срок.

3. Обязанности сторон

- 3.1. Оператор обязуется:
 - 3.1.1. Произвести подключение Абонента к Сети передачи данных на условиях, изложенных в Регламенте оказания услуг.
 - 3.1.2. Предоставлять Абоненту Услуги, указанные в п. 2.2 настоящего Договора при соблюдении Абонентом условий, определяемых действующими Регламентом и Прейскурантом.
 - 3.1.3. Оказывать Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и действующими нормами законодательства РФ. 3.1.4. Публиковать на веб-сервере Оператора по адресу zencom.ru, а также размещать в местах работы с Абонентами новые редакции Регламента и Прейскуранта не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала введения их в действие.
- 3.2. Оператор имеет право:
 - 3.2.1. В одностороннем порядке пересмотреть (изменить и/или дополнить) Регламент и Прейскурант, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте Оператора zencom.ru не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу.
 - 3.2.2. Отказать Абоненту в оказании Услуг в случае отсутствия технической возможности, в том числе из-за месторасположения помещения Абонента вне зоны обслуживания Оператором связи, а также в случаях, установленных действующим законодательством РФ.

3.2.3. Полностью или частично приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае и в порядке, предусмотренных в настоящем Договоре и в приложениях к нему.

3.2.4. Отказать Абоненту в повторном подключении к Услугам после прекращения предоставления услуг, если предоставление услуг было прекращено вследствие противозаконных или иных негативных действий Абонента по отношению к другим Абонентам, а также по отношению к Оператору связи в сети Оператора связи и за её пределами.

3.3. Абонент обязуется:

3.3.1. Предоставить Оператору доступ в помещение Абонента для проведения монтажных работ, прокладки кабелей, установки и обслуживания необходимого оборудования Оператора.

3.3.2. Выполнять все требования, изложенные в Регламенте, в течение всего срока действия настоящего Договора.

3.3.3. Проверять на веб-сервере Оператора по адресу zencom.ru и в личном кабинете 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 Прейскурантов.

3.3.4. Своевременно производить оплату услуг в соответствии с действующим Прейскурантом.

3.3.5. В случае несогласия с изменениями Регламента/Прейскуранта 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 № 2 к настоящему Договору. Отсутствие письменного уведомления о несогласии с изменениями Регламента/Прейскуранта на дату вступления изменений в силу принимается за согласие Абонента с новыми условиями Регламента и/или Прейскуранта.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. В любое время отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать его расторжения путем предоставления письменного заявления в офисе Оператора при условии предварительной полной оплаты Оператору связи фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.

3.4.2. Получать информацию о сроках проведения регламентных работ.

3.4.3. Использовать Услуги по своему усмотрению в любое время суток и в любых целях, за исключением запрещенных настоящим Договором, действующим законодательством РФ и иными нормативными и правовыми актами.

4. Стоимость Услуг и порядок расчётов

4.1. Оплата Услуг, оказываемых Оператором Абоненту, осуществляется в порядке, устанавливаемом действующим Регламентом. Расчёты за оказанные Услуги производятся в авансовом порядке в соответствии с выбранным действующим тарифом из Приложения № 3 и отраженным в Личном кабинете Абонента, путем списания денежных средств с Лицевого счёта Абонента. Моментом оплаты считается поступление денежных средств на расчётный счёт Оператора.

4.2. Тарифный план выбирается Абонентом из предложенных в Прейскуранте тарифных планов самостоятельно и может изменяться в Личном кабинете.

4.3. Абонент самостоятельно несёт ответственность за правильность производимых им платежей.

4.4. Оператор имеет право приостановить предоставление Услуг Абоненту при нарушении Абонентом порядка расчётов, определяемого действующим Регламентом.

4.5. В случае изменения размера абонентской платы (тарифа) Оператор ставит об этом в известность Абонента в сроки и в порядке, предусмотренном действующим законодательством не позднее, чем за 10 дней до введения новых тарифов. Уведомление о предстоящем изменении размера абонентской платы (тарифа), переданное через сайт Оператора и размещённое в местах работы с Абонентами, считается полученным Абонентом.

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 передачи данных с использованием стека протоколов TCP/IP. Оператор осуществляет прокладку абонентской линии от оконечного оборудования сети передачи данных Оператора до ввода в помещение Абонента. Прокладку абонентской линии в помещении Абонента Абонент осуществляет самостоятельно.

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

5.3. Оператор демонстрирует на своем оборудовании работоспособность канала связи при подключении Абонента. Настройку своего пользовательского (оконечного) оборудования для работы в Сети Абонент производит самостоятельно, согласно данным, полученным в письменном виде 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 несёт ответственности за нарушения в работе установленных ранее программных средств Абонента.

6. Порядок подключения услуги

6.1. Оператор подключает Абонента 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 фиксируется в Анкете-заявлении с указанием технических параметров точки подключения.

6.3. С момента подписания Анкеты-заявления с Абонента начинают взиматься плата за предоставление Услуг в соответствии с установленным тарифным планом, независимо от того, произведена ли настройка Абонентом своего пользовательского (оконечного) оборудования.

7. Срок действия и порядок расторжения договора

7.1. Договор вступает в силу с момента полного и безоговорочного принятия Абонентом условий данного Договора в порядке, определенном п. 2.5. и действует неопределённый срок.

7.2. Действие Договора может быть прекращено сторонами в порядке, определяемом п. 7 Приложения № 2 настоящего

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

8. Форс-мажор

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы: ураганом, ветром, грозой, 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.

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

9. Прочие условия

9.1. 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.

9.2. Присоединившись к настоящему Договору Абонент, подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Регламента и Прейскуранта.

9.3. 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.

9.4. Во всём, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

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

9.6. Неотъемлемой частью настоящего договора являются:

9.6.1. Приложение № 1 – Анкета-заявление

9.6.2. Приложение № 2 – Регламент оказания услуг

9.6.3. Приложение № 3 – Прейскурант

10. Реквизиты Оператора

ИНН: 5015007791

КПП: 501501001

ОГРН: 1065015014195

ОКПО: 96270394

Расчетный счёт: 40702810040000023031

Банк: ПАО СБЕРБАНК

БИК: 044525225

Корр. счёт: 3010181040000000225

Юридический адрес: РФ, 143180, Московская обл., г. Звенигород, ул. Почтовая, д. 8

Телефон: +7 (498) 715-77-77

E-mail: info@zencom.ru

Директор: Востриков Сергей Валентинович

1. Подписывая Анкету-заявление в соответствии со ст. 428 ГК РФ я подтверждаю присоединение к публичному договору на предоставление услуг связи (далее - «Договор»), размещенному на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет zencom.ru. Подписанием настоящей Анкеты-заявления я подтверждаю свое личное ознакомление и согласие со всеми условиями Договора, с Регламентами и Прейскурантами на оказание услуг Оператором, являющимися неотъемлемой частью Договора, размещенного на сайте Оператора, а также в офисе Оператора.

2. Я подтверждаю, что присоединяюсь к Договору для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Мне известны последствия нарушения принятых на себя обязательств, предусмотренных Договором и приложениями к нему.

3. Я подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных Обществом с ограниченной ответственностью «Зенком», под которыми подразумевается любая информация, относящаяся ко мне прямо или косвенно, в том числе: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес регистрации и другие сведения, предоставленные мной для заключения Договора. Настоящее согласие предоставляется мной ООО «Зенком» в целях исполнения условий заключенного договора на предоставление услуг связи, действует до момента получения Оператором письменного заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. С Положением о защите персональных данных клиентов в ООО «Зенком», в соответствии с которым осуществляется обработка моих персональных данных, ознакомлен(а).

Дата подписания настоящей Анкеты-заявления является датой присоединения Абонента к публичному договору на предоставление услуг связи.

Подписи сторон

Абонент:

Дата: « ____ » _____ 202__ г.

_____ Подпись _____ / _____ ФИО _____ /

Оператор:

Дата: « ____ » _____ 202__ г.

Директор ООО «Зенком»

_____ Подпись _____ / Востриков С. В. /

МП

Регламент оказания услуг при использовании тарифов с ежемесячной оплатой

1. Определения

- 1.1. **«Интернет»** - всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют друг с другом через шлюзы и коммутационные узлы с использованием стека протоколов TCP/IP.
- 1.2. **«Услуги Интернет»** - услуги, необходимые для осуществления 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 предоставлении услуг 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 его 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 ежедневно в порядке авансового платежа по следующей формуле: $X=Y/Z$, где X - сумма ежедневного списания по услуге, Y - стоимость тарифного плана, Z - количество дней в расчетном месяце, 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 сбору, 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.
- 1.8. **«Обещанный платеж»** - услуга Оператора, заключающаяся в отсрочке внесения абонентской платы за Услуги по Договору по инициативе Абонента.

2. Порядок подключения и использования Услуг

- 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 веб-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 календарного дня предшествующего месяца.
- 2.3. В случае, если в процессе подключения выяснились обстоятельства, препятствующие подключению, то Договор может быть расторгнут на условиях, изложенных в п.7.3 настоящего Регламента.
- 2.4. Услуга «Обещанный платеж» предоставляется бесплатно сроком на 3 (три) дня. Подключение к Услуге производится Абонентом и (или) пользователем самостоятельно через Личный кабинет Оператора. Воспользоваться Услугой «Обещанный платеж» можно не чаще, чем один раз в течение одного расчетного периода. Повторное пользование Услугой «Обещанный платеж» возможно по окончании текущего расчетного периода при условии внесения на Лицевой счет Абонента в текущем расчетном периоде суммы, достаточной для полной оплаты Услуг в текущем расчетном периоде.

3. Порядок расчётов

- 3.1. В момент подключения Абонент заполняет Анкету-заявление и в течение двух дней вносит необходимый первоначальный платёж на свой лицевой счёт и оплачивает стоимость работ по подключению.
- 3.2. Моментом оплаты считается поступление средств на расчётный счет Оператора.
- 3.3. Оператор открывает Абоненту лицевой счёт. По мере предоставления услуг производится списание денежных средств с лицевого счёта Абонента. Абонент самостоятельно осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счёта. Информация о состоянии лицевого счёта находится в личном кабинете на веб-сервере Оператора. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счёт.
- 3.4. 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 ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.
- 3.5. В случае достижения на лицевом счёте Абонента остатка денежных средств, недостаточного для снятия ежедневной абонентской платы, предоставление услуг временно приостанавливается, абонентская плата не начисляется. При внесении Абонентом оплаты в размере полной абонентской платы по выбранному тарифному плану, обслуживание Абонента возобновляется с даты внесения Абонентом ежемесячной абонентской платы на Лицевой счет.
- 3.6. Если в течение 3 (трех) месяцев Абонент не пользуется услугами Оператора, Оператор вправе временно отключить абонентскую линию Абонента от окончного оборудования сети Оператора и снять выделенный IP-адрес. В случае отсутствия

пополнения лицевого счёта Абонента в течение 6 (шести) месяцев Оператор вправе считать Договор расторгнутым по инициативе Абонента.

3.7. Возврат остатка неиспользованных денежных средств Абонента при расторжении Договора производится в порядке, определённом 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 и пользовательское (оконечное) оборудование, 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 использовать Сеть для распространения не нужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»).

4.5. Абоненту запрещается:

4.5.1. 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).

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

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

4.5.4. Использование каналов связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных Операторов и сетей связи.

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

4.5.6. 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.

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

4.7. 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.

5. Ответственность Сторон

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

5.2. Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно отвечает за вред, причинённый 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 несёт ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне зоны ответственности Оператора.

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

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

5.8. Услуги 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 телефону или по электронной почте.

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

- регистрационное имя Абонента в информационной системе Оператора,

- дату и время регистрации неисправности,

- краткое описание проблемы.

Сотрудник Оператора, принявший сообщение о неисправности, сообщает Абоненту время регистрации заявки и её 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 несёт 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.

6. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

6.1. В течение всего срока действия Договора Услуги 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 (трёх) 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:

- даты присоединения к публичному договору,
- 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 2 (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 № 126-ФЗ «О связи» от 07.07.2003.

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 (десять) календарных 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 (шести) 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 7.5 настоящего Регламента производится при наличии документа, удостоверяющего личность, и письменного заявления Абонента.

7.5. В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчётов 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 определяется индивидуально в случае каждого подключения и отражается в Анкете.

2. Ежемесячные платежи

2.1. Действующие тарифные планы размещены на сайте Оператора zencom.ru, действующий тарифный план Абонента отражается в личном кабинете.

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 загрузки ресурсов, к которым обращается Абонент, от текущей загрузки каналов связи и т. п.
3. Использование тарифных планов с ограничением максимальной скорости доступа к сети и неограниченным по объему трафиком возможно только на одном устройстве одного Абонента. Наличие более одного MAC-адреса в одном порту оборудования Оператора не допускается.
4. При необходимости проведения дополнительных работ, необходимых в момент подключения и не указанных в данном прейскуранте, Абонент оплачивает работы (услуги, материалы, необходимое оборудование) по расценкам, действующим на момент оплаты.