

## РЕГЛАМЕНТ оказания услуг телематических служб «Интернет дома»

### 1. ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ

- Оператор просит Абонента до заключения Договора внимательно прочитать данный Регламент. Подписание Договора означает, что Абонент безусловно принимает все положения данного Регламента.
- Оператор просит Абонента до заключения Договора обдумать возможные негативные последствия подключения к Интернет.
- Оператор просит Абонента придерживаться сложившихся в Интернет традиций и этикета сетевого поведения.

### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Сеть» – распределенная сеть телематических служб Оператора до входного шлюза в Интернет.

«Интернет» - всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют через шлюзы и коммутационные узлы, с использованием протокола TCP/IP.

«Услуги доступа в Сеть», или «Услуги доступа» - услуги для осуществления персонального TCP/IP доступа в Сеть с возможностью доступа в Интернет на основе распределенной сети телематических служб Оператора.

«Перерыв услуг» - означает случайный перебой или прерывание в услугах длительностью как минимум три часа, возникающие из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Оператора.

«Прокси-сервер» - любое аппаратное и/или программное средство, позволяющее осуществить доступ в Сеть более чем одному компьютеру с выделенного канала Абонента.

«Лицевой счет Абонента» - совокупность данных о начислениях за услуги связи и оплатах, поступивших от Абонента в Автоматизированной системе расчетов Оператора.

### 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Оператор заключает договор на оказание услуг связи при наличии технической возможности их оказания по адресу предоставления услуги.

Перед заключением Договора необходимо внимательно ознакомиться с Договором и Регламентом. Заключение Договора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора и Регламента.

Договор на оказание Услуги может заключить любой гражданин, обладающий дееспособностью в смысле Статьи 21 Части I ГК РФ, зарегистрированный по адресу предоставления услуги или являющийся собственником помещения по адресу предоставления услуги. Для заключения договора необходимо предъявление паспорта с регистрацией по адресу предоставления услуги, либо (для собственника помещения) паспорта и подлинника документа на право собственности помещения.

При заключении Договора Абонент обязан занести в Договор всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент.

Сетевые реквизиты определяются Оператором и содержат: Пользовательское имя доступа к лицевому счету Абонента, IP - адрес, MAC-адрес сетевой карты, заводской номер сетевой карты. Абонент не имеет права изменять сетевые реквизиты без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.

Идентификатор пользователя (ID) присваивается Оператором Абоненту при заключении договора для однозначной идентификации Абонента в базе данных Оператора.

### 4. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ

При заключении Договора Оператор выполняет работы по вводу кабеля в помещение Абонента и настройке программного обеспечения Абонента для работы в Сети. Указанные работы выполняются персоналом Оператора и не являются предметом договора на оказание услуг связи. Разъем для подключения компьютера к Сети устанавливается на расстоянии до 1 метра от точки входа в квартиру Абонента. Абонент обязан самостоятельно обеспечить возможность ввода кабеля в квартиру с учетом существующих, по проекту здания, технологических отверстий для ввода коммуникаций в квартиру. По желанию Абонент может заказать дополнительную услугу прокладки кабеля по квартире. Стоимость этой услуги также не является частью Договора на оказание услуг связи и оформляется отдельным соглашением между Абонентом и Оператором.

Оператор выполняет работы в течение семи дней с момента подачи Абонентом заявки по телефону Оператора. Срок подключения указывается в Спецификации Услуг (п.11 Договора). При возникновении технических сложностей при подключении Оператор ставит в известность Абонента в течение трех дней с момента определения возникших осложнений. Срок подключения продлевается при этом на срок, устанавливаемый Оператором, с оформлением Дополнительного соглашения к Договору.

В случае, если выяснились обстоятельства, препятствующие подключению в указанный срок, то срок подключения продлевается по соглашению с Абонентом, либо Договор может быть расторгнут на условиях Регламента.

Конфигурация сетевых реквизитов Абонента и настройка оборудования Оператора для предоставления Абоненту доступа в Сеть осуществляется Оператором в течение одного рабочего дня с момента ввода кабеля в помещение Абонента при положительном балансе лицевого счета Абонента.

## **5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

Оплата услуг осуществляется Абонентом авансовыми платежами через терминалы платежных систем, в офисе приёма платежей Оператора, а также посредством внесения платежей на расчетный счет Оператора через отделения Сберегательного банка РФ или с банковской карты Абонента. Платежные документы (квитанции) для оплаты услуг могут быть получены в офисе Оператора или распечатаны Абонентом с www-сервера Оператора по адресу: <http://www.realnetspb.ru/>. В платежных документах обязательно указание идентификатора пользователя (ID). При неисполнении Абонентом этого условия Оператор не несет ответственности за своевременное и правильное зачисление платежей на лицевой счет Абонента. Расходы по перечислению платежа на расчетный счет Оператора несет Абонент. Оператор рекомендует иметь в виду, что срок прохождения платежа от момента оплаты в отделении Сбербанка до зачисления на лицевой счет Абонента в автоматизированной системе расчетов Оператора может составлять до 7 рабочих дней. Сумму платежа Абонент определяет самостоятельно исходя из выбранного тарифного плана и предполагаемого объема потребления услуг. Действующие тарифы публикуются на www-сервере Оператора по адресу: <http://www.realnetspb.ru/>.

Предоставление услуг может быть начато и осуществляется в дальнейшем только при положительном балансе лицевого счета Абонента.

Расчетным периодом по Договору является календарный месяц. В первом месяце оказания услуг абонентская плата взимается за количество дней с фактической даты подключения до конца календарного месяца, в котором было совершено подключение.

Абонентская плата и другие платежи с помесечной оплатой списываются с лицевого счета Абонента ежемесячно 1-го числа каждого месяца в полном объеме согласно действующему тарифу.

Абонент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета, получая информацию через www сервер Оператора по адресу: <http://www.realnetspb.ru/>.

Если на 1-е число расчетного месяца баланс лицевого счета Абонента составляет величину, меньшую абонентской платы по выбранному тарифу, Абонент блокируется, и услуга доступа в Интернет не предоставляется до момента пополнения баланса лицевого счёта до суммы абонентской платы по выбранному тарифу. Абонент имеет возможность выбрать порядок возобновления доступа из двух вариантов: возобновление доступа в момент поступления абонентской платы или возобновление доступа с первого числа следующего месяца. Выбор осуществляется через интерфейс Личного кабинета. В случае, если предпочтительный порядок не выбран, списание абонентской платы после возобновления доступа осуществляется по следующей схеме: если пополнение счета заблокированным Абонентом осуществляется до 20 числа месяца, списание за текущий месяц производится в день пополнения, если пополнение счёта осуществляется после 20 числа месяца, списание производится 1 числа следующего месяца.

В случае не поступления оплаты в течение шести календарных месяцев с даты блокировки, настоящий Договор считается расторгнутым Оператором в одностороннем порядке и является основанием для физического отключения Абонента от сети.

## **6. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ И ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

В течение всего срока действия Договора, услуги, предоставленные Оператором в течение соответствующего календарного месяца, будут считаться оказанными надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.

Претензии со стороны Абонента принимаются в письменном виде в офисе Оператора в течение шести месяцев с момента возникновения спорной ситуации по расчетам или перерыва связи. По истечении указанного срока претензии не принимаются. Претензия должна быть рассмотрена Оператором с предоставлением письменного ответа Абоненту в течение 60 дней со дня ее получения. Ответ высылается Абоненту почтой по адресу предоставления услуги. В случае невозможности решения спорного вопроса сторонами путем переговоров, данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке.

## **7. ВЫПОЛНЕНИЕ РЕМОНТНЫХ РАБОТ**

Заявки от Абонентов о повреждениях принимаются в рабочие дни с 09 до 24 часов по телефонам или электронной почте службы технической поддержки, указанным в п. 11 настоящего Регламента. При подаче заявки Абонент обязан сообщить свой идентификатор Пользователя (ID). Ремонтные работы выполняются специалистами Оператора по рабочим дням с 10 до 18 часов.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

Абонент имеет право на приостановление оказания Услуги без приостановления действия Договора, сроком на 1 месяц один раз в год. Для этого Абоненту необходимо представить в офис Оператора письменное заявление с указанием номера Договора.

Абонент не имеет права сообщать учетные данные и пароли третьим лицам и самостоятельно несет ответственность за последствия таких действий. Абонент не имеет права передавать предоставляемое ему программное обеспечение и оборудование, включая канал доступа, третьим лицам, изменять IP и MAC адрес, без письменного согласия Оператора.

Абоненту запрещается:

- Передавать в Сеть информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети.
- Использовать предоставленный ему доступ в Сеть для несанкционированного доступа и порчи компьютеров Оператора и/или других пользователей Сети и других сетей, в которые возможен доступ через Сеть.
- Использовать предоставленный ему доступ в Сеть для распространения незаконной информации и программного обеспечения, загрузки программного обеспечения в коммерческих целях.
- Использовать Абонентский канал для предоставления доступа в Сеть третьим лицам с использованием прокси-сервера или любого другого устройства.
- Осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб.

- Осуществлять действия или попытки уничтожения или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств сетевого оборудования Оператора или других Абонентов или пользователей Интернет путем умышленной рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом.
- Проникать к ресурсам компьютеров, подключенных к Сети или Интернет (в случае отсутствия соответствующего доступа) без ведома владельца путем применения программного обеспечения, позволяющего снять ограничения доступа к удаленному компьютеру или иными средствами.
- Рассылать сообщения рекламного характера другим пользователям Сети и/или Интернет без их согласия. Реклама разрешается только в специально отведенных для этого местах. Если Вы хотите организовать рассылку ваших материалов другим пользователям, то Оператор может помочь организовать список рассылки. В этом случае, каждый желающий сможет подписаться на него и станет регулярно получать Вашу информацию.
- Запрещена массовая рассылка рекламных сообщений, chain-letters, сообщений типа "Make Money Fast" и т.д., в телеконференции и непосредственно в почтовые ящики.
- Использовать предоставленный доступ для любой другой незаконной деятельности.

Оператор оставляет за собой право самостоятельно, опираясь на собственную статистику и данные службы безопасности, выявлять нарушителей вышеперечисленных условий Регламента. При установлении перечисленных фактов действий, а также фактов попыток действий, Оператор имеет право, по своему усмотрению, приостановить или полностью прекратить действие Договора.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно несет финансовую или иную ответственность за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

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

Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые с точки зрения Оператора нарушают условия Договора.

Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

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

Услуги предоставляются 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Оператор имеет право на полный или частичный перерыв Услуг, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, связанных с необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети.

В случае возникновения перерыва услуг по вине Оператора Абонент имеет право на перерасчет абонентской платы в размере 1/720 (одной семисот двадцатой) части абонентской платы за каждый полный час перерыва услуг. Перерасчет выполняется Оператором при наличии письменной претензии от Абонента (п. 6 Регламента).

Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

Ответственность Оператора перед Абонентом не будет превышать размеры месячной абонентской платы, и распространяться на что-либо, помимо оговоренного доступа к Услуге доступа в Сеть. Оператор не отвечает за любые прямые и косвенные убытки Абонента или любой третьей стороны, связанные с перерывом услуг.

Оператор не будет ни в силу Договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами в результате пользования сетью Интернет или получения доступа в нее (в том числе Оператор не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

Оператор не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее, Абонентом признается, что другие операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Оператор не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

## **10. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

Абонент может изменить набор используемых услуг и/или тарифный план с первого числа календарного месяца. Запросить изменение услуг на следующий месяц Абонент должен не менее чем за 10 дней до конца текущего месяца, оформив письменное заявление в офисе Оператора, из полного набора услуг, указанных в Тарифах, по телефону (812) 409-00-09. Оформление изменения услуг на следующий месяц осуществляется Оператором при наличии на лицевом счете Абонента денежных средств, достаточных для оплаты за изменение тарифного плана.

Договор может быть расторгнут на этапе выполнения подключения в случае возникновения непредвиденных технических препятствий, не позволяющих выполнить подключение в разумный срок, согласованный сторонами.

При расторжении Договора на этапе подключения по инициативе Абонента внесенная абонентская плата за месяц подключения и стоимость ввода кабеля в квартиру не возвращается.

Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед Оператором.

Во всех случаях расторжения Договора по инициативе Абонента Абонент обязан подать письменное заявление о расторжении Договора в офисе Оператора не менее чем за 10 дней.

Действие Договора может быть прекращено по инициативе Оператора, изложенной в письменной форме и переданной Абоненту в разумно возможный срок, в силу частных объективных причин, не входящих в расширенное понятие форс-мажорных обстоятельств (непреодолимой силы), при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

Действие Договора может быть прекращено по инициативе Оператора, изложенной в письменной форме, на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора/Регламента. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается. Прекращение Абонентом оплаты услуг и непогашение задолженности в течение 6 месяцев без письменного уведомления им Оператора о приостановке действия Договора является односторонним отказом Абонента от исполнения Договора, и Договор считается расторгнутым.

Для возврата Оператором денежных средств Абоненту в указанных выше случаях, Абонент должен подать письменное заявление в офисе Оператора с указанием платежных реквизитов для безналичного перечисления платежа. Возврат денег в форме наличного расчета Оператором не осуществляется.

В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд или арбитражный суд.

## **11. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Офис Оператора: Ленинский пр. д 95 к 1  
Телефон: (812) 409-00-09

<b>ОПЕРАТОР</b>
Директор ООО «Реалнет-СПб»
_____ /Атаманова Е.В./
« _____ » _____ 20 ____ г.
М.П.