

# Договор-оферта

на оказание услуг по доступу в сеть Интернет

для физических лиц

г. Шахтерск

Утверждено:

Директор ООО «ДВОС»

01 января 2017г

Общество с ограниченной ответственностью «Донецкие волоконно-оптические сети», именуемое в дальнейшем «Провайдер» в лице генерального директора Петрука Андрея Николаевича, действующего на основании Устава, публикует в адрес физических лиц (за исключением субъектов предпринимательской деятельности и самозанятых лиц) настоящую оферту — предложение заключить Договор на оказание услуг по доступу в сеть Интернет на нижеприведенных условиях (далее по тексту — Договор).

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**Оказание Услуги** — это предоставление доступа в Сеть посредством подключения — прокладки кабеля от ближайшего узла сети Провайдера до пользовательского (конечного) оборудования (далее Оборудование), размещённого в помещении Абонента, с последующей настройкой стандартного, необходимого для оказания Услуги программного обеспечения, и (или) иные действия, направленные на предоставление Абоненту возможности получения услуг доступа в Сеть, при условии положительного баланса Лицевого счета.

**Сеть** — сеть передачи данных, которая является частью всемирной информационной сети, логично связанной единым адресным пространством и которая базируется на Internet-протоколе, определенном международными стандартами.

**Личный кабинет** — web-страница, размещённая на сайте stat.exstreamnet.ru, содержащая информацию об объеме полученных Абонентом Услуг и текущей информации по счету. С данной страницы Абонент осуществляет управление Услугами.

**История платежей** — 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. История платежей имеет уникальный номер (UID). Порядок списания денежных средств с ЛС устанавливается в Приложении 4 (Порядок расчетов) к настоящему Договору.

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

**Блокировка (Заморозка)** — услуга, при которой отсутствует доступ в Сеть и к локальным ресурсам, и не происходят списания денежных средств за абонентское обслуживание. Блокировка существует двух видов:

- автоматическая — начинает свое действие при одном календарном месяце неактивности и отрицательном балансе ЛС Абонента, в момент наступления даты следующего списания денежных средств. Перечень возможностей Абонента при автоматической блокировке, описан в Приложении 1.
- ручная (заморозка) — активируется Абонентом самостоятельно при положительном балансе Лицевого счета Абонента на срок не более 3 (трёх) месяцев, но не менее 5 (пяти) дней. По истечении 3 (трёх) месяцев с момента начала блокировки, она прекращает свое действие. Перечень возможностей Абонента при ручной блокировке описан в Приложении № 1.

**Локальная сеть** — компьютерная сеть Провайдера, позволяющая обмениваться данными между компьютерами Абонентов без выхода в Сеть.

**Аутентификационные данные** — уникальный логин (или сетевое имя) (login), пароль (password), уникальный номер учетной записи (UID), присвоенные Абоненту Провайдером и используемые для доступа в Личный кабинетили к Услугам.

MAC-адрес – это уникальный идентификатор Абонентского оборудования в Телекоммуникационной сети Провайдера (изменяется при замене сетевого оборудования).

Локальные ресурсы – это услуги, предоставляемые Абоненту при наличии положительного баланса, помимо доступа в Сеть.

Неактивность Абонента – Абонент является неактивным при отрицательном балансе на его учетной записи.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Провайдер подключает Оборудование Абонента к Сети (посредством подключения к домашней сети ExStream.NET) и предоставляет ему платные Услуги по доступу в Сеть (далее – Услуги), определяемые Заказом на предоставление Услуги (далее – Заказ) — форма приведена в Приложении 6, а Абонент принимает и оплачивает их в соответствии с условиями данного Договора и Приложениями к нему.

2.2. Абонент может воспользоваться дополнительными услугами, сервисными и ремонтными работами, осуществляемыми Провайдером, перечень которых приводится в Приложении 1 (Перечень услуг и пакетов услуг) и определяется Заказом.

2.3. Место оказания услуг по данному Договору — город Шахтерск, посёлок Горное, поселок Молодецкое, в Донецкой Народной Республике.

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

3.1. Заключением настоящего Договора Абонентом, является факт первого выхода Абонента в Сеть посредством использования Аутентификационных данных, при условии отсутствия в течение 3 (трех) дней, с момента подключения к Услуге, письменной претензии со стороны Абонента и внесении денежных средств на расчетный счет Провайдера в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.2. С целью заключения Договора Абонент обращается к Провайдеру в телефонном режиме либо в офис Провайдера по адресу, указанному в Приложении 5 (Информация для Абонента) для оформления Заказа на предоставление Услуги.

3.3. Абонент вправе подать заявку (Заказ) на предоставление Услуги согласно Приложению 3.

3.4. При подключении к Услугам Абонент обязуется иметь в наличии необходимое для предоставления Услуг Оборудование, на котором установлен(ы) соответствующий(е) программный(е) продукт(ы).

3.5. Оказание услуг Провайдером начинается после выполнения работ по подключению (выполнение данных работ фиксируется в Заказе) при наличии необходимого Оборудования. В течение 3 (трех) дней с момента подключения Абонент обязан оплатить Услуги, в противном случае Провайдер блокирует доступ Абонента в Сеть.

3.6. В целях подключения к Услуге Абоненту предоставляются Аутентификационные данные.

3.7. Провайдер вправе в одностороннем порядке изменять условия данного Договора и его Приложений, в том числе изменять действующие пакеты услуг, вводить новые Приложения к Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте [exstreamnet.ru](http://exstreamnet.ru) / [vk.com/exstreamnet](https://vk.com/exstreamnet) не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу. Также с текстом настоящего Договора можно ознакомиться в офисе по адресу, указанному в Приложении 5 к Договору.

3.8. Провайдер вправе направлять Абоненту любые уведомления и извещения, публикуя их на ресурсах [exstreamnet.ru](http://exstreamnet.ru) / [vk.com/exstreamnet](https://vk.com/exstreamnet), такой порядок уведомления и извещения признается надлежащим независимо от факта его прочтения Абонентом.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Провайдер обязуется:

4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с условиями, описанными в настоящем Договоре и Приложениями к нему с учетом требований действующего законодательства Донецкой Народной Республики (далее ДНР).

4.1.2. Оказывать Абоненту Услуги непрерывно, кроме времени устранения аварийных ситуаций, отказа работы оборудования, проведения плановых профилактических работ, а также обстоятельств непреодолимой силы,

повлекших невозможность оказания Услуг (раздел 7 данного Договора) в т.ч. актов, решений государственных органов.

4.1.3 Своевременно зачислять денежные средства, внесенные на счет Абонента в соответствии с порядком, определённым Приложением 4 (Порядок расчетов) к настоящему Договору.

4.1.4. Предоставлять Абоненту возможность доступа в Личный кабинет в период действия Договора.

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, прямо предусмотренных действующим законодательством.

4.1.7. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в сроки, предусмотренные данным Договором и действующим законодательством согласно ст. 28 Закона ДНР №114-ІНС

4.1.8. При оказании Услуг Провайдер обязуется соблюдать технологические нормы, установленные в соответствии с выбранным пакетом услуг. Уровень показателей качества телекоммуникационных услуг и обслуживания Абонентов находится на уровне 66%.

4.1.9. Приостановить оказание услуг по требованию Абонента на указанный им срок в соответствии с условиями данного Договора.

4.1.10. Осуществлять гарантийное обслуживание услуг по установке и настройке программного обеспечения (установка IPTV-плеера на любой доступной программной платформе) и оборудования (wi-fi маршрутизаторы, IPTV-приставки). Срок такого гарантийного обслуживания составляет 1(один) месяц с момента оказания услуги. Гарантийное обслуживание предоставленного оборудования осуществляется соответствующим предприятием-производителем, его представителем или авторизованным сервисным центром в соответствии с гарантийным талоном.

4.1.11. Дополнительные права и обязанности Сторон могут быть установлены в Приложениях к настоящему Договору.

#### 4.2. Провайдер вправе:

4.2.1. Проводить плановые профилактические работы и работы по устранению неполадок в Сети, которые могут привести к временному приостановлению оказываемых Абоненту Услуг.

4.2.2. Заблокировать предоставление Услуг в случае, если Абонент в течение 3 (трех) дней с момента заключения настоящего Договора не внес платеж в соответствии с выбранным пакетом услуг.

4.2.3. Произвести автоматическую блокировку в соответствии с условиями настоящего Договора и нормами действующего законодательства.

4.2.4. При установлении возникновения 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 Провайдером в соответствии с Приложением 1 (Перечень услуг и пакеты услуг).

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

4.2.6. Провайдер имеет право расторгнуть Договор с Абонентом в одностороннем порядке, уведомив Абонента не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты расторжения либо в соответствии с условиями, предусмотренными данным Договором и Приложениями к нему.

4.2.7. В случае выявления фактов, свидетельствующих о том, что с устройства Абонента совершается DDOS-атака, либо IP-адрес Абонента подвергается DDOS-атаке, Провайдер вправе отключить Абонента от Сети до выяснения обстоятельств возникновения DDOS-атаки и ее окончания.

#### 4.3. Абонент обязуется:

4.3.1. Выполнять требования настоящего Договора и Приложений к нему.

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

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

4.3.4. Предоставлять специалисту Провайдера информацию о местах крепления коробов или прокладки кабеля. При этом Провайдер не несет ответственности перед Абонентом и третьими лицами в случае нарушения функционирования систем жизнедеятельности и коммуникаций в помещении Абонента.

4.3.5. В случае смены своего MAC-адреса сообщить об этом Провайдеру в целях регистрации данных изменений.

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

4.3.7. Регулярно (не реже 1 раза в 5 дней) проверять наличие уведомлений Провайдера на сайте ([exstreamnet.ru](http://exstreamnet.ru) / [vk.com/exstreamnet](https://vk.com/exstreamnet)) и в Личном кабинете. В случае нарушения данного обязательства, Провайдер не несет ответственность перед Абонентом за возможные изменения действующего Договора.

4.3.8. Незамедлительно извещать Провайдера обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту Услугах.

4.3.9. Обеспечивать сохранность Оборудования Провайдера, установленного у Абонента.

4.3.10. Обеспечивать электропитание Оборудования, используемого для предоставления Услуг.

4.3.11. В случае досрочного расторжения настоящего договора на основании п. 4.4.6, использовать предоставляемые услуги на всю сумму внесенной им предоплаты.

#### 4.4. Абонент вправе:

4.4.1. Сменить пакет услуг, данная услуга предоставляется не более 1 раза в календарный месяц.

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

4.4.3. Получать развернутую статистику (предполагающую расшифровку трафика) своей работы в Сети за последний календарный месяц в качестве дополнительной услуги с оплатой согласно Приложению 1.

4.4.4. Абонент имеет право на географическое перенесение точки подключения на другой адрес, при условии того, что новый адрес находится в зоне покрытия Сети Провайдера. В данном случае Абонент производит доплату за перенос точки подключения, размер которой определяется в соответствии с Приложением 1 (Перечень услуг и пакетов услуг).

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

4.4.6. Абонент имеет право на расторжение Договора в одностороннем порядке, предупредив Провайдера путем подачи письменного заявления за 30 календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

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

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

5.2. Стоимость дополнительных услуг, сервисных и ремонтных работ, стоимость материалов и оборудования Провайдера указана в Приложении № 1 (Перечень услуг и пакетов услуг) и оплачивается Абонентом.

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

5.4. Учет предоставленных Абоненту услуг ведется сервером статистики Провайдера.

5.5. Цена по данному Договору соответствует уровню обычных цен. Стороны осведомлены о ценах, сложившихся на рынке.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Ответственность Провайдера

6.1.1. Провайдер несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в пределах и размерах, предусмотренных ст. 28 Закона ДНР №114-ІНС «О телекоммуникациях»

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

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

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

6.1.7. Провайдер не несёт ответственность за отсутствие учёта авансового платежа Абонента на в случае не поступления данного платежа на расчетный счет Провайдера, а также в случае неверного или неполного указания необходимых для учета платежа данных.

6.1.8. Провайдер не несет ответственности за противоправные действия Абонента и их последствия при пользовании Услугой.

6.1.9. Провайдер не несет ответственность за работоспособность, контент и финансовые обязательства дополнительных услуг и сервисов, активируемых Абонентом.

6.1.10. Провайдер не несет ответственности за возможные негативные последствия, вызванные первоначальной прокладкой кабеля указанным Абонентом способом.

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

6.1.12. Провайдер не несет ответственность за качество и объем оказываемых Услуг при настройке и/или замене программного обеспечения на собственном оборудовании Абонентом самостоятельно.

6.1.13. Провайдер не несет ответственность за работоспособность оборудования, предоставленного Абонентом.

## 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, Провайдер 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 6 (шести) месяцев после приостановления оказания Услуг или повторного нарушения, Провайдер 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 Провайдера, 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 Провайдера или не возврата Оборудования в предусмотренный настоящим пунктом срок, Абонент возмещает полную стоимость данного Оборудования в течение 10 (десяти) дней после получения соответствующего требования Провайдера или истечения срока для возврата Оборудования. Провайдер в указанном случае вправе списать стоимость Оборудования с счета Абонента для компенсации убытков Провайдера.

6.2.5. Абонент несет ответственность за использование предоставляемой услуги в коммерческих целях в соответствии с действующим законодательством.

## **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 и т.п.

7.2. О наступлении, характере и прекращении вышеуказанных обстоятельств Стороны информируют друг друга в течение 5 (пяти) дней с момента их наступления или прекращения. Провайдер размещает соответствующее уведомление на сайте ([exstreamnet.ru](http://exstreamnet.ru) / [vk.com/exstreamnet](https://vk.com/exstreamnet)), в случае невозможности такого размещения уведомление осуществляется через средства массовой информации либо посредством направления заказного письма.

7.3. В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы и его последствия продолжают действовать более 6 (шести) 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).

## **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 адресам, указанным 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 Провайдером 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.

## **9.СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ОСНОВАНИЯ ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ**

9.1. Договор заключается на неопределённый срок и вступает в силу с момента его заключения Абонентом и действует до полного выполнения сторонами своих обязательств по данному Договору.

9.2. Провайдер вправе отказаться от исполнения обязательств по данному Договору, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора, в следующих случаях:

9.2.1. в соответствии с п.4.2.5, п.6.2.2, п.7.3. Договора;

9.2.2. предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

- 9.2.3. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги связи незаконным способом;
- 9.2.4. по истечении 3 (трех) месяцев с момента начала не активности Абонента Договор с Абонентом прекращает свое действие, возобновление услуг осуществляется в соответствии с настоящим Договором и Приложениями к нему.
- 9.3. Абонент обязан осуществить оплату всех Услуг, оказанных Провайдером по настоящему Договору, до даты прекращения действия настоящего Договора.
- 9.4. Провайдер 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.

## **10. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

- 10.1. С целью выполнения требований Закона ДНР «О защите персональных данных» №61-ИНС от 19.06.2015г. Абонент дает свое согласие на обработку Провайдером его персональных данных, подписывая Приложение к данному Договору.
- 10.2. Провайдер обязуется обрабатывать персональные данные Абонента в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства ДНР о защите персональных данных. Права Абонента по отношению к его персональным данным определены в ст. 14 закона ДНР «О защите персональных данных».
- 10.3. Абонент, подписывая Приложение к данному Договору, соглашается с тем, что Провайдер имеет право использовать и обрабатывать его персональные данные в соответствии с требованиями действующего законодательства ДНР и в рамках оказываемых Услуг по данному Договору.
- 10.4. Отзыв согласия на обработку персональных данных может быть осуществлен путем направления Абонентом соответствующего распоряжения в простой письменной форме по адресу Провайдера. При этом Абонент согласен с тем, что такой отзыв может повлечь следующие последствия:  
- отказ со стороны Провайдера в предоставлении Услуг, в результате невозможности их выполнения без указанных данных.
- 10.5. Абонент соглашается с тем, что его персональные данные могут быть переданы государственным органам в случаях, предусмотренных действующим законодательством ДНР.

## **11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 11.1. Не допускается передача Абонентом своих прав и обязанностей по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласования с Провайдером.
- 11.2. Провайдер предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в ДНР.
- 11.3. Провайдер предоставляет во время чрезвычайных ситуаций уполномоченным на то государственным органам право приоритетного использования, а также приостановки предоставляемых Провайдером Услуг.
- 11.4. Провайдер внесен в Реестр операторов, провайдеров телекоммуникаций на основании решения Министерства связи Донецкой Народной Республики №245 от 25/11/2016г.
- 11.5. Стороны пришли к соглашению, по всем вопросам, не урегулированным настоящим договором, руководствоваться нормами действующего законодательства ДНР.

**Приложение 1**  
**к Договору на оказание услуг**  
**по доступу в сеть Интернет**

**Перечень услуг и пакетов услуг**

**1. УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ**

**1.1. Пакеты услуг Провайдера по доступу в Интернет в сети ExStreamNET**

**Пакеты услуг с неограниченным (безлимитным) объемом трафика**

Пакет услуг	Скорость доступа	Абонплата в месяц
Городской 10	10 Мбит	125 руб.
Городской 50*	50 Мбит	175 руб.
Городской 70*	70 Мбит	200 руб.
Городской 100*	100 Мбит	250 руб.
Городской 1000*	1000 Мбит	375 руб.
Частный сектор 25**	25 Мбит	400 руб.
Частный сектор 50**	50 Мбит	450 руб.
Частный сектор 100**	100 Мбит	500 руб.
Социальный городской (многоэтажные дома)***	1 Мбит	80 руб.
Социальный частный (частный сектор)***	2 Мбит	150 руб.

\* Подключение на многоэтажных зданиях (городской сектор) - 0 рублей  
\*\* Подключение в частном секторе - рассчитывается индивидуально в зависимости от затраченных материалов

\*\*\* На основании предписания Министерства связи ДНР № 1060 от 25.09.2015 г.



## **Приложение 2**

### **к Договору на оказание услуг по доступу в сеть Интернет**

#### **1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ**

1.1. Услуга предоставляется с использованием сети передачи данных Провайдера. Доступ к Услуге обеспечивается с применением организуемых Провайдером цифровых каналов связи. Цифровые каналы связи передачи данных организовываются по технологии Ethernet с использованием своих кабельных сетей.

1.2. Техническая скорость на организуемом по технологии Ethernet канале составляет 10/100 Мбит/с. Реальная скорость обмена данными зависит от выбранного пакета услуг, состояния сетей передачи данных других операторов связи, а также серверов, с которыми Абонент осуществляет обмен данными.

1.3. При подключении Абонент вносит авансовый платеж за первый месяц работы и сумму, эквивалентную стоимости подключения по выбранному пакету услуг.

#### **2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

2.1. Первоначальная настройка Провайдером 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: 95, 98, 2000, XP, NT, Vista, Seven. 8, 8.1, 10. Настройку клиентского программного обеспечения в рамках других операционных систем Провайдер не гарантирует.

2.2. Провайдер 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 и услуги телематических служб, Провайдер ценит свою репутацию и вводит правила, обязательные для Абонента при использовании услуг в сети Интернет, соответствующие общепринятым нормам работы в сети Интернет (далее "Сеть").

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

3.1.3. 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.

3.1.4. 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 республиканскому, 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 в Украине, 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:

3.2.5.1. 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.

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

3.2.5.3. Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

3.2.5.4. Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции, либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.

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

3.2.5.6. Отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем на сервера публичной почты, такие как: Yandex.ru, Mail.ru, Rambler.ru, Hotbox.ru, List.ru, Newmail.ru и другие, без предварительно полученного разрешения адресата.

3.2.5.7. 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 Провайдера 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, идентифицирующей 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. Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

3.2.6.4. 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. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные ширококвещательные адреса локальных сетей.

### **Приложение 3 к Договору на оказание услуг по доступу в сеть Интернет**

#### **Правила оказания услуг**

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

#### **1. Порядок заказа Услуг**

1.1. Для оформления Заказа на предоставление услуг (Приложение 6 к Договору) Абонент обращается в офис, звонком по телефону, или приходит в офис по адресу и телефонам, указанным в Приложении 5 к Договору.

1.2. При обращении Абонента представителем Провайдера выполняется проверка технической возможности подключения Услуг и состояния его счета (кредитный контроль) на наличие задолженности по другим услугам ExstreamNET (при наличии договора).

1.3. При оформлении Заказа Абонент оговаривает с представителем Провайдера типы Услуг, пакеты услуг, адрес предоставления Услуг и контактный телефон Абонента.

#### **2. Порядок подключения**

2.1. Провайдер в течение 5 (пяти) календарных дней с момента оформления Заказа по телефону или в офисе производит подключение Абонента к Услугам, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента.

2.2. Работы по обеспечению подключения к Услугам считаются надлежащим образом выполненными Провайдером если Абонент не предъявил претензию в письменном или телефонном режиме по истечении суток после подключения.

2.3. Датой начала оказания Услуги является дата первичного выхода Абонента в Сеть.

2.4. Дата начала расчетного периода соответствует дате первичного выхода Абонента в Сеть.

2.5. По факту начала оказания Услуг с счета Абонента списываются денежные средства в соответствии с Приложением 4 к Договору (Порядок расчетов).

2.6. При оказании Провайдером услуг с использованием оборудования Абонента (приобретенного не у Провайдера), настройка и/или замена программного обеспечения данного оборудования производится в офисе Провайдера. Общий срок проведения настройки и/или замены программного обеспечения не может превышать 24 (двадцати четырех) часов с момента передачи оборудования Провайдеру. При отказе Абонента от настройки и/или замены программного обеспечения оборудования в офисе Провайдера, настройка и/или замена программного обеспечения может быть проведена самостоятельно Абонентом, либо сотрудником Провайдера (осуществляющим подключение) в помещении Абонента. В таком случае Абонент предупреждается о возможных рисках связанных с настройкой и/или заменой программного обеспечения на оборудовании приобретенном не у Провайдера (сбои функционирования программного обеспечения и т.п.). Работы по настройке и/или замене программного обеспечения выполняются после получения согласия Абонента.

#### **3. Порядок и сроки устранения неисправностей**

3.1. Прерывания в предоставлении услуг, возникшие в связи с проведением работ по восстановлению/поддержанию работоспособности и развитию сети, устраняются Провайдером в течение Срока, предусмотренного действующим законодательством, исчисляемого с момента регистрации отказа связи Провайдером или начала проведения работ.

3.2. В случае возникновения крупной аварии (выход из строя волоконно-оптической линии, узлов агрегации, магистральных узлов) прерывания в предоставлении услуг устраняются в течение 4 (четырёх) рабочих дней с момента регистрации аварии Провайдером.

3.3. При отказе от предоставления услуг по вине Провайдера выезд специалиста производится за счет Провайдера.

3.4. В случае если отказ от 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;
- повреждения оборудования, установленного Провайдером Абонента;

выезд специалиста оплачивается по средней рыночной цене в зависимости от поломки.

#### **4. Порядок оплаты услуг "Предоставление и установка WI-FI оборудования" и "Настройка WI-FI оборудования на ПК Абонента"**

4.1. При заказе данной услуги одновременно с заказом услуги по подключению к Сети оплата услуги производится не позднее 3 (трех) полных суток с момента установки оборудования и первого выхода в Сеть путем внесения на свой счет денежных средств в размере в соответствии с условиями Договора и Приложений к нему.

4.2. Заказ данной услуги Абонентом, подключенным к Сети, осуществляется на условиях предоплаты. Кроме стоимости данной услуги Абонент оплачивает стандартную услугу — «вызов специалиста» согласно Приложению № 1.

#### **5. Порядок оплаты услуг "Предоставление и установка услуги цифрового телевидения (IPTV оборудования)" и "Настройка услуги цифрового телевидения (IPTV оборудования)"**

5.1. При заказе данной услуги одновременно с заказом услуги по подключению к Сети оплата услуги производится не позднее 3 (трех) полных суток с момента установки оборудования и первого выхода в Сеть путем внесения на свой счет денежных средств в размере в соответствии с условиями Договора и Приложений к нему.

5.2. Заказ данной услуги Абонентом, подключенным к Сети, осуществляется на условиях предоплаты. Кроме стоимости данной услуги Абонент оплачивает стандартную услугу — «вызов специалиста» согласно Приложения 1.

#### **6. Предоставление и установка WI-FI оборудования", "Настройка WI-FI оборудования на ПК Абонента" и "Предоставление и установка услуги цифрового телевидения (IPTV оборудования)" и "Настройка услуги цифрового телевидения (IPTV оборудования)".**

6.1. При подключении вышеуказанных услуг, с целью оказания ее в соответствующем качестве, специалисты Провайдера рекомендуют место размещения и способ подключения оборудования. Провайдер не несет ответственность за качественное получение Абонентом услуги в случае невыполнения Абонентом указанных рекомендаций.

**Приложение 4**  
**к Договору на оказание услуг**  
**по доступу в сеть Интернет**

**Порядок расчетов**

**1. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ АБОНЕНТОМ**

- 1.1. Все платежи по Договору осуществляются Абонентом путем внесения предоплаты.
- 1.2. При подключении Абонент в течение 3 (трех) дней с момента первого выхода в Сеть, вносит на свой счет денежные средства для оплаты стоимости подключения, одного полного месяца работы по выбранному пакету услуг, а также оплату дополнительных услуг, оказанных при проведении работ по подключению.
- 1.3. Платежи осуществляются следующими способами: наличными - на офисе Провайдера (адрес и контактная информация расположена на сайте [exstreamnet.ru](http://exstreamnet.ru) / [vk.com/exstreamnet](https://vk.com/exstreamnet)), приобретением Интернет-ваучеров в точке продажи (способ актуален исключительно для жителей пос. Горное, ДНР), платёжные терминалы самообслуживания, кассы банка. Безналичными - банковскими платежными картами через POS-терминалы, банковскими платежными картами через интернет-сервис [Sprutpay.ru](http://Sprutpay.ru)
- 1.4. В случае осуществления Абонентом безналичных платежей денежные средства следует перевести на расчетный счет Провайдера, указанный в "Информации для Абонента" (Приложение 5 к Договору).
- 1.5. Все платежи по Договору осуществляются в российских рублях.
- 1.6. Расчетный период равен одному календарному месяцу.
- 1.7. Оплата за предоставляемые услуги вносится в соответствии с условиями Договора и положениями действующего законодательства.

**2. УЧЕТ ПОСТУПИВШИХ ПЛАТЕЖЕЙ НА СЧЕТЕ**

- 2.1. Платежи, поступившие через кассу Провайдера, платёжные терминалы самообслуживания, кассы банка, банковскими платежными картами через POS-терминалы, банковскими платежными картами через интернет-сервис [Sprutpay.ru](http://Sprutpay.ru), учитываются на счете немедленно после поступления.
- 2.2. Безналичные платежи Абонента учитываются на Лицевом счете только после получения выписки из банка о поступлении денежных средств на расчетный счет Провайдера.
- 2.3. При оплате посредством платежных Интернет-ваучеров платежи учитываются на Лицевом счете в соответствии с номиналами данных ваучеров.

**3. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ УСЛУГ**

- 3.1. Стоимость Услуг определяется путем умножения величины пакета услуг на Услуги (согласно Приложению № 1 к Договору) на величину объема Услуг.

**4. ВЗИМАНИЕ ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ**

- 4.1. Взимание оплаты за Услуги производится путем списания денежных средств с счета Абонента.
- 4.2. После того, как Абонент в соответствии п.1.2. настоящего Приложения и условиями Договора внес на Лицевой счет денежные средства, Провайдер производит их списание в объеме следующих платежей:
  - Платеж за подключение Услуг, 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);
  - Стоимость обслуживания сети за Расчетный период, в котором было произведено подключение к Услуге (согласно Приложению 1).
- 4.3. В случае если на дату Индивидуального ежемесячного списания денежных средств Баланс Лицевого счета Абонента имеет отрицательное значение, то предоставление услуг приостанавливается до момента полного

погашения Абонентом задолженности и внесения одной полной абонентской платы, а также иных периодических платежей, предусмотренных выбранным пакетом услуг.

В случае если на дату Индивидуального ежемесячного списания денежных средств Баланс Лицевого счета Абонента имеет положительное значение, то Индивидуальная дата ежемесячного списания денежных средств сдвигается до той даты, при наступлении которой Баланс Лицевого счета принимает отрицательное значение. Максимальный срок, на который может сдвигаться дата Индивидуального списания денежных средств, равен одному календарному месяцу.

Датой Индивидуального списания денежных средств является каждое первое число Расчетного периода. Данная дата также может сдвигаться в случае, если Баланс Лицевого счета имеет положительное значение.

4.4. 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.

4.5. В случае, если по вине Провайдера возник перерыв в предоставлении какой-либо Услуги на период времени более 72 (семидесяти двух) часов подряд и о таком перерыве Провайдер заранее не уведомил Абонента через сайт [exstreamnet.ru](http://exstreamnet.ru) / [vk.com/exstreamnet](https://vk.com/exstreamnet), либо другим способом установленным Договором и Приложениями к нему, Абонент имеет право подать Провайдеру заявление о сокращении абонентской платы в следующем расчетном периоде в соответствии с непредставленной услугой. Для этого он должен обратиться в абонентскую службу Провайдера с целью подачи заявления.

4.6. Переход Абонента на другой пакет услуг может быть осуществлен посредством смены пакета в офисе Провайдера. Смена пакета услуг производится при условии наличия на Лицевом счету Абонента суммы, необходимой для оплаты стоимости перехода на другой пакет услуг (стоимость перехода на другой тарифный план (пакет): за увеличение скорости доступа в Сеть — абонентская плата не взимается, за понижение скорости доступа в Сеть — взимается единовременный платёж в размере 75 российских руб, путем списания средств с счета абонента). При смене пакета услуг Провайдер производит соответствующий перерасчет.

## **5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

5.1. Абонент самостоятельно отслеживает состояние своего счета в Личном кабинете на web-сайте: [stat.exstreamnet.ru](http://stat.exstreamnet.ru)

5.2. 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 Провайдеру 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: ДНР, г. Шахтерск, мкр. Журавлевка, д. 1
2. Юридический адрес: ДНР, г. Шахтерск, мкр. Журавлевка, д. 1
3. Банковские реквизиты: получатель ООО «ДВОС» / ИНН 37380108 / Расчетный счет: 26000017640100 /  
Банк получателя: ЦРБ ДНР / Код банка: 400019 / Плательщик: Ф.И.О. / Назначение платежа: абонентская плата
4. Телефон отдела сервисной поддержки абонентов: 380953464543, 380710995002
5. Сайт Провайдера в сети Интернет: [www.exstreamnet.ru](http://www.exstreamnet.ru) / [vk.com/exstreamnet](https://vk.com/exstreamnet)
6. Офис : ДНР, г. Шахтерск, мкр. Журавлевка, д. 1
7. Электронная почта: [office@exstreamnet.ru](mailto:office@exstreamnet.ru)