

## **Условия оказания услуги доступа к сети Интернет ООО “Прогресс Технологии”**

### **Раздел I. Общие положения.**

#### **Статья 1. Область применения.**

1.1. Настоящие Условия оказания услуги доступа к сети Интернет (далее именуются – Условия) разработаны в соответствии действующим законодательством Российской Федерации и регулируют отношения по оказанию услуг связи по передачи данных и телематических услуг связи, а также сопряженных и технологически неразрывно связанных с ними услуг содержания абонентской линии, сервисного и информационно-справочного обслуживания (далее – Услуги). Настоящие Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.2. Техническая возможность предоставления услуг связи Абоненту напрямую связана с предоставлением доступа к сети связи Оператора по месту нахождения абонента, а также с техническим обслуживанием и поддержание Оператором в исправном состоянии Абонентской линии, что делает Содержание абонентской линии услугой, технологически неразрывно связанной с услугами связи. Абоненту предоставляется Абонентская линия в течение всего срока оказания услуг связи. Затраты период временного отказа Абонента от услуг связи (приостановкой пользования услугами связи), оплачиваются Абонентом дополнительно.

1.3. Услуги не могут быть использованы Абонентом без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки оборудования для организации Автоматизированных центров (если организация и функционирование таких Автоматизированных центров причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам), установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам, массовой генерации трафика и т.п. Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи.

1.4. Услуги связи предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом “О связи”, Правилами оказания услуг связи, утвержденными Правительством РФ, на основании действующих лицензий Оператора: Л030-00114-77/00657166 от 15 июня 2023 г., выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Полный перечень лицензий Оператора размещен на Сайте Оператора и доводится до сведения Абонентов в местах обслуживания Абонентов.

#### **Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Условиях**

Для целей настоящих Условий используются следующие понятия и определения:

«**Интернет**» - множество сетей передачи данных и доступных через них ресурсов, порядок взаимодействия которых регулируется международной некоммерческой организацией «Internet Corporation for Assigned Names and Numbers».

«**Абонент**» - физическое лицо, с которым заключен Договор с выделением для этих целей Абонентской линии и уникального кода идентификации.

«**Абонентская линия**» - линия связи, соединяющая Абонентское устройство с узлом связи сети связи Оператора.

«**Абонентское устройство**» («Абонентское оборудование») - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к сети связи Оператора.

«**АСР**» – автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс, предназначенный для обеспечения автоматизации расчетов с абонентами и/или пользователями Услуг, а также для учета и обработки информации о предоставленных и оказанных Услугах.

«**Договор об оказании услуг связи**» («Договор») - соглашение между Оператором и Абонентом, о возмездном оказании Услуг, заключенное в порядке и в соответствии с настоящими Условиями.

**«Заявитель»** – лицо, которое обращается к Оператору с Заявлением о намерении заключить Договор.

**«Заявление»** – заявление о намерении заключить Договор, которое подает Заявитель в установленной Оператором форме. Заявление о заключении Договора считается поданным Абонентом в момент заключения Договора в случае, если для его заключения не требуется дополнительной проверки наличия технической возможности оказания Услуг.

**«Заявка»** - обращение от действующего Абонента в Службу технической поддержки, поданное надлежащим образом и имеющий свой уникальный номер.

**«Лицевой счет»** – аналитический счет в АСР, служащий для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг. В рамках одного Договора может быть выделено несколько Лицевых счетов.

**«Личный кабинет»** - организованная Оператором система для управления Абонентом услугами Оператора (контроль состояния лицевого счёта, получение информации о выставленных счетах, оплаченных услугах, оплата услуг, добавление и удаление услуг и т.д.) и обмена юридически значимой информации между Абонентом и Оператором. Доступ к Личному кабинету предоставляется авторизованным Абонентам с использованием сети Интернет. Все действия Абонента, совершенные в Личном кабинете, приравниваются к обмену электронными документами между Абонентом и Оператором, заверенные аналогом собственноручной подписи.

**«Оператор»** - ООО «Прогресс Технологии» (ZEXTEL)

**«Техническая поддержка»** - мероприятия, проводимые Оператором по обеспечению надлежащего технического обслуживания Абонентов, функционирования сервисов, предоставляемых Оператором, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

**«Служба технической поддержки (далее СТП)»** технический персонал Оператора, осуществляющий Техническую поддержку.

**«Многоквартирный дом (МКД)»** - здание, в котором расположены жилые помещения (квартиры), нежилые помещения, места общего пользования, общедомовое имущество.

**«Индивидуальный жилой дом (частный дом)»** - это индивидуально-определенное здание, состоящее из комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в нем.

**«Помещение»** – помещение, занимаемое Абонентом, в котором установлено или будет устанавливаться Абонентское оборудование с целью оказания Услуг. Абонент гарантирует наличие согласия собственника Помещения на установку Абонентского оборудования в Помещении для целей оказания Услуг. Неблагоприятные последствия, связанные с отсутствием такого согласия, в т.ч. в связи с невозможностью продолжения оказания Услуг, несет Абонент. Подробно зоны ответственности указаны в Приложении №2 «Разграничение зон ответственности»

**«Расчетный период»** – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объем Услуг. Если меньшая продолжительность Расчетного периода не установлена Оператором в Тарифном плане, Расчетный период считается равным одному календарному месяцу.

**«Сайт Оператора»** – ресурс Оператора в сети Интернет, размещенный по адресу <https://zextel.ru>

**«Содержание абонентской линии»** – услуга, технологически неразрывно связанная с услугами связи, представляющая собой техническое обслуживание и поддержание Оператором в исправном состоянии Абонентской линии.

**«Тарифный план»** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи и технологически неразрывно связанными с ними услугами.

**«Условия»** - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора.

**«Услуги»** – услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи, а также сопряженные и технологически неразрывно связанные с ними услуги содержания абонентской линии, сервисного и

информационно-справочного обслуживания, оказываемые Оператором Абоненту согласно условиям Договора.

«Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

## **Раздел II. Порядок заключения и продления действия Договора**

### **Статья 3. Порядок заключения и продления действия Договора**

3.1. Договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения. При заключении Договора допускается использование аналога собственноручной подписи, в том числе факсимильное воспроизведение подписи уполномоченного лица с помощью средств механического или иного копирования. Если иное не согласовано сторонами в Договоре, последний считается заключенным на неопределенный срок. В случае заключения сторонами срочного Договора, если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации, его действие продлевается каждый раз на следующий период, равный первоначальному сроку действия Договора, если Абонент не заявит об обратном не позднее, чем за две недели до окончания срока его действия. До заключения Договора Оператор на основании Заявления, поданного Заявителем Оператору, проводит проверку наличия технической возможности оказания Услуг. Заявитель в случае необходимости обязан предоставить уполномоченным лицам Оператора доступ в Помещение в согласованное сторонами время в целях разрешения вопроса о технической возможности предоставления Заявителю доступа к Услугам.

3.2. В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» Оператор в целях заключения и/или исполнения Договора, а также в целях соблюдения действующего законодательства обрабатывает персональные данные Абонента с использованием своих программно-аппаратных средств или без использования таковых. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, в т.ч. копий документов, удостоверяющих личность, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

3.3. Неотъемлемой частью Договора являются настоящие Условия, выбранный Абонентом Тарифный план, а также условия дополнительных соглашений (оферт), принятых Абонентом в порядке и на условиях, установленных Оператором.

## **Раздел III. Перечень, объем и качество Услуг**

### **Услуг Статья 4. Перечень Услуг**

4.1. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется выбранным Абонентом Тарифным планом с учетом иных Услуг, заказанных Абонентом дополнительно в соответствии с действующими предложениями Оператора.

### **Статья 5. Объем услуг**

5.1. Определение объема Услуг, оказанных Абоненту Оператором, осуществляется на основании показаний АСР Оператора.

5.2. Сочетание сумм ранее внесенных платежей, условий Тарифного плана и объема использованных Абонентом Услуг в АСР формирует остаток Лицевого счета. Величина остатка представляет собой обобщенную информацию об объеме Услуг, который может быть использован Абонентом (положительное значение остатка) или был использован Абонентом после полного расходования на оплату Услуг внесенных платежей (отрицательное значение остатка). Внесение платежей отражается как увеличение остатка на Лицевом счете, взимание платы за оказанные Услуги — как его уменьшение. Уменьшение остатка производится исходя из тарифов на Услуги с без учета НДС и иных налогов, включаемых в цену. Отрицательное значение остатка выражает размер задолженности Абонента. Сведения об остатке на Лицевом счете Абонента средств, внесенных и неизрасходованных Абонентом при потреблении Услуг, фиксируются в Личном кабинете и указываются отдельной строкой в счетах.

## **Статья 6. Качество связи в сети Оператора**

6.1. Качество Услуг Оператора соответствует действующим в РФ техническим нормам и имеющимся лицензиям. Технические показатели и нормы, в соответствии с которыми оказываются услуги связи, зафиксированы в Приложении 1 настоящих Условий и являются их неотъемлемой частью. Оператор предоставляет услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения с соблюдением требований действующего законодательства, лицензии необходимых ремонтных и профилактических работ.

6.2. Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям Абонентского оборудования, либо Абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором. Если для получения Услуг используется Абонентское оборудование, которое требует энергоснабжения, Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг, вызванные отсутствием, перебоями в таком энергоснабжении.

6.3. Оператор может приостановить оказание Услуг в случае возникновения аварийных ситуаций, препятствующих дальнейшему оказанию Услуг, а также при необходимости проведения других ремонтных и/или профилактических работ. Сроки и порядок устранения неисправностей в сети связи Оператора, препятствующих пользованию Услугами, а также сроки проведения ремонтных и/или профилактических работ устанавливаются локальным актом Оператора и доводятся до сведения Абонентов в местах работы с Абонентами, путем отправки оповещений в Личные кабинеты Абонентов, а также могут быть опубликованы на Сайте Оператора.

## **Раздел IV. Права и обязанности Сторон**

### **Статья 7. Права Абонента**

7.1. Получать достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, объеме предоставляемых Услуг, выставленных счетах за оказываемые Услуги, перечне Услуг и Тарифных планах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

7.2. В установленном настоящими Условиями порядке изменять используемый перечень Услуг, Тарифный план.

7.3. В установленном настоящими Условиями порядке приостановить получение услуг связи, всех или части.

7.4. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные в Приложение №4 “Порядок устранения неисправностей”.

7.5. При расторжении договора в одностороннем порядке по заявлению любой из сторон, а также в случае, если договор расторгнут по соглашению сторон, Абонент вправе требовать возврата средств, находящихся на балансе на его лицевом счете на дату расторжения договора, за вычетом средств, подлежащих уплате Оператору за оказанные надлежащим образом услуги в период действия договора.

7.6. При наличии технических причин, указанных в Приложении № 4 “Порядок подачи, обработки обращений и устранения неисправностей”, являющихся неотъемлемой частью настоящего договора, повлекших отсутствие оказания услуг связи, Абонент вправе потребовать возврата уплаченных по договору средств за период, эквивалентный периоду неоказания услуг в соответствии с настоящим пунктом.

### **Статья 8. Обязанности Абонента**

8.1. При заключении Договора предоставить Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение шестидесяти дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные. Абонент обязуется сообщать Оператору в срок, не превышающий шестидесяти дней, о прекращении своих прав владения и/или пользования Помещением.

8.2. Ознакомиться с настоящими Условиями, перечнем возможных Услуг, тарифами на Услуги и информацией о настройках Абонентского оборудования до начала пользования Услугами.

8.3. Пользоваться Услугами в соответствии с настоящими Условиями и законодательством РФ. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору

и/или третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц, не использовать Услуги без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п., не фальсифицировать IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных. Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи.

8.4. Своевременно оплачивать как основные, так и технологически неразрывно связанные с услугами связи услуги Оператору, в том числе услуги по первоначальному подключению Абонента к сети Оператора, в соответствии с методом оплаты Услуг, Тарифным планом и настоящими Условиями.

8.5. Осуществлять свои права как Абонента лично либо через представителя, действующего на основании закона или доверенности. При этом доверенность от физического лица должна быть удостоверена нотариально либо оформлена иным допускаемым действующим законодательством способом, позволяющим достоверно определить факт ее выдачи лицом, указанным в доверенности. Все действия, совершенные с использованием способов идентификации, установленных Оператором, в т.ч. после идентификации на Сайте Оператора, пройденной в порядке, определенном Оператором, считаются произведенными от имени и в интересах Абонента.

8.6. Принять меры по предотвращению пользования Услугами третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

8.7. Обеспечивать беспрепятственный доступ работникам Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания оборудования связи и линий связи в Помещениях, а также к общему имуществу собственников помещений многоквартирного дома или частного дома, на котором размещены оборудования связи и линии связи.

8.8. Соблюдать надлежащую эксплуатацию Абонентской линии (в границах Помещения) и оборудования Оператора, установленного в Помещении.

8.9. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в работе оборудования или программного обеспечения Оператора.

8.10. Содержать Абонентское оборудование в надлежащем состоянии, в том числе, в период срока действия гарантии Абонентского оборудования, составляющего 12 (двенадцать) месяцев с даты передачи такого оборудования Абоненту.

## **Статья 9. Права Оператора**

9.1. Определять условия оказания Услуг, в том числе Тарифных планов, посредством введения новых Тарифных планов/Услуг и/или внесения изменения в действующие условия оказания Услуг/тарифы в предусмотренном настоящими Условиями порядке.

9.2. Приостанавливать с соблюдением законодательно установленной процедуры оказание Услуг, всех или части, в случае нарушения Абонентом правил, установленных настоящими Условиями (Договором), в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи - вплоть до устранения нарушений. Приостановление оказания Услуг при оказании услуг для нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка возможно и осуществляется только в случаях и в порядке, установленном законодательством о связи.

9.3. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор в порядке, определенном законодательством, вправе временно прекратить или ограничить оказание услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательством России имеют право на приоритетное пользование услугами связи.

9.4. Оператор обязуется в период действия гарантийного срока, предусмотренного пунктом 8.10. настоящего договора, производить замену неисправного Абонентского оборудования своими силами и за свой счет по заявке Абонента. В случае выхода из строя Абонентского оборудования после истечения срока гарантийного обслуживания, Абонент обязуется произвести его замену своими силами и за свой счет.

#### **Статья 10. Обязанности Оператора**

10.1. Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об Услугах, их перечне и правилах оказания, Тарифных планах, порядке и условиях оплаты Услуг, порядке и сроках доставки счетов.

10.2. Организовать бесплатное консультирование по вопросам пользования Услугами и расчетов за Услуги, в т.ч. предоставлять информацию о тарифах на Услуги и состоянии Лицевого счета Абонента.

10.3. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

10.4. Начать оказывать Абоненту Услуги в течение срока, предусмотренного Договором, Дополнительными соглашениями и Приложениями к Договору.

10.5. Осуществлять техническое обслуживание абонентской кабельной разводки (Абонентских линий, расположенных в здании, где находится Помещение), в том числе производить ремонт и замену поврежденных участков абонентской кабельной разводки. Подробно зоны ответственности указаны в Приложении №2 “Разграничение зон ответственности”

10.6. По заявке Абонента производить ремонтные работы Абонентской линии, находящейся в зоне ответственности абонента.

10.7. Соблюдать установленные Оператором сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи и услугами по передаче данных.

10.8. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по Договору, если их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, по вине третьих лиц или в связи с действиями Абонента.

10.9. В случае привлечения Оператором третьего лица для осуществления с Абонентом-должником взаимодействия по возврату просроченной задолженности, Оператор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, уведомляет об этом Абонента-должника в течение тридцати рабочих дней путем направления по почте бес конвертным отправлением или простым письмом соответствующего уведомления.

10.10. Оператор обязан при первом подключении Абонента к сети Интернет установить последнему терминал и подключить к нему только одно технологическое устройство (роутер или компьютер) Абонента. Иные возможные к оказанию услуги в виде произведения работ по прокладке коммуникаций внутри помещений Абонента, подключение нескольких точек Абонента к Сети, установка розеток и т.п. являются дополнительными услугами и не входят в стоимость Договора и в обязанности Оператора при подключении Абонента к сети Интернет. Такие дополнительные услуги могут быть оказаны Оператором Абоненту за дополнительную плату на основании заключенного между сторонами дополнительного соглашения к Договору.

### **Раздел V. Стоимость услуг и порядок расчетов**

#### **Статья 11. Тарифы на Услуги**

11.1. Тарифы на Услуги, единицы тарификации Услуг устанавливаются Оператором самостоятельно в Тарифных планах и дополнительных соглашениях (офертах) к Договору.

11.2. Тарифы на Содержание абонентской линии устанавливаются Оператором самостоятельно по принципу компенсации экономически обоснованных затрат, связанных с оказанием этой услуги связи по каждому адресу оказания услуг связи. Оператор вправе в одностороннем порядке изменить стоимость услуги, уведомив Абонента за 10 дней до введения в действие новой стоимости услуги путем публикации информации на Сайте оператора <https://zextel.ru/>

11.3. Информация о действующих и новых Тарифах на Услуги и Тарифных планах Оператора предоставляется в местах работы с Абонентами, а также на Сайте Оператора <https://zextel.ru/>

## **Статья 12. Метод расчетов**

12.1. Применимый при оказании Услуг метод расчетов указывается в Тарифном плане и дополнительном соглашении (оферте). Оплата может производиться наличными денежными средствами и безналичным способом.

12.2. Оплата путем внесения аванса (авансовый метод расчетов). При авансовом методе расчетов на Лицевой счет Абонента до начала предоставления Услуг Абонент вносит аванс (платеж), образующий на Лицевом счете определяемый Оператором положительный остаток. При этом расчеты производятся Абонентом за фактически оказанные в Расчетном периоде Услуги, с учетом внесенной ранее суммы аванса. Авансовые платежи, внесенные на Лицевой счет Абонента, используются для оплаты Услуг по мере их потребления Абонентом. Суммы авансовых платежей определяются самим Абонентом, исходя из предполагаемого объема потребления заказываемых Услуг и выбранного Тарифного плана. При заключении Договора Абонент вносит первый авансовый платеж в сумме, определяемой выбранным Тарифным планом, после чего Оператор начинает оказывать ему Услуги по Договору. Оператор вправе ограничить Объем предоставляемых Услуг или полностью прекратить предоставление Услуг Абоненту при поступлении в АСР Оператора информации об отсутствии на Лицевом счете Абонента положительного остатка. Возобновление предоставления Услуг производится после поступления на счет или в кассу Оператора или Уполномоченному лицу очередного авансового платежа, образующего положительный остаток на Лицевом счете.

## **Статья 13. Оплата Услуг**

13.1. Абонент обязуется своевременно вносить абонентскую плату за оказываемые Услуги связи в соответствии с тарифами, действующими на момент оказания Услуг. Расчеты между Оператором и Абонентом производятся в рублях.

13.2. Моментом исполнения денежного обязательства Абонента считается момент списания денежных средств с лицевого счета Абонента в счет оплаты услуг Оператора согласно Тарифному плану на основании показаний АСР Оператора.

13.3. Абонент производит оплату за Услуги с указанием Лицевого счета Абонента, и/или иных идентификаторов, установленных Оператором.

13.4. В случае приостановки оказания услуг связи по заявлению Абонента, начисление платы за эти услуги не производятся. За время приостановки оказания услуг связи оператора начисляет, а абонент обязуется оплатить Содержание абонентской линии в размере, указанном в Приложении № 3 “Услуги и тарифы”. Правила, предусмотренные настоящим пунктом Условий о неначислении платы, не распространяются на пользование услугой «Статический IP-адрес».

13.5. В случае образования задолженности Абонента по оплате Содержания абонентской линии за период более, чем 2 месяца, оператор вправе отключить Абонентскую линию этого Абонента от сети связи Оператора. Повторное подключение Абонентской линии к сети оператора производится по заявлению Абонента после оплаты абонентом имеющейся задолженности и стоимости повторного подключения к сети связи по действующим тарифам оператора.

13.6. Денежные средства принимаются только в соответствии с правилами оплаты услуг, опубликованными на официальном сайте Оператора в разделе «оплата» <https://zextel.ru/payment/>. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. Если платёж совершён по неправильному номеру лицевого счёта, а также не содержит информации необходимой для идентификации абонента (номер лицевого счёта), то своевременное зачисление оплаты на лицевой счет абонента не гарантируется.

13.7. Условия пользования услугой «Статический IP-адрес».

13.7.1. За пользование услугой «Статический IP-адрес» устанавливается обязательная абонентская плата, уплачиваемая Абонентом ежемесячно в размере, определенном действующим тарифным планом.

13.7.2. Абонентская плата за пользование услугой «Статический IP-адрес» не зависит от состояния услуги «Доступ к сети Интернет» и подлежит оплате в полном объеме за календарный месяц, в течение

которого услуга «Статический IP-адрес» остаётся активированной в учетной записи Абонента. Временная заморозка, приостановка или ограничение услуги «Доступ к сети Интернет» не является основанием для перерасчёта или освобождения Абонента от обязанности по оплате услуги «Статический IP-адрес».

13.7.3. Размер абонентской платы за услугу «Статический IP-адрес» и порядок её изменения регулируются тарифными планами Оператора, размещёнными на официальном сайте <https://zextel.ru/> и/или в личном кабинете Абонента. Оператор вправе изменять размер платы в порядке, предусмотренном статьёй 16 раздела VI настоящих Условий.

13.7.4. Оплата производится в порядке и сроки, установленные настоящим разделом Условий. Неуплата абонентской платы за услугу «Статический IP-адрес» в установленный срок влечёт последствия, предусмотренные статьями 15, 17 раздела VI настоящих Условий.

## **Раздел VI. Прочие условия**

### **Статья 14. Порядок предъявления претензий и исков**

14.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть, будут, по возможности, урегулироваться путем переговоров.

14.2. Предъявление Абонентом претензий Оператору осуществляется в установленном законодательством РФ порядке с приложением необходимых для рассмотрения претензии документов, включая документы, подтверждающие факт нарушения Оператором обязательств по Договору.

### **Статья 15. Ответственность Сторон**

15.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств стороны по Договору несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

15.2. Оператор обязуется возместить Абоненту ущерб, причиненный ему виновными действиями Оператора в ходе исполнения Договора, если иной размер ответственности Оператора не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. Оператор освобождается от обязанности за свой счет осуществлять ремонт Абонентской линии в границах Помещения, если неисправность линии возникла: в результате механического повреждения элементов Абонентской линии; вследствие самостоятельного изменения Абонентом траектории кабельной разводки Абонентской линии; в результате подключения к Абонентской линии устройств, не предназначенных для получения услуг; в случае повреждения Абонентской линии в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения или умышленного повреждения третьими лицами.

15.4. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля сторон и непосредственно повлиявшей на возможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор в соответствии с законодательством вправе временно прекращать или ограничивать Абоненту оказание Услуг.

15.5. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы (“форс-мажор”), сторона по Договору, не имеющая возможности выполнять обязанности по Договору, должна незамедлительно направить другой стороне уведомление о случившемся, о причинах случившегося, со ссылкой на документ, выданный соответствующим независимым компетентным органом, подтверждающий наличие и продолжительность действия обстоятельства непреодолимой силы.

### **Статья 16. Внесение изменений в перечень Услуг, настоящие Условия и иные условия Договора.**

16.1. Абонент вправе в установленном Оператором порядке изменить используемый перечень Услуг, к которым он имеет доступ при оказании телематических услуг связи и Тарифный план, уведомив об этом Оператора письменно или посредством совершения необходимых для этого действий в Личном кабинете.

16.2. Изменение и дополнение Договора, заключенного в письменной форме, оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме, либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий в Личном кабинете. Запросы и распоряжения Абонента, совершенные в Личном кабинете, приравниваются к обмену электронными документами между Абонентом и Оператором завизированными аналогом собственноручной подписи, и имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе документов завизированных собственноручной подписью.

16.3. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор и настоящие Условия с предварительным уведомлением Абонента путем публикации на Сайте Оператора и в Личном кабинете абонента за 10 (десять) дней до вступления таких изменений в силу. Принятием Абонентом предложения Оператора связи по внесению изменений в Договор и настоящие Условия, являются конклюдентные действия по оплате услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений в Договора и настоящих Условий.

16.4. Оператор имеет право в одностороннем порядке менять тарифы и устанавливать дополнительные тарифы, а также менять стоимость дополнительных услуг, предварительно уведомив Абонентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу указанных изменений, путем размещения соответствующего сообщения на официальном сайте Оператора [www.zextel.ru](http://www.zextel.ru) и в личном кабинете Абонента. Датой уведомления является дата, указанная в публикации соответствующей информации на официальном сайте Оператора. При своем несогласии с указанными изменениями Абонент вправе отказаться от принятия изменений путем прекращения пользования услугами связи, а также сопряженные и технологически неразрывно связанные с ними услуги содержания абонентской линии или дополнительными услугами до даты вступления изменений в силу. Продолжение пользования услугами связи, а также сопряженные и технологически неразрывно связанные с ними услуги содержания абонентской линии или дополнительными услугами по истечению даты вступления в силу указанных изменений, рассматривается как согласие абонента с внесенными изменениями.

## **Статья 17. Приостановление оказания Услуг и расторжение Договора**

17.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

17.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору. Дата прекращения действия Договора является датой подачи заявления о расторжении Договора, если иное не определено в заявлении.

17.3. Оператор вправе, уведомив Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней, в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае отсутствия технической возможности оказания услуг абоненту, как то: введение собственником или иным владельцем здания, в котором оказываются услуги Абоненту, или уполномоченными лицами (управляющей компанией, ТСЖ, и др.) запрета на эксплуатации сетей связи Оператором на территории здания; повышение собственником или иным владельцем здания, в котором оказываются услуги Абоненту, или уполномоченными лицами (управляющей компанией, ТСЖ, и др.) стоимости аренды места, под размещение сети связи и оборудование оператора, делающее нерентабельной деятельность оператора по оказанию услуг связи Абоненту; отключение Абонентской линии от сети связи Оператора в том числе из-за неуплаты Содержания абонентской линии.

17.3.1. Оператор вправе, уведомив Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней, в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае отсутствия технической возможности оказания услуг абоненту, как то: введение собственником или иным владельцем инфраструктуры (земельные участки, опоры ЛЭП, иные объекты используемые для размещения сетей связи), в котором оказываются услуги Абоненту, или уполномоченными лицами (управляющей компанией, правления СНТ, ДНП, и др.) запрета на эксплуатацию сетей связи Оператора; повышение собственником или иным владельцем инфраструктуры (земельные участки, опоры ЛЭП, иные объекты используемые для размещения сетей связи), в котором оказываются услуги Абоненту, или уполномоченными лицами

(управляющей компанией, правления СНТ, ДНП, и др.) стоимости аренды места, под размещение сети связи и оборудование оператора, делающее нерентабельной деятельность оператора по оказанию услуг связи Абоненту; отключение Абонентской линии от сети связи Оператора в том числе из-за неуплаты Содержания абонентской линии.

17.4. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований условий Договора и настоящих Условий, в том числе при неоплате Услуг.

17.5. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушений, послуживших основанием для приостановления услуг связи, в том числе при неоплате Услуг, по истечении 6 (шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.

17.6. С момента расторжения Договора, обязательства сторон считаются прекращенными за исключением обязательств Абонента, связанных с оплатой оказанных, но не оплаченных на момент расторжения Договора Услуг. Оставшаяся после исполнения Абонентом обязательств по оплате оказанных Услуг сумма разницы между оплаченной по Договору суммой и стоимостью оказанных на момент расторжения Договора Услуг возвращается Абоненту на основании его соответствующего заявления.

17.7. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре Помещением, Договор с Абонентом прекращается с момента получения Оператором уведомления Абонента о прекращении права владения и/или пользования Помещением или обращения нового владельца указанного помещения о заключении Договора.

17.8. С момента расторжения Договора, Абонент обязуется в течение 10 (десяти) календарных дней своими силами демонтировать и осуществить возврат Оператору установленного оборудования, в том числе абонентского терминала, доставив такое оборудование в офис Оператора, указанный на сайте <https://zextel.ru/>. Абонент вправе осуществить возврат оборудования посредством направления Оператору заявки на выезд специалиста Оператора на адрес Абонента для производства работ по демонтажу оборудования с последующим подписанием акта приема передачи оборудования. Заявка Абонента на демонтаж и передачу оборудования согласовывается Оператором исходя из загруженности специалистов Оператора. Оператор сообщает Абоненту дату и время выезда специалиста по адресу электронной почты Абонента или путем направления смс-сообщения на мобильный номер Абонента, указанные в договоре. Абонент обязан обеспечить присутствие на адресе в указанное Оператором дату и время.

17.9. В случае неисполнения Абонентом обязанности по возврату Оператору оборудования в течение 10 (десяти) календарных дней с момента расторжения договора, в том числе при отсутствии в указанный срок направленной заявки Оператору на выезд специалиста на адрес Абонента для производства работ по демонтажу оборудования и его последующей передачи, а равно отсутствие Абонента на адресе в назначенное Оператором для выезда специалиста время для производства демонтажных работ, Абонент уплачивает Оператору штраф в размере 4 500 (четыре тысячи пятьсот) рублей, а также неустойку в размере 5% (пяти процентов) от размера штрафа за каждый день неисполнения обязательства по возврату Оператору установленного оборудования.

**Приложение № 1 «Технические требования и значения показателей качества оказания услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи ООО «Прогресс Технологии».**

**Приложение № 2 «Разграничение зон ответственности»**

**Приложении № 3 «Услуги и тарифы»**

**Приложении № 4 «Порядок подачи, обработки обращений и устранения неисправностей»**



Приложение №1  
к Условия оказания услуги доступа к сети Интернет  
Оператора связи ООО “Прогресс Технологии”

**Технические требования и значения показателей качества оказания услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи ООО “Прогресс Технологии”**

**1. Условия оказания услуг связи с использованием технологии Ethernet.**

1.1. Оператор оказывает абоненту услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи, по технологии Ethernet, xPON.

Связь между компьютером абонента и сетью оператора, построенной по данной технологии, осуществляется через абонентское оборудование (сетевая карта, маршрутизатор или абонентское устройство ONU)

1.2. Для получения Услуг абоненту выделяется один динамический IP-адрес. За дополнительную плату абонент может заказать выделение статического IP-адреса.

1.3. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии (отдельного очередного непрерывного пользования Услугами) пользования Услугами составляет 24 часа. В случае превышения данной величины осуществляется принудительное завершение сессии.

1.4. Первичная настройка Оператором компьютера Абонента в рамках работ по обеспечению возможности подключения абонента к Услугам включает в себя настройку оборудования в рамках операционных систем XP / Vista / 7 / 10 / 11 или MacOS. Настройку клиентского программного обеспечения в рамках других операционных систем Оператор не гарантирует. Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет абонент.

1.5. Требования к программному обеспечению и соответствующему абонентскому оборудованию:

- процессор с частотой не менее 2 ГГц;
- объем оперативной памяти соответствующего устройства - 4 Гбайт и более;
- сетевая карта с интерфейсом Ethernet 100Base-TX (при организации соединения по Ethernet-кабелю)
- Операционная система, установленная на соответствующем устройстве — Windows XP / Vista / 7 / 8 / 10 / 11, MacOS;
- Браузер для просмотра веб-сайтов (Internet Explorer ver. 9.0 и выше, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera;

1.6. Оператор предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных и телематические услуги связи – доступ к сети интернет с использованием технологии Ethernet. Оказание Услуг обеспечивается при помощи организуемых Оператором цифровых каналов связи. Цифровые каналы связи между оборудованием Оператора и Абонентским оборудованием организуются по технологии Ethernet с использованием в качестве Абонентской линии кабеля типа UTP категории 5 или оптического кабеля. Значение скорости передачи данных устанавливается Оператором в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана.

Реальная скорость передачи данных зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния Абонентской линии, сетей передачи данных сторонних операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентское оборудование осуществляет обмен данными.

1.7. Предоставление Услуг возможно только с использованием Абонентской линии, смонтированной Оператором.

## **2. Требования к Абонентской сети.**

### **2.1. Требования к Абонентской сети при предоставлении Услуг по технологии Ethernet.**

Для Абонентской сети должен использоваться кабель типа UTP категории 5. В случае использования кабеля другого типа с худшими характеристиками качественное оказание Услуг не гарантируется.

2.2. Соединения кабеля с Абонентским оборудованием должны быть произведены через разъемы. Разъемы должны быть обжаты специальным инструментом. Обжатие разъемов другими инструментами (пассатижами и пр.) а также соединения кабеля методом скрутки не допускаются.

## **3. Значения показателей качества.**

3.1. Задержка передачи пакетов не более 70 мс. В задержку передачи пакета включаются: задержка кодирования / декодирования и пакетизации, задержка маршрутизации на сети передачи данных, задержка распространения сигнала, задержка буферизации. Она определяется как полусумма задержек передачи пакета в обоих направлениях (туда и обратно).

3.2. Полоса пропускания линии связи (скорость доступа) определяется Тарифным планом (до указанного значения). Предлог «до» означает, что скорость передачи данных в сети Интернет зависит не только от технических особенностей услуги, предоставляемой Оператором, но и от действий третьих лиц — операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети Интернет, не принадлежащих Оператору. Скорость доступа к сети Интернет является величиной неопределенной и зависит от ряда параметров, в том числе технических характеристик подключения данных точек, маршрута и текущей загрузки каналов. Все параметры являются переменными и не гарантируются Оператором за пределами своей сети.

Указанные в настоящих Требованиях показатели распространяются только на ресурсы, расположенные на сети передачи данных Оператора.

## **4. Гарантии качества услуг связи.**

4.1. Оператор гарантирует возможность установления соединения между Абонентским оборудованием и оборудованием Оператора на скорости соответствующей выбранному Абонентом тарифу через сеть Оператора. Настоящая гарантия заключается в том, что Оператор готов продемонстрировать Абоненту тестовое соединение на указанной скорости на тестовом оборудовании.

Данная гарантия не означает, что Оператор круглосуточно обеспечивает саму возможность соединения и отсутствие перебоев в предоставлении соответствующих услуг связи, поскольку возможны не зависящие от Оператора технические причины, связанные как с эксплуатацией сложных комплексов оборудования, так и со следующими причинами:

- использование Абонентом несертифицированного оборудования и/или нелегального (контрафактного) программного обеспечения;
- самовольное изменение Абонентом стандартных программных или аппаратных настроек Абонентского оборудования или нестандартные настройки программного обеспечения;
- низкое качество Абонентской сети, изоляции, взаимного влияния бытовой техники;
- действия сторонних организаций, ЖКХ, собственников инфраструктуры и их представителей.

Оператор по умолчанию не фильтрует трафик Абонентов от вредоносного содержимого (вирусов) и несанкционированных рассылок, не обеспечивает защиту от сетевых атак. Такая фильтрация может быть заказана Абонентом как отдельная услуга. В любом случае Оператор не несет ответственности за повреждения программного обеспечения или оборудования Абонента из-за воздействия вирусов или сетевых атак.

Приложение №2  
к Условия оказания услуги доступа к сети Интернет  
Оператора связи ООО “Прогресс Технологии”

**Разграничение зон ответственности**

**Индивидуальный жилой дом (частный дом)**

«Зона ответственности Абонента» - Абонентская линия, находящаяся в пределах частного жилого дома, квартиры, помещения, земельного участка, и Абонентское оборудование, расположенное в помещении Абонента, находящееся в пользовании Абонента или предназначенное для таких целей, за которые Абонент несет ответственность, если иное не указано в Договоре. Зона ответственности Абонента начинается от опоры ЛЭП с которой подключен Абонент.

«Зона ответственности Оператора» - технические средства и каналы, находящиеся во владении и под управлением Оператора, за которые Оператор несет ответственность. Зона ответственности Оператора заканчивается на опоре ЛЭП с которой подключен Абонент, если иное не указано в Договоре.



## Многоквартирный дом (МКД)

«Зона ответственности Абонента» - Абонентская линия, находящаяся в пределах частного жилого дома, квартиры, помещения, земельного участка, и Абонентское оборудование, расположенное в помещении Абонента, находящееся в пользовании Абонента или предназначенное для таких целей, за которые Абонент несет ответственность, если иное не указано в Договоре. Зона ответственности Абонента начинается от ввода в помещение /квартиру, включая сам ввод.

«Зона ответственности Оператора» - технические средства и каналы, находящиеся во владении и под управлением Оператора, за которые Оператор несет ответственность. Зона ответственности Оператора заканчивается в местах общего пользования до ввода в квартиру, если иное не указано в Договоре.



**ПОДКЛЮЧЕНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ  
ТЕХНОЛОГИИ GPON и FastEthernet**



Приложение №3  
к Условия оказания услуги доступа к сети Интернет  
Оператора связи ООО “Прогресс Технологии”

### Тарифы и услуги

#### Подключение по технологии GPON (частный сектор)

Основные тарифные планы:

<p><b>Комфорт+</b></p>	<p>Может быть только <b>основным Тарифным планом</b>. Тарифный план может быть подключен абоненту при условии подключения в определенных территориальных зонах*. Единицей измерения тарифного плана является 1 Мбит/сек. Абонентская плата составляет 1600 руб. за период с момента активации тарифного плана и до окончания календарного месяца, в котором он был активирован, независимо от количества дней фактического пользования услугами (включает плату за пользование абонентской линией). По окончании данного периода действие тарифного плана прекращается с последующей автоматической активацией на следующий месяц в случае, если Абонент не активировал другой тарифный план в качестве основного (количество последовательной активации тарифного плана не ограничено). В соответствии с условиями данного тарифного плана Абоненту в период активации тарифа предоставляется доступ в сеть Интернет (включает Внешний, Локальный и Мультимедиа трафики) с абонентского устройства, с которого был активирован данный тарифный план. Количество потребленных мегабайт не учитывается. При первой активации, абонентская плата в месяце, в котором Абоненту был предоставлен доступ к Услугам, взимается в день предоставления доступа в размере, пропорциональном количеству дней с момента предоставления доступа к Услугам до момента окончания календарного месяца. Пользование Услугой осуществляется на скорости потребления Внешнего трафика до 100 Мбит/сек. Партнерской программой может быть предусмотрено предоставление бонусов, скидок и иных привилегий.</p>
<p><b>Ультра</b></p>	<p>Может быть только <b>основным Тарифным планом</b>. Тарифный план может быть подключен абоненту при условии подключения в определенных территориальных зонах*. Единицей измерения тарифного плана является 1 Мбит/ сек. Абонентская плата составляет 2100 руб. за период с момента активации тарифного плана и до окончания календарного месяца, в котором он был активирован, независимо от количества дней фактического пользования услугами (включает плату за пользование абонентской линией). По окончании данного периода действие тарифного плана прекращается с последующей автоматической активацией на следующий месяц в случае, если Абонент не активировал другой тарифный план в качестве основного (количество последовательной активации тарифного плана не ограничено). В соответствии с условиями данного тарифного плана Абоненту в период активации тарифа предоставляется доступ в сеть Интернет (включает Внешний, Локальный и Мультимедиа трафики) с абонентского устройства, с которого был активирован данный тарифный план. Количество потребленных мегабайт не учитывается. При первой активации, абонентская плата в месяце, в котором Абоненту был предоставлен доступ к Услугам, взимается в день предоставления доступа в размере, пропорциональном количеству дней с момента предоставления доступа к Услугам до момента окончания календарного месяца. Пользование Услугой осуществляется на скорости потребления Внешнего трафика до 200 Мбит/сек.</p>

	Партнерской программой может быть предусмотрено предоставление бонусов, скидок и иных привилегий.
<b>Для Своих</b>	<p>Может быть только <b>основным Тарифным планом</b>. Тарифный план может быть подключен абоненту при условии подключения в определенных территориальных зонах*. Единицей измерения тарифного плана является 1 Мбит/ сек. Абонентская плата составляет 1500 руб. за период с момента активации тарифного плана и до окончания календарного месяца, в котором он был активирован, независимо от количества дней фактического пользования услугами (включает плату за пользование абонентской линией). По окончании данного периода действие тарифного плана прекращается с последующей автоматической активацией на следующий месяц в случае, если Абонент не активировал другой тарифный план в качестве основного (количество последовательной активации тарифного плана не ограничено). В соответствии с условиями данного тарифного плана Абоненту в период активации тарифа предоставляется доступ в сеть Интернет (включает Внешний, Локальный и Мультимедиа трафики) с абонентского устройства, с которого был активирован данный тарифный план. Количество потребленных мегабайт не учитывается. При первой активации, абонентская плата в месяце, в котором Абоненту был предоставлен доступ к Услугам, взимается в день предоставления доступа в размере, пропорциональном количеству дней с момента предоставления доступа к Услугам до момента окончания календарного месяца. Пользование Услугой осуществляется на скорости потребления Внешнего трафика до 100 Мбит/сек. Партнерской программой может быть предусмотрено предоставление бонусов, скидок и иных привилегий.</p>
<b>Для Своих</b>	<p>Может быть только <b>основным Тарифным планом</b>. Тарифный план может быть подключен абоненту при условии подключения в определенных территориальных зонах**. Единицей измерения тарифного плана является 1 Мбит/ сек. Абонентская плата составляет 1800 руб. за период с момента активации тарифного плана и до окончания календарного месяца, в котором он был активирован, независимо от количества дней фактического пользования услугами (включает плату за пользование абонентской линией). По окончании данного периода действие тарифного плана прекращается с последующей автоматической активацией на следующий месяц в случае, если Абонент не активировал другой тарифный план в качестве основного (количество последовательной активации тарифного плана не ограничено). В соответствии с условиями данного тарифного плана Абоненту в период активации тарифа предоставляется доступ в сеть Интернет (включает Внешний, Локальный и Мультимедиа трафики) с абонентского устройства, с которого был активирован данный тарифный план. Количество потребленных мегабайт не учитывается. Абонентская плата в месяце, в котором Абоненту был предоставлен доступ к Услугам, взимается в день предоставления доступа в размере, пропорциональном количеству дней с момента предоставления доступа к Услугам до момента окончания календарного месяца. Пользование Услугой осуществляется на скорости потребления Внешнего трафика до 200 Мбит/сек. Партнерской программой может быть предусмотрено предоставление бонусов, скидок и иных привилегий.</p>

**Примечания к Тарифным планам:**

1	Тарифы указаны с учетом всех налогов и сборов (в том числе – НДС) по ставке, установленной законодательством РФ.
2	Оплате подлежит только входящий трафик. В статистике учитывается только входящий трафик, исходящий трафик в статистике не учитывается.
3	«Внешним» трафиком считается трафик, не принадлежащий сетям Оператора связи с полосой пропускания – от 1 Мбит/сек.
4	Если Абонент в момент заключения Договора и/или Заказа не выбрал любой другой из основных Тарифных планов, пользование Услугой осуществляется по основному Тарифному плану «БАЗОВЫЙ»* или «ДАЧНЫЙ»** при технологии подключения xPON и основному Тарифному плану «БЕЗЛИМИТНЫЙ-30» при технологии подключения Ethernet.

\* г. Всеволожск, Всеволожский р-н, п. Романовка, Всеволожский р-н. п. Щеглово

\*\* Всеволожский р-н, пгт. Рахья, д. Ириновка, д. Борисова Грива, д. Ваганово, д. Кокорево

Приложение №4  
к Условия оказания услуги доступа к сети Интернет  
Оператора связи ООО “Прогресс Технологии”

**Порядок подачи, обработки обращений и устранения неисправностей**

1. Основанием для выполнения работ по устранения неисправностей является заявка Абонента. Заявка в СТП может быть подана одним из следующих способов:
  - устное обращение по телефону СТП;
  - письменное обращение, выполненное по шаблону, оформленное в офисе Оператора;
  - заполнение специальной формы, подачи заявки в СТП, оформленной на сайте Оператора или социальной сети.

Заявка в обязательном порядке должна содержать следующую информацию, уникальный идентификатор предыдущей заявки, в случае повторного обращения, номер Договора об оказании услуг или лицевой счет в системе учета АСР, Ф.И.О. или точный адрес предоставления услуг, контактный номер телефона или адрес электронной почты, причина обращения.
2. После проверки контактной информации, каждой новой заявке присваивается уникальный идентификатор, Заявка считается оформленной при получении Абонентом уникального идентификатора заявки, на электронную почту или в устном обращении. Абонент обязан знать номер заявки, при повторном обращении указывать его, в противном случае будет создана новая заявка, что может привести к увеличению времени обработки.
3. Время исполнения заявки считается с момента получения Абонентом уникального идентификатора заявки.
4. При выполнении заявки учитывается зона ответственности Оператора и Абонента описанные в Приложении № 2 к настоящим Условиям оказания услуги доступа к сети Интернет. Заявка может содержать ряд мероприятий, как бесплатных по содержанию абонентской линии, так и платных находящихся в зоне ответственности Абонента.
5. Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальные сроки выполнения заявки описаны в таблице №1.

Таблица №1

Виды неисправностей	Максимальное время исполнения	Необходимость выезда мастера	Примечание
Повреждение абонентской линии связи	до 96 часов	да	LOS как показатель отсутствия связи на абонентском устройстве, падение уровня сигнала на абонентском устройстве, непреднамеренное повреждение линии связи в зоне ответственности Абонента.
Повреждение магистральной линии связи	до 8 часов	да	Отсутствие связи у более чем 20-ти Абонентов на одном участке внутренней сети Оператора.
Отсутствие связи у всех Абонентов Оператора, не входящих в зону ответственности	до выяснения	нет	Повреждения линий связи, неисправность или выход из строя оборудования у вышестоящих магистральных Операторов связи,

Оператора			неисправность или неработоспособность оборудования.
Получение информации о состоянии лицевого счета	до 24 часов	нет	Остаток денег на лицевом счете, выписку по лицевому счету
Диагностика качества доступа в сеть Интернет	до 96 часов	да	Несоответствие заявленных скоростных характеристик, отсутствие доступа к внешним сетям и сайтам, вне зоны ответственности Оператора, диагностика роутера
Оказание дополнительных услуг, по заявке абонента	до 96 часов	да	Выделение внешнего IP адреса, подключение дополнительных каналов IPTV

6. В случаях, если при выполнении заявки выявлена проблема, требующая дополнительных работ (не указанных в первоначальной заявке) заводится новая заявка, время исполнения новой заявки считается с момента получения Абонентом нового уникального идентификатора заявки.
7. Абоненту может быть отказано в исполнении Заявки в следующих случаях:
  - несоблюдение формы подачи заявки, отсутствие или не верно указанные контактной данные;
  - требования исполнить бесплатно обязательства Оператора по ремонту оборудования или абонентской линии связи, находящиеся не в зоне его ответственности;
  - требование предоставления услуг, не соответствующих выбранным Абонентом услуг и тарифного плана;
  - в случае блокирования услуг основанной на несоблюдение правил и условий оказания услуг доступа в сеть Интернет.