

ДОГОВОР № на оказание услуг связи

г.Ногинск

Общество с ограниченной ответственностью «ФЛЕКС», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице начальника коммерческого отдела Земскова Альберта Сергеевича, действующего на основании доверенности № 30/01/2015-1 от 30 января 2015 года, с одной стороны, и _____, именуемый(-ая) в дальнейшем Абонент, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем.

1. Предмет Договора.

1.1. Оператор оказывает Абоненту услуги, указанные в п. 1.2., а Абонент обязуется оплатить услуги на условиях Договора.

1.2. Оператор предоставляет:

1.2.1. Услугу подключения к сети Интернет – совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью компьютера Абонента к оборудованию Оператора в целях обеспечения возможности оказания Абоненту услуг связи;

1.2.2. Услуги связи - доступ к глобальной сети Интернет на основании лицензии № 129297 Федеральной службы по надзору в сфере связи;

1.2.3. Услуги по техническому обслуживанию абонентской линии, находящейся в зоне ответственности Оператора.

1.3. Термины, используемые в договоре:

1.3.1. «Абонентская линия» - линия связи, соединяющая оконечное пользовательское оборудование с оборудованием Оператора;

1.3.2. «Точка разграничения ответственности» - физическое место, разделяющее абонентскую линию на зоны технической ответственности. Местоположение точки разграничения ответственности указано в Акте предоставления доступа к сети Интернет (Приложение №3).

1.3.3. «Зона технической ответственности Абонента» - участок абонентской линии и оконечное пользовательское оборудование, ответственность за работоспособность которых, несет Абонент.

1.3.4. «Оконечное пользовательское оборудование» - персональный компьютер Абонента, подключенный к абонентской линии, с помощью которого Абонент осуществляет пользование услугами связи Оператора.

2. Права и обязанности сторон.

2.1. Оператор обязуется:

2.1.1. Организовать для оказания Услуг связи Абоненту выделенный канал в течение 14 (Четырнадцать) рабочих дней со дня поступления оплаты за предоставление доступа к Сети на расчетный счет Оператора (если данное подключение не осуществляется в рамках акции с отдельным сроком подключения, либо не оговаривается отдельно);

2.1.2. Оказывать Абоненту Услуги связи в соответствии с перечнем услуг, являющимся неотъемлемой частью Договора (приложение № 1), в котором указаны используемые абонентские реквизиты, перечень оказываемых Услуг связи, адрес подключения, а также в соответствии с регламентом оказания услуг (приложение № 2);

2.1.3. По требованию Абонента предоставлять ему дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг связи;

2.1.4. Вести учет Услуг связи, оказанных Абоненту;

2.1.5. Оказывать Услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации в области связи, техническими нормами и правилами, национальными стандартами и условиями осуществления деятельности на основании имеющихся лицензий;

2.1.6. Нести ответственность за техническое состояние абонентской линии в зоне ответственности Оператора.

2.1.7. Оказывать услуги по техническому обслуживанию абонентской линии в зоне ответственности Оператора.

2.2. Абонент обязуется:

2.2.1. Своевременно оплачивать Услуги связи в соответствии с условиями Договора;

2.2.2. Содержать в исправном состоянии участок абонентской линии, находящейся в зоне ответственности Абонента, соблюдать правила эксплуатации оборудования Оператора, переданного Абоненту на ответственное хранение;

2.2.3. Своевременно проверять информацию, размещаемую Оператором на странице статистики Абонента, а также информацию, размещаемую на официальном сайте Оператора www.flex.ru.

2.2.4. Самостоятельно следить за состоянием своего лицевого счета и своевременно его пополнять с учетом времени прохождения платежа.

2.2.5. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении паспортных данных;

2.2.6. Самостоятельно осуществлять техническое обслуживание и ремонт оконечного пользовательского оборудования. Неработоспособность или отсутствие указанного оборудования не является основанием для приостановления оказания услуг и освобождения от абонентской платы;

2.2.7. Отключать оконечное пользовательское оборудование от сети во время грозы в целях защиты от перепадов электрического напряжения и наводок на абонентской линии.

2.3. Оператор вправе:

2.3.1. Устанавливать и изменять цены на Услуги связи с уведомлением Абонента не менее, чем за 10 (Десять) дней до такого изменения посредством сообщения на сервере www.flex.ru и размещения информации в местах работы с абонентами.

2.3.2. Приостановить оказание Услуг связи в случае нарушения Абонентом требований, установленных Федеральным законом «О связи», правилами оказания услуг связи и п.2.2.1 Договора, до устранения нарушения. В случае неустранения такого нарушения в течение 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом от Оператора уведомления о намерении приостановить оказание Услуг связи Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор. При этом с Абонента взимается плата за услугу по техническому обслуживанию абонентской линии за весь период до устранения нарушения или расторжения договора.

2.4. Абонент вправе:

2.4.1. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг, предоставленных ему без его согласия;

2.4.2. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты оказанных Услуг.

3. Цена услуг и порядок расчетов

3.1. Цена Услуг связи определена Оператором в Прейскуранте и указана в приложении № 1. Выбранный тарифный план включает в себя абонентскую плату за услуги по техническому обслуживанию абонентской линии и услуги связи, а также объем услуг связи (вложенный трафик, скорость доступа). Изменение перечня выбранных услуг по инициативе Абонента осуществляется путем оформления письменной заявки в коммерческом отделе Оператора, либо, при наличии технической возможности, на персональной странице Абонента на сайте www.flex.ru.

3.2. Абонентская плата (обязательный платеж), указанная в тарифном плане, снимается с лицевого счета Абонента ежедневно равными долями в течение месяца, либо одновременно за текущий месяц (за предыдущий период). В случае отсутствия средств на лицевом счете Абонента абонентская плата продолжает сниматься с лицевого счета, образуя задолженность Абонента перед Оператором.

3.3. Абонент, который на 1-е число календарного месяца имеет положительный баланс лицевого счета, либо пополнивший в течение месяца лицевой счет до положительного баланса любым способом (в том числе и услугой обещанный платеж), считается принявшим условия тарифного плана на этот месяц, и обязан оплатить абонентскую плату по тарифному плану в полном размере. Если в течение всего календарного месяца у Абонента сохранялся отрицательный баланс лицевого счета, то он может обратиться к Оператору с письменным заявлением о перерасчете абонентской платы, которое направляется Оператору в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента окончания этого календарного месяца. При перерасчете возвращается сумма по тарифному плану, за вычетом платы за техническое обслуживание абонентской линии в течение указанного периода.

3.4. Оплата Услуг связи осуществляется посредством авансового платежа до первого числа отчетного месяца путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора; пополнения лицевого счета в кассе Оператора; для физических лиц также – через электронные системы платежей, с помощью карт оплаты).

3.5. Моментом начала оказания услуг Абоненту считается день подписанного обеими сторонами акта о предоставлении Абоненту доступа к сети Интернет (Приложение №3) либо фактическое начало оказания Услуг связи с согласия Абонента (факт выхода в Интернет). Акт составляется в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один – для Оператора, второй – для Абонента.

3.6. При нулевом сальдо на счету Абонента авторизация на сервере для выхода в Интернет может быть приостановлена. При отрицательном сальдо Абоненту может быть отказано в приеме заявки в службе технической поддержки Оператора.

3.7. Если Абонент не согласен с изменением цен в соответствии с п. 2.3.1. Договора, он обязан уведомить об этом Оператора в письменной форме в течение 5 (Пяти) дней со дня уведомления. Договор в этом случае расторгается.

4. Ответственность сторон.

4.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом, за исключением информации, исходящей от Оператора.

4.3. Абонент обязуется использовать Услуги связи только легальным образом и не возлагать на Оператора ответственность за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьей стороной в ходе использования Услуг связи.

4.4. Оператор не отвечает за ущерб любого рода, понесенный Абонентом в результате использования или невозможности использования Услуг связи.

4.5. Оператор не несет ответственности за состояние абонентской линии в зоне ответственности Абонента.

4.6. Оператор не несет ответственности за любого рода повреждения пользовательского оборудования, в том числе, и программного обеспечения, установленного на оконечном (пользовательском) оборудовании, произошедшие в процессе оказания услуг или в результате пользования услугами связи. Восстановление работоспособности оконечного пользовательского оборудования производится Абонентом самостоятельно.

5. Форс-мажор.

5.1. Ни одна из сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение любой из своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, землетрясение, другие стихийные бедствия, эмбарго, войны или военных действий, других обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияет на исполнение обязательства в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

5.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана, не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента наступления и прекращения вышеуказанных обстоятельств, в письменной форме уведомить другую сторону.

5.3. Несвоевременное уведомление лишает сторону право ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательства.

5.4. Если указанные обстоятельства продолжаются более 2 (двух) месяцев, каждая сторона имеет право на изменение или расторжение Договора.

6. Срок действия Договора.

6.1. Договор вступает в силу со дня его подписания обеими сторонами и является бессрочным.

6.2. Договор может быть расторгнут в случаях, предусмотренных законодательством РФ и условиями Договора.

6.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных ему услуг связи. Расторжение Договора по инициативе Абонента осуществляется по его письменному уведомлению. Уведомление должно быть получено Оператором не позднее чем за 10 рабочих дней до даты расторжения Договора.

7. Порядок рассмотрения споров.

7.1. Все споры или разногласия, возникающие по Договору или в связи с ним, разрешаются сторонами путем переговоров.

7.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

8. Прочие условия.

8.1. Оператор вправе использовать собственное оборудование, установленное у Абонента, для оказания услуг связи третьим лицам, при условии сохранения качества услуг связи, оказываемых Абоненту.

8.2. Стороны обязуются информировать друг друга об изменении своих реквизитов в течение 10 (десяти) календарных дней с момента их изменения.

8.3. Договор может быть изменен или дополнен путем заключения соответствующих дополнительных соглашений.

8.4. В случаях, не предусмотренных Договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

8.5. После подписания Договора все предварительные переговоры по нему – переписка, предварительные соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, так или иначе касающимся Договора, теряют юридическую силу.

8.6. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальные сведения, ставшие им известными в процессе исполнения Договора.

8.7. Договор выполнен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой стороны.

9. Приложения.

Приложение №1: Перечень выбранных услуг;

Приложение №2: Регламент оказания и использования;

Приложение №3: Акт предоставления доступа к сети Интернет.

10. Адреса, реквизиты и подписи сторон.

Оператор: ООО «ФЛЕКС»

Адрес местонахождения: 142403 г. Ногинск, Московской области, пл. Ленина д.11

Почтовый адрес: 142403 г. Ногинск, Московской области, пл. Ленина д.11

тел/факс: (495) 600-42-13, (495) 995-52-40, (495) 993-04-32/33. **Телефон службы тех. поддержки:** (495) 600-42-11

<http://www.flex.ru>

ОКПО 34863400, ОГРН 1035006102240, ИНН 5031018470, КПП 503101001

р/с 40702810740280103013 в ПАО «Сбербанк России», г.Москва

к/с 30101810400000000225, БИК 044525225

ОКВЭД 64.20

Примечание: При оплате услуг по договору в банке, необходимо заполнить поля квитанции

Наименование платежа	Оплата по договору №
Информация о плательщике	Пользователь:

АБОНЕНТ (Ф.И.О.):

Адрес регистрации (прописки)

Адрес	
Телефон	

Документ:

Наименование документа	
Серия	
Номер	
Кем выдан	
Дата выдачи	г.
Код подразделения	

ПОДПИСИ СТОРОН:

Оператор

Абонент

Начальник коммерческого отдела
ООО «ФЛЕКС»

М.П.

_____ / А.С. Земсков /

_____ //

**ПЕРЕЧЕНЬ
выбранных услуг и сетевые реквизиты**

Наименование услуг и их стоимость	Примечание
1. Подключение к сети Интернет и регистрация	
Тарифный план:	
- абонентская плата	руб
В том числе:	руб. в месяц
- плата за техническое обслуживание абонентской линии	140 рублей в месяц
- объем включенного трафика в абонентскую плату	мегабайт
- стоимость за 1Мбайт входящего/исходящего трафика	руб.
2. Использование электронной почты	
поддержка первого почтового ящика	бесплатно

Адрес размещения оконечного (пользовательского) оборудования Абонента:

Сетевые реквизиты:

Контактное лицо:	
Тел/Факс:	
Номер лицевого счета	(для оплаты через терминал)
Имя пользователя (login)	
Пароль (password) для доступа в сеть	
Пароль (password) для доступа на сервер статистики	
Почтовый ящик (e-mail)	@
Пароль (password) для доступа к почтовому ящику	
Предпочитаемый DNS-сервер (DNS1)	80.252.130.254
Альтернативный DNS-сервер (DNS2)	80.252.130.253
IP-адрес	
Маска подсети	
Основной шлюз	
Адрес сервера доступа (сервер VPN)	
Сервер входящих и исходящих сообщений	mail.
Рекомендуемое имя рабочей группы	
Рекомендуемое имя компьютера	
Дополнительный статический маршрут (добавляется в реестр):	

1. Данные статистики находятся на сайте www.flex.ru (для просмотра без подключения к Интернет: <http://80.252.130.250>)
2. Локальный сервер домашних сетей: <http://80.252.130.250>
3. По вопросам работоспособности сети обращайтесь по телефонам: (495) 600-42-11, 8(906) 70-111-70

Адрес точки разграничения зон ответственности:

Телефон службы тех. поддержки: (495) 600-42-11

ПОДПИСИ СТОРОН:

Оператор

Абонент

Начальник коммерческого отдела ООО «ФЛЕКС»

М.П.

_____ /А.С. Земсков/

_____ //

РЕГЛАМЕНТ оказания и использования услуг

Порядок подключения и предоставления услуг

1. Выбранный тарифный план действует в течение календарного месяца. Если за этот период от Абонента не поступало заявки на смену тарифного плана, тарифный план остается действующим на следующий месяц. Заявка на смену тарифного плана может быть подана в любой день месяца. Смена тарифного плана производится 1-го числа следующего месяца.
2. Услуги оказываются ежедневно и круглосуточно.
3. Услуги по техническому обслуживанию и ремонту абонентской линии могут предоставляться по согласованию Абонента и Оператора в любое время суток.
4. Оператор не несет ответственности за качество услуг, получаемых Абонентом от третьих лиц.
5. Деньги за пользование Интернетом снимаются с лицевого счета Абонента отдельно за каждое соединение с сервером VPN. Для расчета используется большая величина входящего или исходящего трафика. Деньги с лицевого счета Абонента списываются за тот месяц, в котором зафиксировано окончание соединения. **ВНИМАНИЕ!!!!** Заблаговременно прерывайте соединение в последние минуты месяца, чтобы окончание соединения не пришлось на новый месяц и денежные средства по соединению не были списаны в новом месяце.
6. Весь трафик, проходящий через соединение с сервером VPN, платный.
7. Абонентская плата (обязательный платеж), указанная в тарифном плане, снимается с лицевого счета Абонента ежедневно равными долями в течение месяца, либо одновременно за месяц. В случае отсутствия средств на лицевом счете Абонента абонентская плата продолжает сниматься с лицевого счета, образуя задолженность Абонента перед Оператором.
8. Скорость, указанная в безлимитных тарифах, не является гарантированной. Под этой величиной понимается максимальная скорость, которая может быть получена на данном тарифном плане (скорость порта). Она зависит от многих факторов, в том числе от загруженности ресурсов, к которым обращается пользователь, от повышенной вирусной активности в сети, а так же от загрузки каналов связи. Минимально допустимая скорость на безлимитных тарифных планах в сети коллективного пользования - 16 килобит в секунду.
9. Абонент не вправе:
 - 9.1. Для получения услуг использовать оборудование связи, компьютерное оборудование и программное обеспечение, не имеющее надлежащих разрешений и сертификатов;
 - 9.2. Использовать услуги Оператора для пропуска трафика от других операторов и сетей связи без соответствующего соглашения с Оператором.
 - 9.3. Осуществлять любые действия, направленные на изменение настроек оборудования или программного обеспечения Оператора, сетевых реквизитов, указанных в Договоре;
 - 9.4. Распространять любую нелегальную информацию, информацию, оскорбляющую честь и достоинство других пользователей сети, в том числе порнографического характера, разжигающую расовую и межнациональную рознь, способствующую пропаганде насилия, призывающую к насильственному захвату власти;
 - 9.5. Причинять посредством использования услуг связи любой вред третьим лицам;
 - 9.6. Осуществлять несанкционированный доступ к компьютерам и источникам информации других пользователей (в том числе использование идентификационных данных – имен, адресов, телефонов, логинов, паролей – третьих лиц без соответствующего полномочия);
 - 9.7. Осуществлять рассылку компьютерных вирусов или производить иные действия, способные привести к уничтожению или порче аппаратных и программных средств Оператора или оборудования других абонентов;
 - 9.8. Несанкционированно подключаться к Сети после временного приостановления предоставления доступа к сети;
 - 9.9. Подключать дополнительное оборудование без согласования с Оператором.
10. Абонент обязан принять все возможные меры по предотвращению использования услуг третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей, прочих кодов авторизованного доступа).

Причины ухудшения качества связи и их устранение

1. Выход из строя элементов сети в зоне ответственности Оператора – устраняется по заявке Абонента в службу технической поддержки Оператора в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента ее получения. При выезде специалистов Оператора по заявке Абонента на устранение неисправности в зоне ответственности Абонента оформляется двухсторонний акт выполненных работ. Если при этом выявляется неисправность абонентской линии или иного оборудования в зоне ответственности Абонента, то за выезд специалистов взимается плата в соответствии с прейскурантом Оператора. Если в течение трех рабочих дней с момента подачи заявки неисправность не устранена, Абонент имеет право подать письменное заявление на перерасчет абонентской платы за срок просрочки. В заявлении на перерасчет абонентской платы ссылка на номер и дату заявки обязательна.
2. Отключение электроснабжения в месте расположения собственного оборудования Абонента – Оператор ответственности не несет.
3. Повреждение программного обеспечения, установленного на оборудовании Абонента – осуществляется Абонентом самостоятельно с учетом устных консультаций Оператора.
4. Проведение плановых профилактических работ на любом участке Сети, а также проведение тестирования каналов связи после ремонтно-восстановительных работ – по окончании соответствующих работ.
5. Воздействие неблагоприятных климатических факторов – снегопады, ураганный ветер, ливневые дожди, грозы и т.д. – Оператор ответственности не несет.
6. При использовании сетей связи приоритетными пользователями (органы государственной власти) для предотвращения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и их последствий, обеспечения деятельности в области государственного управления, обороноспособности и безопасности государства, обеспечения правопорядка, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций в порядке, установленном действующим законодательством – Оператор ответственности не несет.

7. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) – Оператор несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8. Неисправность оборудования Оператора - по истечению двух часов с момента возникновения неисправности по запросу Абонента Оператор уведомляет его о причинах перерыва связи, вероятной продолжительности перерыва связи и мерах, принятых для их ликвидации (При наличии данной информации).

Служба технической поддержки ООО «ФЛЕКС»

Служба технической поддержки ООО «ФЛЕКС» (далее СТПП) принимает обращения абонентов ООО «ФЛЕКС» по следующим вопросам:

- жалобы на качество предоставляемых услуг;
- справки по ходу выполнения работ по инициированной ранее жалобе.
- консультации по вопросам пользования услугами ООО "ФЛЕКС".

Режим работы СТПП и контактные телефоны указаны на сайте Оператора. При жалобе на качество предоставляемых услуг абонент должен иметь доступ к оконечному абонентскому оборудованию для проведения первичной диагностики абонентской линии. По запросу диспетчера абонент обязан предоставить идентифицирующую информацию, кратко изложить суть претензий, назвать контактный номер телефона (желательно сотового). Диспетчер, приняв жалобу, обязан сообщить номер заявки.

В течение времени, необходимого для подготовке к процедуре диагностики, техник СТПП связывается с абонентом, и выполняет проверку качества предоставляемых услуг. Время общения техника по заявке - не более 20 минут. Время может быть сокращено при большом количестве заявок. Обращения в СТПП не принимаются от абонентов, имеющих задолженность перед Оператором.

В случае крупных аварий и профилактических работ диспетчер уведомляет об этом абонентов, обратившихся в СТПП. При этом, по согласованию с абонентом, заявки могут не приниматься. При наличии информации по срокам восстановления услуг диспетчер сообщает ее абонентам.

Если причины, вызвавшие жалобы абонента на качество услуг, не могут быть устранены посредством консультации по телефону, по заявке абонента формируется наряд-заказ на выполнение ремонтных работ с выездом к месту предоставления услуги. Срок выполнения ремонтных работ – в соответствии с Договором.

В зависимости от причины, завершением работ по заявке считается:

- поступление информации от абонента по устранению проблемы;
- восстановление предоставления услуг связи, подтвержденное наличием стабильного подключения к VPN-серверу;
- диагностирование проблемы вне зоны ответственности Оператора;
- устранение причин, вызвавших снижение качества связи (по подтверждению со стороны абонента).

Телефон службы тех. поддержки: (495) 600-42-11

ПОДПИСИ СТОРОН:

Оператор

Абонент

Начальник коммерческого отдела ООО «ФЛЕКС»
М.П.

_____/А.С. Земсков/

_____ //

г.Ногинск

“ ___ ” _____ 20__ г.

А К Т
Предоставления доступа к сети Интернет
к Договору № _____ от _____ года.

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Абонента – _____, и от лица Оператора – начальник коммерческого отдела ООО «ФЛЕКС» Земсков А.С., составили настоящий Акт о нижеследующем.

В соответствии с условиями Договора № _____ от _____ г.:

1. Оператор “___” _____ 201__г. выполнил работы по подключению Абонента к сети передачи данных Оператора в точке, расположенной по адресу:
2. Оператор “___” _____ 201__г. предоставил услугу доступа к сети Интернет по тарифному плану _____, а Абонент принял оказанную услугу.
3. Местоположение точки разграничения ответственности:
 - электрощиток на лестничной площадке или прочее.
 - _____
(указать иное место разграничения ответственности)
4. Оператор принял абонентскую линию, находящуюся в зоне ответственности Оператора, на техническое обслуживание.
5. Абонент не имеет претензий к качеству услуг, оказываемых Оператором.
6. Настоящий Акт является основанием для проведения взаимных расчетов и платежей между Сторонами.

ПОДПИСИ СТОРОН:

Оператор

Абонент

Начальник коммерческого отдела ООО «ФЛЕКС»
М.П.

_____/А.С. Земсков/

_____/ /