

ФЛП Зверьков С.А. сообщает о вступлении в силу с 28.07.2020 г. «Договора-оферты на оказание услуг по доступу в сеть Интернет для физических лиц». С указанной даты подключение к услуге будет осуществляться без подписания договора в бумажной форме. Получение абонентами услуг Интернет свидетельствует об их согласии с условиями данного Договора-оферты.

## Договор-оферта

на оказание услуг по доступу в сеть Интернет  
для физических лиц

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

*Услуга* — услуга по доступу в Сеть, оказываемая Оператором. Перечень услуг приведён в Приложении 1 (Перечень услуг и тарифы) к настоящему Договору.

*Подключение к Услуге* — подключение Абонента от пользовательского (оконечного) оборудования (далее Оборудование), размещённого в помещении Абонента к ближайшему узлу сети Оператора, с последующей настройкой стандартного, необходимого для оказания Услуги программного обеспечения и (или) иные действия, направленные на предоставление возможности Абоненту в получении услуг по доступу в Сеть.

*Оказание Услуги* — предоставление Услуги по доступу в Сеть после подключения при условии положительного баланса Лицевого счета.

*Оператор* – ФЛП Зверьков С.А., оказывающий Услугу подключения и доступа в Сеть.

*Телекоммуникационная сеть* – комплекс технических средств телекоммуникаций и сооружений, предназначенных для маршрутизации, коммутации, передачи и / или приема знаков, сигналов, письменного текста, изображений и звуков и т.д., элементы которого принадлежат Оператору, за исключением кабеля (оборудования) находящегося в квартире или доме абонента.

*Личный кабинет* — web-страница, размещённая на сайте **Zugres.net**, содержащая информацию об объеме полученных Абонентом Услуг и текущем состоянии счета. С данной страницы Абонент осуществляет управление Услугами.

*Лицевой счет (ЛС)* — информация, находящаяся в Личном кабинете, и содержащая данные об авансовых платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты по настоящему Договору. Порядок списания денежных средств с ЛС устанавливается в приложении 4 (Порядок расчетов) к настоящему Договору.

*Баланс лицевого счета* — состояние лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесённой Абонентом на Лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в оплату оказанных услуг, работ, переданной продукции.

*Блокировка* — частичное или полное приостановление предоставления Услуг Оператором в соответствии с условиями, изложенными в настоящем Договоре и в Приложении 3 (Правила оказания услуг).

*Аутентификационные данные* — уникальный логин (или сетевое имя) (login), пароль (password), IP-адрес, используемые для доступа в Личный кабинет или к Услугам.

*Сеть* — сеть Интернет.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Абонент поручает, а Оператор принимает на себя обязательства по предоставлению платной Услуги по доступу к сети Интернет (далее «Услуга») 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, в соответствии с действующим Тарифом, на условиях данного Договора, Приложений к нему, за исключением времени проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.

2.2. Оператор подключает Оборудование Абонента к своей сети путем прокладки абонентской кабельной линии к ближайшей точке контроля доступа Оператора и осуществляет предоставление ему Услуги, а Абонент оплачивает и принимает заказанную им Услугу

### 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЯ ЕГО УСЛОВИЙ

3.1. Заключением настоящего Договора с Оператором, то есть полным и безоговорочным принятием Абонентом условий настоящего Договора и всех его Приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора, является факт первого выхода Абонента в Сеть посредством использования присвоенных ему Оператором аутентификационных данных и отсутствие в течение 3 (трех) дней с момента подключения к Услуге письменной претензии со стороны Абонента.

3.2. В целях заключения Договора Абонент обращается к Оператору по телефону, либо по адресу,

указанному в Приложении 5 (Информация для Абонента) для оформления Заказа на предоставление Услуги.

3.3. При подключении к Услугам Абонент обязуется иметь в наличии необходимое для предоставления Услуг Оборудование.

3.4. Оказание услуг Оператором начинается после выполнения работ по подключению к Услугам при наличии необходимого Оборудования.

3.5. В целях подключения к Услугам, Абоненту предоставляются аутентификационные данные.

3.6. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора и его Приложений, в том числе изменять действующие тарифы, вводить новые Приложения к Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте [Zugres.net](http://Zugres.net), не менее чем за 7 (семь) дней до вступления изменений в силу.

3.7. Оператор вправе направлять Абоненту любые уведомления и извещения, публикуя их на сайте [Zugres.net](http://Zugres.net) либо по номеру телефона, предоставленным абонентом при подключении, такой порядок уведомления и извещения признается надлежащим независимо от факта его прочтения Абонентом.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 4.1. Оператор обязуется:

4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с условиями, описанными в настоящем Договоре и Приложениями к нему с учетом требований действующего законодательства.

4.1.2. Оказывать Абоненту Услуги непрерывно, кроме времени устранения внезапных отказов, проведения плановых профилактических и регламентных работ, а также аварий, повлекших невозможность оказания Услуг и случаев принятия, запретительных мер (в т.ч. актов, решений) государственными органами.

4.1.3. Своевременно зачислять авансовые платежи Абонента на Лицевой счет в соответствии с порядком, определенным Приложением 4 (Порядок расчетов) к настоящему Договору.

4.1.4. Предоставлять Абоненту возможность доступа в Личный кабинет в период действия Договора (в том числе в случае наличия нулевого или отрицательного Баланса Лицевого счета) при наличии у Абонента доступа в сеть Интернет (в т.ч. от других Операторов связи) или доступа к сайту Оператора ([Zugres.net](http://Zugres.net)).

4.1.5. Предоставлять консультации Абоненту по всем вопросам, касающимся предоставления Услуг, по телефонам, номера которых указаны в Приложении 5.

4.1.6. Не разглашать сведения об Абоненте, за исключением случаев, требующих предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов и для выполнения Оператором принятых на себя обязательств.

4.1.7. Оказывать бесплатные информационно-справочные услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.1.9. Устранять в установленные действующими нормативными актами сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

4.1.10. При оказании Услуг Оператор обязуется соблюдать технологические нормы, установленные в соответствии с выбранным тарифным планом.

4.1.11. Приостановить оказание услуг по требованию Абонента на указанный им срок.

4.1.12. Предоставлять Абоненту дополнительные услуги и выполнять сервисные и ремонтные работы в соответствии с настоящим Договором и Приложениями к нему.

4.1.13. Дополнительные права и обязанности Сторон могут быть установлены в приложениях к настоящему Договору.

### 4.2. Оператор вправе:

4.2.1. Проводить плановые профилактические работы и работы по устранению неполадок в Сети, которые могут привести к временному (не более 24 часов в месяц) приостановлению оказываемых Абоненту Услуг. О таких работах Оператор должен извещать Абонента за 2 дня путем размещения информации на сайте [Zugres.net](http://Zugres.net) либо в средствах массовой информации или иным способом.

4.2.2. Заблокировать предоставление Услуг Абоненту в случае, если Абонент не внес или внес в недостаточном количестве предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к нему платежи.

4.2.3. При возникновении вирусной активности на компьютере Абонента отключить Абонента от Сети и подключить только после проведения необходимых мероприятий по ее удалению с компьютера (ов) Абонента самим Абонентом или Оператором в соответствии с Приложением 1 (Перечень услуг и тарифы).

4.2.4. Направлять в адрес Абонента SMS сообщения, связанные с предоставлением услуг по Договору, а также SMS сообщения рекламного или информационного характера, касающиеся проведения Оператором различных акций и мероприятий.

#### **4.3. Абонент обязуется:**

4.3.1. До момента подключения к Телекоммуникационной сети Оператора Абонент обязуется ознакомиться с условиями Договора-оферты и его приложениями, опубликованного на сайте Оператора по адресу: <http://www.zugres.net/>.

4.3.2. Выполнять требования, изложенные в настоящем Договоре, Приложении 4 (Порядок расчетов), Приложении 2 (раздел "Правила поведения в сети Интернет"), иных Приложениях к Договору.

4.3.3. В случае необходимости (по требованию представителя Оператора), в день предоставления доступа к Услугам, подписать документы, подтверждающие предоставление Услуг. При этом любое лицо, предоставившее представителям Оператора доступ в помещение к месту размещения Оборудования Абонента и подписавшее указанные выше документы, считается уполномоченным на это Абонентом при отсутствии специальной письменной доверенности.

4.3.4. Обеспечивать доступ специалистов Оператора в помещение к месту размещения Оборудования Абонента и Оператора для проведения работ по подключению к Услугам, а также в случае проведения регламентных или ремонтных работ.

4.3.5. Представлять специалисту Оператора информацию о местах крепления коробов или прокладки кабеля. При этом Оператор не несет ответственности перед Абонентом и третьими лицами в случае нарушения функционирования систем жизнедеятельности и коммуникаций в помещении Абонента.

4.3.6. В случае смены своего MAC адреса сообщить об этом Оператору в целях регистрации данных изменений.

4.3.7. Поддерживать положительный Баланс Лицевого счета, оплачивая Услуги Оператора в порядке, предусмотренном настоящим Договором и Приложениями к нему.

4.3.8. Регулярно проверять наличие уведомлений Оператора на сайте (Zugres.net) и в Личном кабинете.

4.3.9. Незамедлительно извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту Услугах.

4.3.10. Обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, установленного у Абонента

4.3.11. Обеспечивать электропитание Оборудования, используемого для предоставления Услуг.

4.3.12. В случае досрочного расторжения настоящего договора использовать предоставляемые услуги, на всю сумму внесенной им предоплаты.

#### **4.4. Абонент вправе:**

4.4.1. Сменить тарифный план.

4.4.2. Переустанавливать самостоятельно программное обеспечение для работы с Сетью и переносить его на другие компьютеры.

4.4.3. Получать статистику своей работы в Сети за последний календарный месяц (или меньший срок) через Личный кабинет бесплатно.

4.4.4. Отказаться от направления в свой адрес SMS сообщений, связанных с предоставлением услуг Оператором по настоящему Договору, а также SMS сообщения рекламного или информационного характера, касающихся проведения Оператором различных акций и мероприятий путем подачи заявления Оператору.

### **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Стоимость Услуг и порядок их оплаты определяются в соответствии с Приложением 1 (Перечень услуг и тарифы), Приложением 4 (Порядок расчетов) и иными положениями настоящего Договора.

5.2. Стоимость дополнительных услуг, сервисных и ремонтных работ указана в Приложении 1 (Перечень услуг и тарифы) и оплачиваются Абонентом.

5.3. Стороны обязаны самостоятельно оплачивать все расходы, связанные с выполнением своих обязательств по настоящему Договору.

5.4. Учет предоставленных Абоненту услуг ведется сервером статистики Оператора.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

### 6.1. Ответственность Оператора

6.1.1. Оператор несёт ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

6.1.2. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору и не находящихся под его управлением, а также перерывы в предоставлении Услуг, вызванные отказом электропитания или действиями третьих лиц.

6.1.3. Оператор не несёт ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, возникшие в связи с проведением работ, необходимых для восстановления, поддержания работоспособности и развития сети, при условии извещения Абонента и проведения работ в пределах сроков, установленных в Приложении 3 (Правила оказания услуг).

6.1.4. Оператор не несет ответственности за понесенные Абонентом, или третьим лицом убытки, связанные с использованием Абонентом Услугами, в том числе в случае воздействия компьютерных вирусов или поступления спама. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для антивирусной защиты и защиты от спама.

6.1.5. Оператор не несёт ответственность за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие предоставления Абоненту телефонной консультации.

6.1.6. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.

6.1.7. Оператор не контролирует и не фильтрует информацию, расположенную и переданную в сетях, в том числе, но, не ограничивая только, в сети Интернет. Поэтому, Оператор не несет никакой ответственности за содержание такой информации, в том числе за материалы, которые могут носить не желаемый для Абонента, Оператора или третьих лиц характер.

6.1.8. Оператор не контролирует и не предоставляет информацию, услуги, товары и продукты, распространяемые в сетях третьими лицами. Вся ответственность за оценку полноты, точности и полезности любых мыслей, идей, другой информации, а так же качества и свойств информации, услуг, товаров и продуктов, доступных Абоненту в результате пользования Услугами, полагается на Абонента.

6.1.9. Оператор не несёт ответственность за отсутствие учёта авансового платежа Абонента на Лицевом счете в случае не поступления данного платежа на расчетный счет Оператора, а также в случае неверного или неполного указания необходимых для учета платежа данных.

### 6.2. Ответственность Абонента

6.2.1. Абонент несет ответственность за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствия.

6.2.2. Абонент несёт ответственность за соблюдение правил, изложенных в Приложении 2 (раздел "Правила поведения в сети Интернет"). В случае нарушения указанных Правил, Оператор вправе приостановить оказание Услуг с предварительным уведомлением. Возобновление предоставления Услуг осуществляется на основании письменного заявления Абонента, содержащего информацию об Абоненте, факте нарушения Правил и гарантии недопущения таких нарушений в будущем. В случае не поступления такого заявления в течение двух месяцев после приостановления оказания Услуг или повторного нарушения, Оператор вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора.

6.2.3. Абонент несёт ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при использовании аутентификационных данных Абонента, а также их последствия.

6.2.4. Абонент несет ответственность за сохранность Оборудования Оператора, устанавливаемого в квартире Абонента или ином помещении, установленного там по требованию Абонента в рамках предоставления Услуг. В случае прекращения действия настоящего Договора или прекращения предоставления Абоненту отдельных Услуг (влекущих за собой прекращение пользования Оборудованием, устанавливаемым в помещении Абонента в рамках предоставляемых Услуг) Абонент обязан вернуть установленное в его квартире Оборудование в исправном состоянии по адресу, указанному в Приложении 5, в срок не позднее 10 (десяти) дней с даты прекращения действия настоящего Договора или прекращения предоставления соответствующей Услуги. В случае повреждения Оборудования Оператора или не возврата Оборудования в предусмотренный настоящим пунктом срок, Абонент возмещает полную стоимость данного Оборудования в течение 10 (десяти) дней после получения соответствующего требования Оператора или истечения срока для возврата Оборудования. Оператор в указанном случае вправе списать стоимость Оборудования с Лицевого счета Абонента для компенсации убытков Оператора.

## 7.

### ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе: стихийными бедствиями (землетрясения, наводнения и т.п.), пожарами, обстоятельствами общественной жизни (военные действия, крупномасштабные забастовки, эпидемии, аварии на энергоснабжающих предприятиях, инженерных сетях и коммуникациях, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующие исполнению обязательств по договору, а также другие события и обстоятельства, которые подтверждают уполномоченные государственные органы.

7.2 О наступлении, характере и прекращении вышеуказанных обстоятельств Стороны информируют друг друга в течение 5 (пяти) дней с момента их наступления или прекращения. Оператор размещает соответствующее уведомление на сайте (Zugres.net), в случае невозможности такого размещения, уведомление осуществляется через средства массовой информации или SMS.

7.2. В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы и его последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, каждая из Сторон может расторгнуть Договор в одностороннем порядке при условии предварительного уведомления второй Стороны по Договору (по инициативе Абонента Договор может быть расторгнут только в случае отсутствия у него задолженности по оплате).

7.3. За ущерб, причиненный оборудованию Абонента природными явлениями (ураган, штормовой ветер, молния, землетрясение, наводнение и т.д.), Оператор ответственности не несет.

## 8.

### РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1 Спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются путём проведения переговоров или направления Сторонами претензий в письменной форме.

8.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию Услуг Абонент может обратиться с письменной претензией по адресу, указанному в Приложении 5 (Информация для Абонента).

8.3. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из настоящего Договора, предъявляются в течение 2 (двух) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета. При этом к претензии должны прилагаться все необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по настоящему Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба — о факте и размере причиненного ущерба.

8.4. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии и удовлетворяются не ранее истечения данного срока.

8.5. В случае не достижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством по местонахождению Оператора, если законодательством не предусмотрена подсудность по выбору истца.

## 9.

### СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ОСНОВАНИЯ ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ

9.1. Договор заключается на неопределённый срок и вступает в силу с момента его заключения Абонентом.

9.2. Моментом заключения настоящего Договора в соответствии с п. 3.1. является момент первого выхода Абонента в Сеть с использованием Аутентификационных данных, присвоенных ему Оператором.

9.3. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору оказания услуг, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора, в следующих случаях:

9.3.1. Абонент в течение 3 (трех) месяцев в установленном порядке (Приложение 3) не вносит или вносит в недостаточном количестве платежи за оказываемые по настоящему Договору Услуги (Приложение 1);

9.3.2. При прекращении деятельности Оператора по предоставлению Услуги полностью или на определенной территории. В таком случае, Оператор предупреждает Абонента о прекращении действия данного Договора не менее чем за тридцать календарных дней до даты прекращения.

9.3.3. По другим основаниям, предусмотренным в Договоре или действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

9.3.4. О расторжении данного Договора, Оператор сообщает Абоненту любым доступным способом, в частности письменно, по электронной почте, или иным доступным способом

9.3.5. В соответствии с п.7.3. Договора;

9.3.6. Предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

9.3.7. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей или же получает Услуги связи незаконным способом.

9.4. Оператор вправе приостановить предоставление Услуг в случаях и порядке, предусмотренных

настоящим Договором и Приложениями к нему.

9.5. При расторжении Договора все Аутентификационные данные Абонента удаляются.

9.6. Данный договор может быть расторгнут по требованию одной из Сторон, по решению суда в случае невыполнения Сторонами своих обязательств и по другим основаниям, предусмотренным действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

9.7. В одностороннем порядке Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента в следующих случаях:

9.7.1. Несогласия с изменением Оператором Тарифов (в течение семи календарных дней с момента их опубликования на сайте Оператора).

9.7.2. Отсутствия необходимости в дальнейшем пользовании Услугой Оператора (не менее чем за тридцать календарных дней).

9.7.3. О расторжении Договора Абонент должен сообщить Оператору письменно. В письменном сообщении Абонент может указать желаемую дату расторжения Договора.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Не допускается передача Абонентом своих прав и обязанностей по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласования с Оператором.

10.2. Вместе с заключением настоящего Договора Абонент предоставляет разрешение на использование Оператору помещений общего пользования, опорных конструкций дома, механического, электрического, сантехнического и другого оборудования, за пределами квартиры, а также сооружения, здания, которые предназначены для обеспечения потребностей всех владельцев квартир, а также владельцев нежилых помещений, которые расположены в жилом доме.

10.3. Оператор предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка.

10.4. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие Приложения:

Приложение 1: Перечень услуг и тарифы.

Приложение 2: Описание услуг.

Приложение 3: Правила оказания услуг.

Приложение 4: Порядок расчетов.

Приложение 5: Информация для Абонента.

Приложение 6: Заказ на предоставление услуги.

# ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОСТУПУ В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ

## Перечень услуг и тарифы

### 1. УСЛУГИ

1.1. Тарифы Оператора на услугу доступа в Интернет в сети ФЛП Д Зверькова С. А.

1.1.1. Тарифные планы для физических лиц в многоквартирных домах

Название тарифа	Скорость доступа в Интернет	Стоимость (на 30 дней), рублей
Пакет 2 Мбит/сек	до 2 Мбит/сек	100
Пакет до 15 Мбит/сек	до 15 Мбит/сек	150
Пакет до 50 Мбит/сек	до 50 Мбит/сек	200
Пакет до 100 Мбит/сек	до 100 Мбит/сек	250

1.1.2. Тарифные планы для физических лиц в частном секторе

Название тарифа	Скорость доступа в Интернет	Стоимость (на 30 дней), рублей
Пакет до 10 Мбит/сек	до 10 Мбит/сек	200
Пакет до 100 Мбит/сек	до 100 Мбит/сек	300

\* Скорость пакета соответствует максимальной скорости доступа к внешним ресурсам.

\* Смена тарифа более 1 раза в месяц- 20 рублей.

### 2. УСЛУГИ И СЕРВИСЫ

2.1 Тарифы Оператора на услуги и сервисы\*

Название услуги	Стоимость, российский рубль.
Подключение в многоквартирных домах в зоне покрытия сети Оператора	2 р*
Переподключение от других операторов (оплачивается только выбранный пакет)	2 р*
Подключение в частном секторе	От 500 р
Настройка роутера	0,00
Диагностика ПК	0,00
Настройка ПО для работы в сети Интернет	0,00
Восстановление после длительного отключения	0,00
Блокировка доступа в сеть с сохранением баланса	0,00
Замена разъема RJ-45	0,00*

\* Тарифом при организации услуги доступа к сети Интернет предусмотрена длина абонентской проводки, не превышающая 50 (пятидесяти) метров. В случае если длина абонентской проводки превышает 50 (пятьдесят) метров, Абонент оплачивает Оператору выполнение дополнительных работ, стоимость которых рассчитывается исходя из компенсации экономически обоснованных затрат

2.2. Дополнительные услуги:

Аренда выделенного IP-адреса 50 рубль/мес.(оплата за выделенный IP-адрес производится 1 раз в месяц вместе со списанием средств за текущий месяц).

## Показатели качества услуг по передачи данных, доступа к Интернету и их уровни

Показатели качества доступа к сети передачи данных общего пользования (СПДОП):		
Вид показателя	Показатели (параметры) и их значения	Уровень показателей (параметров)
Показатели, которые характеризуют доступ к СПДОП	Нормированное время выполнения заявления на подключение конечного оборудования потребителей к сети передачи данных общего пользования	20 дней (не больше чем 24 рабочих дня)
	Процент заявлений на подключение конечного оборудования потребителей к сети передачи данных общего пользования, выполненных за нормированное время (коэффициент своевременности подключения)	100 % (не меньше 85%)

## Показатели (параметры) качества услуг по передачи данных и доступа в Интернет:

Вид показателя	Показатели (параметры) и их значения	Уровень показателей (параметров)
Показатели, характеризующие доступность услуг передачи данных и доступа в Интернет	Процент успешных регистраций в сети (log-in), для услуг по:	
	передачи данных	94% (не менее 90%)
	доступа в Интернет	94% (не менее 90%)
	Процент отказов для услуг по:	
	передачи данных	6% (не более 10%)
	доступа в Интернет	6% (не более 10%)
	Нормированное время регистрации в сети, для услуг по:	
	передачи данных	18 секунд (не более 30 секунд)
доступа в Интернет	18 секунд (не более 30 секунд)	
	Процент регистраций, которые	

	соответствуют нормам по времени регистрации в сети, для услуг по:	
	передачи данных	94% (не менее 90%)
	доступа в Интернет	94% (не менее 90%)
Показатели, характеризующие полноценность предоставления услуг	Нормированный уровень скорости передачи данных (для универсального доступа)	
	Процент неудовлетворительных соединений по скорости передачи данных для услуг по:	
	передачи данных	6% (не более 10%)
	доступа в Интернет	6% (не более 10%)
	Время задержки (время передачи в одну сторону) для услуг по:	
	передачи данных	не установлено
	доступа в Интернет	не установлено

**Показатели (параметры) качества обслуживания потребителей:**

Вид показателей (параметров)	Показатели (параметры) и их обозначения	Уровни показателей (параметров)
Показатели, характеризующие проведение начислений за услуги	Процент счетов, на которые были получены обращения от потребителей относительно их некорректности (неправильности)	0,14% (не более 1%)
Показатели удовлетворенности потребителей обслуживанием	Процент обращений относительно организационных аспектов обслуживания	0,54% (не более 1%)
	Процент обращений по техническим аспектам обслуживания	0,54% (не более 1%)

## **ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОСТУПУ В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

### **1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ**

- 1.1 Техническая скорость на организуемом по технологии Ethernet/GPON/FTTX канале составляет 10/100/1000 Мбит/с. Реальная скорость обмена данными зависит от выбранного тарифного плана, состояния сетей передачи данных других операторов связи, а также серверов, с которыми Абонент осуществляет обмен данными.
- 1.2 Учет трафика не ведется (безлимитный доступ)
- 1.3 При подключении Абонент вносит авансовый платеж за первый учетный период работы по выбранному тарифному плану.
- 1.4 Размер платежа зависит от выбранного Абонентом тарифного плана .

### **2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

- 2.1 Первоначальная настройка Оператором компьютера Абонента в рамках работ по обеспечению возможности подключения Абонента к Услуге включает в себя настройку оборудования и клиентского программного обеспечения, в рамках лицензионных операционных систем MS Windows XP, VISTA, 7, 8, 10. Настройку клиентского программного обеспечения в рамках других операционных систем
- 2.2 Оператор не гарантирует стабильность работы нелицензионного программного обеспечения, и не несет ответственности за сохранность настроек и персональных данных.

### **3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

#### **3.1 Общие положения**

3.1.1 Проявляя заботу обо всех абонентах сети и предоставляя высококачественные услуги передачи данных, Оператор ценит свою репутацию и вводит правила, обязательные для Абонента при использовании услуг в сети Интернет, соответствующие общепринятым нормам работы в сети Интернет (далее "Сеть").

3.2.1 Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций.

3.3.1 Основное положение этих норм таково: правила использования любых ресурсов сети Интернет (от почтового ящика до канала связи) определяют владельцы этих ресурсов, и только они. Правила использования ресурсов, либо ссылка на них, публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов.

3.4.1 В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего Приложения.

#### **3.2 Обязательства Абонента**

3.2.1 Не отправлять по Сети информацию, которая противоречит действующему, а также международному законодательству:

3.2.2 Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

3.2.3 Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя;

3.2.4 Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии.

3.2.5 Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

3.2.6.1 Массовая рассылка не согласованных 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.

3.2.6.2 Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

3.2.6.3 Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, не проводить или не участвовать 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 не осуществлять:

3.2.5.7.1 Действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

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

3.2.5.7.3 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 пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

3.2.5.7.4 Передачу 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.

3.2.6 Не допускать фальсификации информации, если от Абонента требуется предоставление информации, идентифицирующую его, и используемые им средства доступа к Сети. В том числе не допускать:

3.2.6.1 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, пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

3.2.6.2 Фальсификацию своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть.

3.2.6.3 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.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №3 К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОСТУПУ В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

В данном приложении к Договору регламентируются взаимоотношения между Оператором и Абонентом при оказании Услуг.

### **1. ПОРЯДОК ЗАКАЗА УСЛУГ**

- 1.1. Для оформления Заказа на предоставление услуг (Приложение 6 к Договору) Абонент обращается по телефону или адресу, указанному в Приложении 5 к Договору.
- 1.2. При обращении Абонента представителем Оператора выполняется проверка технической возможности подключения
- 1.3. При оформлении Заказа Абонент оговаривает с представителем Оператора типы Услуг, тарифы, адрес предоставления Услуг и контактный телефон Абонента.

### **2. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ**

- 2.1. Оператор производит подключение Абонента к Услугам, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента.
- 2.2. Датой начала оказания Услуги является дата первичного выхода Абонента в Сеть посредством использования Аутентификационных данных, присвоенных Абоненту Оператором.
- 2.3. Дата начала расчетного периода соответствует дате первичного выхода Абонента в Сеть посредством использования Аутентификационных данных, присвоенных Абоненту Оператором.
- 2.4. По факту начала оказания Услуг с Лицевого счета Абонента списываются денежные средства в соответствии с Приложением 4 к Договору (Порядок расчетов).

### **3. ПОРЯДОК И СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

Прерывания в предоставлении услуг, возникшие в связи с проведением работ по восстановлению/поддержанию работоспособности и развитию сети, устраняются Оператором в течение 24 часов с момента регистрации отказа связи Оператором или начала проведения работ. Если восстановительные работы невозможно произвести в течение одного рабочего дня по причине: отсутствия доступа к объекту восстановления, по причине полного уничтожения, повреждения, хищения оборудования Оператора, сроки возобновления предоставления Услуги оговариваются Сторонами дополнительно в индивидуальном порядке, при этом производится перерасчет.

3.1. При отказе предоставления услуг по вине Оператора, выезд специалиста производится за счет Оператора.

3.2. В случае если отказ предоставления услуг произошел по вине Абонента по причине:

- обрыва кабеля внутри помещения Абонента;
- выхода из строя стандартной модульной розетки или установленного оборудования в помещении Абонента;
- изменения сетевых параметров компьютера Абонента, повлекших за собой прекращение доступа к Услуге;
- нестабильной работы/ неработоспособности операционной системы на компьютере Абонента;
- повреждение оборудования, установленного Оператором Абонента; производится перерасчет. выезд специалиста оплачивается согласно Приложения 1 к Договору (Перечень услуг и тарифы).

### **4. ПОРЯДОК ЗАКАЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

- 4.1. По факту начала оказания дополнительной услуги с Лицевого счета Абонента списываются денежные средства в количестве, указанном в Приложении 1 к Договору (Перечень услуг и тарифы).
- 4.2. Дополнительные услуги предоставляются при положительном балансе на Лицевом счете Абонента.

### **5. ПОРЯДОК БЛОКИРОВОК**

5.1. Оператор может временно прекратить оказание Услуги Абоненту путем ее блокирования в случае:

- Обращения Абонента с соответствующим заявлением не позднее, чем за 3 рабочих дня до планируемой даты. После соответствующего заявления от Абонента о возобновлении предоставления Услуги и наличие на лицевом счете суммы абонентской платы, Оператор в течении 2-х рабочих дней проверяет техническую возможность и возобновляет предоставление Услуги в полном объеме.
- Отсутствия на лицевом счете Абонента денежных средств в количестве, достаточном для осуществления Оператором их списания, за предоставляемую согласно данному Договору Услугу. После соответствующего пополнения Абонентом своего лицевого счета, Оператор в течение одного рабочего дня возобновляет предоставление Услуги в полном объеме.
- Нарушения Абонентом Правил поведения в сети Интернет, в соответствии с пунктом 6.2.2.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №4 К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОСТУПУ В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

### **1. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ АБОНЕНТОМ**

1.1. При подключении Абонент вносит на свой Лицевой счет денежные средства для оплаты стоимости подключения, одного учетного периода работы по выбранным тарифным планам, а также оплату дополнительных услуг, оказанных при проведении работ по подключению.

1.2. Перечень и описание способов осуществления платежей Абонентом приведены на сайте Оператора Zugres.net

### **2. УЧЕТ ПОСТУПИВШИХ ПЛАТЕЖЕЙ НА ЛИЦЕВОМ СЧЕТЕ**

2.1. Лицевой счет Абонента ведется в российском рубле.

2.2. Безналичные платежи Абонента учитываются на Лицевом счете только после получения выписки из банка о поступлении денежных средств на расчетный счет Оператора.

### **3. ВЗИМАНИЕ ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ**

3.1. Взимание оплаты за Услуги производится путем списания денежных средств с Лицевого счета.

3.2. После того, как Абонент в соответствии п. 1.2. настоящего Приложения и условиями Договора внес на Лицевой счет денежные средства, Оператор производит их списание в объеме следующих платежей:

- Платеж за подключение Услуги, а также разовые платежи за иные инсталляционные работы, если это предусмотрено условиями соответствующего Приложения к Договору;
- Абонентская плата за Расчетный период, в котором было произведено подключение к Услуге (согласно Приложению 1);

3.3. Списание с лицевого счета авансового платежа происходит 1 раз в месяц, расчетное время 00 часов.

3.4. Расчетный период рассчитывается с даты списания денежных средств с лицевого счета абонента и по такое же число следующего месяца, если таковое отсутствует, то берется последний день месяца.

3.5. На дату Индивидуального списания денежных средств с Лицевого счета Абонента одновременно списываются Абонентская плата и иные периодические платежи за все Услуги, на которые подписан Абонент, пропорционально зарегистрированному объему Услуг.

3.6. Переход Абонента на другой тарифный план (тариф) может быть осуществлен посредством смены тарифного плана через Личный кабинет или с помощью техподдержки Оператора. Смена тарифа производится при условии наличия на лицевом счете Абонента суммы, необходимой для оплаты стоимости перехода на другой тариф (если такая оплата установлена Оператором). При смене тарифного плана Оператор производит соответствующий перерасчет.

### **4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

4.1. Абонент самостоятельно отслеживает состояние своего Лицевого счета в Личном кабинете на web-сайте Zugres.net

4.2. Если на момент прекращения действия Договора Баланс Лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней после прекращения действия Договора возместить Оператору сумму задолженности. При этом возмещается задолженность, возникшая в период фактического пользования Абонентом Услугами.

**Приложение №5**  
**к Договору на оказание услуг по доступу в сеть Интернет**

**Информация для абонента:**

1. Адрес для направления корреспонденции: 86783, Донецкая Народная Республика  
г. Харцызск, г. Зугрэс, ул. Карла-Маркса, д.6, кв.19.  
Банковские реквизиты: ИНН 2892305478, Центральный Республиканский Банк ДНР, ИНН банковского учреждения 51000050, БИК банковского учреждения 310101001, тек. счет № 40802810228240000042
2. Телефоны:
  - отдела технической поддержки Zugres.net: 071-320-73-22, 099-66-56-334 (Viber).
  - Понедельник-суббота: с 9 часов. Воскресенье с 9-00 до 13-00.
  - связь с администрацией: 071-320-73-21, 050-88-63-001 (Viber).
3. Электронная почта: [zverkov2@mail.ru](mailto:zverkov2@mail.ru)
4. Сайт сети: Zugres.net
5. Личный кабинет: <https://billing.zugres.net>

**Приложение №6**  
**к Договору на оказание услуг по доступу в сеть Интернет**

1. Данные Абонента:  
ФИО Абонента \_\_\_\_\_  
Серия/номер паспорта \_\_\_\_\_ ИНН \_\_\_\_\_  
Адрес предоставления услуги \_\_\_\_\_

2. Дополнительная информация:
  1. Параметры услуги  
Тарифный план \_\_\_\_\_  
Дополнительные услуги \_\_\_\_\_  
Абонентский интерфейс: Ethernet/GPON/FTTX (нужное подчеркнуть) Протокол передачи данных: TCP/IP
  2. Реквизиты доступа в Интернет и Личный кабинет  
Логин \_\_\_\_\_ (прописные латинские буквы) \_\_\_\_\_  
Пароль \_\_\_\_\_  
Лицевой счет \_\_\_\_\_

*Работы по подключению к услуге выполнены. Форма оплаты услуг авансовая. Услуги оказываются только при наличии денежных средств на Лицевом счете Абонента.  
Абонент согласен с условиями Договора-оферты, размещенного на сайте <http://www.zugres.net/>.  
Претензий к качеству выполненных работ не имеет.*

- ФИО Абонента \_\_\_\_\_
- Дата подключения: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.
- Подпись \_\_\_\_\_

## Приложение №7

Номер заявки № \_\_\_\_\_ Л/с \_\_\_\_\_  
Дата регистрации “\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ФЛП Зверькову

Паспорт: серия \_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_  
Идентификационный код \_\_\_\_\_  
Мобильный телефон \_\_\_\_\_  
Адрес установки: улица \_\_\_\_\_  
Дом: \_\_\_\_\_ кв \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

*Прошу предоставить мне следующие телекоммуникационные услуги:  
(необходимое отметить)*

#### Услуга доступа к сети Интернет по технологии Ethernet:

- ТП до 2 Мбит/с — 100 рос. Руб
- ТП до 15 Мбит/с — 150 рос. Руб
- ТП до 50 Мбит/с — 200 рос. Руб
- ТП до 100 Мбит/с — 250 рос. Руб

#### Услуга доступа к сети Интернет по технологиям FTTB, xPON

- ТП до 10 Мбит/с — 200 рос. Руб
- ТП до 100 Мбит/с — 300 рос. Руб

#### Переоформление договора на телекоммуникационные услуги:

- При переезде Абонента
- При получении помещения в наследство
- При передаче помещения в аренду
- Переоформление на члена семьи Абонента или собственника помещения
- Переоформление на члена семьи Абонента или собственника помещения в случае смерти Абонента
- При смене фамилии Абонента

### Уведомление о включении абонента в базу персональных данных

Подписанием настоящего заявления Абонент дает согласие на сбор и обработку его персональных данных, которые стали известны Оператору в связи с выполнением условий договора о предоставлении телекоммуникационных услуг, и уведомлен об их включении в базу персональных данных Оператора согласно Закону Донецкой Народной Республики от 19.06.2015 № 6-ПНС «О персональных данных». Абонент свидетельствует о том, что он уведомлен об источниках сбора, местонахождении своих персональных данных и о целях их обработки.

Исключительно для целей выполнения Оператором договора о предоставлении телекоммуникационных услуг Абонент дает согласие на передачу его персональных данных третьим лицам, а именно: для размещения в телефонных справочниках, базах данных справочно-информационных служб, для обеспечения возможности приема платежей за телекоммуникационные услуги в почтовых отделениях, отделениях Центрального Республиканского Банка ДНР, других финансовых учреждениях, а также в случае заключения договора о предоставлении телекоммуникационных услуг от имени Оператора третьим лицом в порядке, предусмотренном ст. 50 Закона ДНР «О телекоммуникациях».

Согласен (а) на получение SMS уведомлений о действующих акциях и тарифных предложениях на мобильный телефон (071) \_\_\_\_\_ ДА  НЕТ

С условиями предоставления телекоммуникационных услуг расположенных на сайте <http://www.zugres.net/#oferta> ознакомлен (на)

«\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

----- отрывная часть -----

ФЛП Зверьков С. А

Отрывной талон (экземпляр Абонента, Заявителя)

Заявление о заключении (переоформлении) Договора о предоставлении телекоммуникационных услуг принято к рассмотрению.

Заявление принял \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» 20\_\_ г.

Ф.И.О. и подпись сотрудника)

