

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «Реалнет-СПб»

(данное Приложение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи ООО «Реалнет-СПб»)

Услуги связи оказываются оператором – обществом с ограниченной ответственностью «Реалнет-СПб» (далее – Оператор).

Настоящий порядок оказания услуг связи (далее – Порядок) регулируют взаимоотношения между Оператором и Абонентом, заключившим с оператором договор об оказании услуг связи (далее – Договор). Настоящий порядок устанавливается Оператором в соответствии с действующим законодательством РФ, является публичной офертой и принимается Абонентом в целом.

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Абонент** – физическое лицо, с которым заключен Договор об оказании Услуг.

1.2. **Услуги** - услуги связи, описанные в Приложениях к настоящему Порядку.

Оператор оказывает Абоненту Услуги, а Абонент оплачивает их в соответствии с Порядком (являющимся неотъемлемой частью Договора).

Оператор обеспечивает Абоненту возможность пользования Услугами 24 (двадцать четыре) часа в сутки.

### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Оператор связи обязан:

2.1.1. оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензией и Договором;

2.1.2. устранять в установленные в Приложениях к Порядку сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами;

2.1.3. извещать Абонентов через средства массовой информации и в местах работы с Абонентами об изменении тарифов на Услуги не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифов;

2.1.4. назначать по согласованию с Абонентом новый срок исполнения Услуг, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

2.1.5. Оператор обязуется круглосуточно оказывать Абоненту информационно-справочные услуги, связанные с оказанием Услуг.

2.2. Абонент обязан:

2.2.1. вносить плату за оказанные ему Услуги в полном объеме и в определенные Порядком сроки;

2.2.2. не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям, определенным в Приложениях к Порядку;

2.2.3. сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства;

2.2.4. содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении Абонента;

2.2.5. соблюдать правила эксплуатации оборудования, установленные Приложениями к Порядку.

2.3. Абонент вправе:

- 2.3.1. отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию этому Абоненту Услуг;
- 2.3.2. отказаться от оплаты не предусмотренных Договором Услуг, предоставленных ему без его согласия;
- 2.3.3. назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых Абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания Услуг.

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

- 3.1. Абонент оплачивает Услуги по действующим тарифам (тарифным планам) Оператора с применением системы оплаты, указанной в Приложениях к данному порядку. Все тарифы (тарифные планы) приведены в рублях и включают суммы любых сборов и налогов, которые действуют на день заключения договора и которые могут быть введены в период действия Договора. Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания сертифицированного оборудования, используемого для учета объема оказанных Услуг.
- 3.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять тарифы (тарифные планы), указанные в Приложениях к Договору, или ввести новые тарифы (тарифные планы) с обязательным уведомлением Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до такого изменения/введения. В случае если Абонент не согласен пользоваться Услугами Оператора по измененным тарифам, он не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления в действие одного из указанных изменений, письменно уведомляет об этом Оператора.
- 3.3. Все расчеты между Сторонами по Договору производятся в российских рублях. Плата за оказанные Услуги производится на расчетный счет Оператора либо через кассу Оператора, либо в пунктах приема платежей Оператора.
- 3.4. В период приостановления оказания Услуг по инициативе Абонента или в случае нарушения Абонентом обязательств, предусмотренных Договором, Оператор имеет право взимать с Абонента плату в соответствии с установленными для таких случаев тарифами, указанными в соответствующих Приложениях к Договору.

### **4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

- 4.1. В случае нарушения Абонентом связанных с оказанием услуг связи требований, установленных Федеральным законом «О связи» и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. В случае неустранения такого нарушения в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг связи Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.
- 4.2. По заявлению Абонента Оператор обязан без расторжения Договора:
  - приостановить оказание Абоненту Услуг. При этом с Абонента Оператор имеет право взимать плату за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом;
  - приостановить предоставление возможности доступа к Услугам и (или) к услугам системы информационно-справочного обслуживания.
- 4.3. Действие Договора может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том

числе жилого помещения, в котором установлено оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, что был выделен при заключении Договора, действие которого приостанавливается.

- 4.4. В случае если Абонент инициирует внесение изменений в Договор, которое повлечет необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Абонентом.
- 4.5. С письменного согласия Абонента в Договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем нового Абонента. При этом новым Абонентом может стать: член семьи Абонента, зарегистрированный по месту жительства Абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлено оборудование; член семьи Абонента, который на дату изменения Договора является несовершеннолетним гражданином. При этом до достижения 14-летнего возраста право на подачу заявления об изменении Договора от имени несовершеннолетнего гражданина имеют его законные представители.
- 4.6. В случае прекращения действия Договора прекращается исполнение Оператором обязательств по обеспечению для Абонента возможности доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи.
- 4.7. В случае прекращения у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, Договор с Абонентом прекращается.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

- 5.1. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора, связанные с оказанием Услуг.
- 5.2. Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.
- 5.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.
- 5.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором.
- 5.5. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу.
- 5.6. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.
- 5.7. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии Оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в сроки назначенные Абонентом по согласованию с Оператором.

В случае если Оператором были признаны обоснованными требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Услуг средств и возмещении убытков, причиненных в

связи с отказом от предоставления Услуг, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок Абонент имеет право предъявить иск в суд. Все споры передаются на рассмотрение в суд по месту нахождения Оператора (филиала), если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:
- 6.1.1. нарушение сроков обеспечения доступа к сети Оператора;
  - 6.1.2. нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг;
  - 6.1.3. неоказание Услуг, указанных в Договоре;
  - 6.1.4. некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети Оператора;
  - 6.1.5. нарушение тайны информации, передаваемой по сети Оператора;
  - 6.1.6. нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте, ставших известными Оператору в силу исполнения Договора.
- 6.2. При нарушении установленных сроков оказания Услуг связи Абонент по своему выбору вправе:
- 6.2.1. назначить Оператору новый срок, в течение которого должна быть оказана Услуга;
  - 6.2.2. поручить оказание Услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от Оператора возмещения понесенных расходов;
  - 6.2.3. потребовать уменьшения стоимости Услуги;
  - 6.2.4. расторгнуть Договор.
- 6.3. В дополнение к требованиям, предъявляемым Абонентом в соответствии с пунктом 6.2. настоящего Договора, Оператор уплачивает Абоненту неустойку в размере, предусмотренном Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 №575, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. № 32, Правилами оказания услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 мая 2005 г. №310.
- 6.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором Абонент вправе потребовать по своему выбору:
- 6.4.1. безвозмездного устранения недостатков по оказанию Услуг;
  - 6.4.2. соответствующего уменьшения стоимости Услуг;
  - 6.4.3. возмещения понесенных ими расходов по устранению недостатков оказанной Услуги своими силами или третьими лицами.
- 6.5. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети Оператора, и требований об ограничении распространения сведений об Абоненте, ставших ему известными в силу исполнения Договора, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.
- 6.6. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании Услуг Абонент вправе отказаться от исполнения Договора, потребовать возврата уплаченных за оказанные Услуги средств и возмещения понесенных убытков.
- 6.7. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- 6.7.1. неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
  - 6.7.2. несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
  - 6.7.3. несоблюдение запрета на подключение к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.
- 6.8. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент уплачивает Оператору неустойку в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.
- 6.9. В случае несоблюдения Абонентом правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.
- 6.10. Выплата неустоек производится сторонами только на основании письменного требования.
- 6.11. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы, носящих чрезвычайный характер, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, войны и других обстоятельств, которые Стороны были не в состоянии предвидеть или предотвратить какими-либо разумными мерами и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по Договору. При этом, исполнение обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.
- 7.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, вызванная обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно письменно известить другую Сторону о наступлении и (или) прекращении таких обстоятельств.
- 7.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, вызванная обстоятельствами непреодолимой силы, представляет доказательства наличия таких обстоятельств, их продолжительности и непосредственного влияния таких обстоятельств на исполнение Договора.
- 7.4. В тех случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы действуют более 2 (двух) месяцев или когда при наступлении таких обстоятельств есть основания полагать, что они будут действовать более этого срока, Стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для них способов исполнения Договора и достижения соответствующей договоренности.

## **8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

- 8.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения в претензионном порядке.
- 8.2. Если споры не будут разрешены в претензионном порядке, споры передаются на рассмотрение в суд по месту нахождения Оператора (филиала), если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 9.1. Договор вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами и действует бессрочно.
- 9.2. Абонент не имеет права передавать своих прав и обязанностей по Договору третьим лицам.
- 9.3. Договор составляется и подписывается в 2 (двух) экземплярах на русском языке, по одному подлинному экземпляру для каждой Стороны. Оба экземпляра Договора имеют одинаковую юридическую силу.
- 9.4. В случае прекращения действия Договора Стороны осуществляют окончательные взаиморасчеты в течение 30 (тридцати) календарных дней.

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

**Услуги** – телематические услуги связи.

**Расчетный период** – под расчетным периодом понимается один календарный месяц.

**Идентификационные данные** – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к статистике Лицевого счета или доступа к соответствующим Услугам.

**Информационно - биллинговая система (ИБС)** – компьютеризированная система, осуществляющая процедуру расчета стоимости пользования Услугами и списания денежных средств с Лицевого счета.

**Лицевой счет Абонента** – уникальный номер (порядковый номер записи об Абоненте в базе данных информационно - биллинговой системы), позволяющий идентифицировать Абонента при учете его платежей и начислений.

**Внесение денежных средств на Лицевой счет** – авансовый платеж Абонента в пользу Оператора с указанием номера Лицевого счета.

**Списание денежных средств с Лицевого счета** – списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.

**Тарифный план обслуживания (ТПО)** – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.

**Абонентская линия** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи Оператора;

**Предоставление доступа к сети Оператора** – совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного оборудования) к сети связи Оператора в целях обеспечения возможности оказания Абоненту телематических услуг связи.

**Техническая возможность предоставления доступа к сети связи Оператора** – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети связи Оператора, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи Оператора и пользовательским (оконечным) оборудованием;

**Узел связи Оператора** - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

**Адрес для рассылок** – указанный Абонентом в Заявке на подключение (далее – «Заявке») адрес электронной почты, на который Оператор вправе отправлять электронные письма с уведомлением Абонента об изменениях в порядке оказания услуг, тарифах, а также сообщать Абоненту другую информацию, связанную с оказанием Оператором услуг Абоненту (состояние счета, проводимые акции и т. д.);

### 1. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

1.1. В соответствии с выданными Оператору лицензиями, Договором, Заявкой Абонента и выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, являющимися неотъемлемыми частями Договора, нормами действующего законодательства РФ, Оператор оказывает Абоненту:

- телематические услуги связи.

1.2. В рамках оказания Услуг Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступа к сети связи Оператора;

- доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
  - возможности приема и передачи телематических электронных сообщений.
- 1.3. Услуги, указанные в п.1.1. и п.1.2. настоящего Приложения, могут сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с указанными услугами и направленных на повышение их потребительской ценности, если для этого не требуется отдельной лицензии.
- 1.4. Доступ к сети связи Оператора организован посредством абонентской линии от узла связи Оператора до помещения Абонента, формируемой самим Оператором (технология Ethernet).

## **2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET**

- 2.1. Доступ по технологии Ethernet может быть организован при наличии узла доступа к сети Оператора в доме Абонента, незадействованной монтированной емкости, а также технической возможности прокладки абонентской линии от узла доступа до квартиры Абонента.
- 2.2. Абонент дает свое согласие на размещение оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг, на конструкциях и элементах здания, в котором проживает Абонент, а также в помещениях, являющихся общим имуществом в многоквартирном доме в соответствии со ст.36 Жилищного Кодекса РФ. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, предоставляет Оператору письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети. Форма письма собственника помещения устанавливается Оператором.
- 2.3. Оператор осуществляет проверку наличия технической возможности подключения в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации Заявки Абонента. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня уведомления Оператором Абонента о наличии возможности подключения Оператор и Абонент согласовывают дату и время выезда к Абоненту сотрудника Оператора для оказания услуги по подключению.
- При организации абонентской линии представителем Оператора, монтаж кабеля производится по доступной поверхности стен (пола). До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется: определить трассу прокладки кабеля по помещению;
  - обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу, открыть тамбуры);
  - удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента.
- 2.4. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 2.3.
- 2.5. В рамках оказания услуги по подключению Оператор производит соответствующую настройку программного обеспечения компьютера Абонента в операционных системах MS Windows 98, 2000, XP, NT, VISTA, MS Windows 7, почтовых клиентов Outlook Express, Microsoft Outlook. Настройка программного обеспечения в рамках других операционных систем Оператором не производится и данное обстоятельство не является основанием для уменьшения стоимости услуги по подключению. Оператор может осуществить настройки программного обеспечения в рамках других операционных систем за дополнительную плату, размер которой предусмотрен ТПО либо соответствующим дополнительным соглашением к Договору.



- 2.6. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг.
- 2.7. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом выполненных работ.
- 2.8. Технические параметры доступа к сети передачи Оператора технологии Ethernet:
- Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet.
  - Если иное не предусмотрено ТПО, полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором не ограничивается.
  - Протокол передачи данных: ТСП/IP версии 4 с поддержкой транспортных протоколов UDP и ТСП.В качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператора в начале каждой Сессии связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается динамический IP-адрес.

### 3. ОБОРУДОВАНИЕ

- 3.1. Если Договором, выбранным Абонентом ТПО предусматривается предоставление оборудования Оператором, то оно либо продается, либо предоставляется Абоненту на следующих условиях:
- 3.1.1. оборудование остается в собственности Оператора, предоставляется Абоненту на срок оказания соответствующих Услуг и изымается с прекращением их оказания;
  - 3.1.2. за использование оборудования с Абонента может взиматься плата, размер которой предусмотрен ТПО либо соответствующим дополнительным соглашением к Договору;
  - 3.1.3. ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной гибели или повреждения переходит к Абоненту с момента передачи оборудования Абоненту, которая оформляется актом приема-передачи оборудования;
  - 3.1.4. Абонент обязуется использовать оборудование в строгом соответствии с требованиями, указанными в технической документации к оборудованию;
  - 3.1.5. в случае повреждения, утраты оборудования либо в случае нарушения Абонентом обязанности вернуть оборудование Оператору при прекращении оказания Услуг, Абонент обязуется возместить Оператору стоимость оборудования (указанную в акте оказания услуги по подключению или в отдельном акте приема-передачи оборудования).

### 4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

- 4.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором используется Руководящий документ отрасли «Телематические службы» РД.45.129-2000.
- 4.2. Оператор обеспечивает следующие показатели качества обслуживания в телематических службах :

Показатели услуг	Значения показателя
Время реакции на запрос к информационным ресурсам Оператора	не превышает 250 миллисекунд

## 5. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

- 5.1. Оператор вправе запрещать инициирование сеансов связи из сети в сторону Абонента.
- 5.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP.
- 5.3. Предоставляя Абоненту IP-адрес Оператор вправе:

- использовать приватные адреса из диапазона, определяемого стандартом IETF RFC 1918;
- для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022 и (или) технологию прозрачного кэширования для протокола HTTP (transparent proxy).

При использовании технологии NAT могут не работать протоколы требующие реального или статического адреса, в частности любые серверные приложения и протоколы, требующие установки обратного соединения, например, протоколы прямого обмена сообщениями, голосового общения и обмена файлами, протоколы использующие транспорт отличный от UDP и TCP и не поддерживающие NAT, в частности VPN-туннели IPSec. Ограничения использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.

- 5.4. Оказываемые Оператором услуги не предназначены для:
  - передачи по сети Оператора голосовой информации в реальном времени;
  - работы с приложениями биржевых терминалов в реальном времени;
  - использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми через сеть Оператора может повлечь причинение Абоненту ущерба.

- 5.5. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:

- 5.5.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее – "Сеть"), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

- 5.5.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству.

- 5.5.3. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

- 5.5.4. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

- 5.5.5. Не подключать для использования Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом.

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

- 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.

- Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
- 5.5.7. Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность своих паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
- 5.5.8. Не фальсифицировать свой IP-адрес, MAC адрес своего оконечного оборудования, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.
- 5.5.9. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.
- 5.5.10. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- 5.5.11. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
- 5.5.12. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе. В том числе не осуществлять:
- Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
  - 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 Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
  - Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

5.5.13. 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 (open SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией услуги или без возможности ее отмены.

5.5.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

5.5.15. Не использовать Услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.

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

6.1. Стоимость Услуг определяется выбранным ТПО. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующими тарифами Оператора.

6.2. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора авансовых платежей. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на Лицевом счете.

6.3. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.

6.4. Информация о способах оплаты содержится в разделе «Способы оплаты» на сайте Оператора <http://realnetspb.ru>. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Договора, на который подлежит зачислению его платеж.

6.5. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций и риск задержки зачисления платежа на лицевой счет Абонента.

6.6. Данные Лицевого счета Абонента отражаются на сервере статистики Оператора, доступном по адресу <http://cabinet.realnetspb.ru>. Данные Лицевого счета обновляются на сервере статистики не реже одного раза в сутки.

6.7. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Также узнать состояние лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами. При образовании на Лицевом счете остатка, недостаточного для оплаты услуг, если иное не предусмотрено в ТПО, Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг. Информацией о приостановлении оказания Услуг Абоненту при исчерпании остатка средств на Лицевом счете являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту на сервере статистики Оператора (в том числе сервер статистики остается доступен при приостановлении оказания Услуг). При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего ликвидацию задолженности по оплате Услуг в размере, не меньшем минимального платежа, установленного в ТПО, Оператор обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на Лицевой счет Абонента и в течение суток возобновить оказание Абоненту Услуг.

6.8. По заявке Абонента Оператор проводит детализацию данных Лицевого счета. Информация о пределах детализации и стоимости услуги по детализации содержится в действующих тарифах Оператора.

6.9. Система оплаты устанавливается выбранным Абонентом ТПО. ТПО может предусматривать следующие системы оплаты:

- абонентская;
- по объему входящего/исходящего трафика;
- комбинированная.

Объем трафика за каждую Сессию учитывается с точностью до 1 Байта, при этом считается, что 1 кБайт = 1024 Байт, 1 МБайт = 1024 кБайт, 1 ГБайт = 1024 МБайт.

6.10. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней. Информация об изменении тарифов Оператора публикуется на сайте оператора в разделе новостей.

6.11. Абонент принимает на себя обязательство не реже чем один раз в неделю проверять электронную почту Адреса для рассылок и обращаться к разделу новостей на сайте Оператора.

6.12. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента.

## **7. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

7.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов по телефону либо путем обращения в офис продаж и обслуживания, либо путем направления сообщения по электронной почте, номера телефонов и адрес электронной почты для обращений указываются на сайте Оператора <http://realnetspb.ru> в разделе «Контакты».

7.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор регистрирует её, присваивает ей уникальный номер и сообщает его Абоненту.

7.3. Оператор в срок не более 48 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

7.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 10 рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

7.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) диагностика проводится в минимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. В этом случае при массовом обращении абонентов из зоны действия аварии - обращения абонентов фиксируются без присвоения им уникальных номеров.

Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария станционного (узлового) оборудования - в срок не более 3 рабочих дней;
- авария магистральной линии связи – в срок не более 2 рабочих дней.

7.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

7.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном разделом 10 настоящего Приложения.

7.7.1. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим тарифам Оператора.

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

### **8.1. Абонент обязуется:**

- 8.1.1. Предоставлять за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивать наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, если предоставление оборудования и монтаж абонентской распределительной системы Оператором предварительно не будут согласовано Сторонами.
- 8.1.2. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящим Приложением, Заявкой, с учетом требований действующего законодательства РФ.
- 8.1.3. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем своевременных авансовых платежей. Проверять наличие уведомлений Оператора, относительно изменения тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.
- 8.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящим Приложением.
- 8.1.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.
- 8.1.6. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 8.1.7. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи.
- 8.1.8. 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 соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.
- 8.1.9. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.
- 8.1.10. За свой счет предпринимать меры по защите абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 8.1.11. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.
- 8.1.12. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных ему Идентификационных данных.
- 8.1.13. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Приложением.

### **8.2. Абонент вправе:**

- 8.2.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту услуг связи.

- 8.2.2. Изменить перечень услуг и(или) выбрать иной, согласованный с Оператором, тарифный план на услуги.
- 8.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.
- 8.2.4. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 8.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке предусмотренном настоящим Приложением.
- 8.2.6. Требовать приостановки оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящим Приложением.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

### **9.1. Оператор обязуется:**

- 9.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящим Приложением.
- 9.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента с использованием автоинформаторов или информационных систем, в т.ч. сайта Оператора, а также в местах работы с абонентами.
- 9.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.
- 9.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 9.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
- 9.1.6. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступление средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.
- 9.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящим Приложением.
- 9.1.8. Извещать Абонента об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов, в том числе путем размещения информации в СМИ и на сайте <http://realnetspb.ru>.
- 9.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих внесение соответствующего платежа (в случае приостановления оказания услуг) либо устранения нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания Услуг.
- 9.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Приложением и Договором.

### **9.2. Оператор вправе:**

- 9.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае исчерпания средств на Лицевом счете Абонента, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящим Приложением, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
- 9.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.
- 9.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи, в порядке, предусмотренном действующим законодательством и Договором.

9.2.4. Расторгнуть в одностороннем порядке Договор в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, настоящим Приложением.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

### **10.1. Ответственность Оператора**

10.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети связи Оператора;
- б) неоказание или некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
- в) нарушение тайны информации, передаваемой по сети связи.

10.1.2. При нарушении Оператором срока предоставления доступа к сети связи (срока оказания услуги по подключению), а также при нарушении установленных сроков оказания Услуг Оператор по письменному требованию Абонента уплачивает ему неустойку в размере, предусмотренном Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 №575, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. № 32.

10.1.3. В случае неоказания или некачественного оказания Услуг Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование Услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами и полного возмещения убытков, причиненных Абоненту в связи с неоказанием Услуг. Неоказание Услуг в пределах нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, установленных настоящим Приложением, не является неоказанием Услуг в смысле настоящего пункта. Оператор несет ответственность согласно настоящему пункту при условии, что им нарушены нормативные сроки ликвидации неисправностей и аварий.

10.1.4. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети связи, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями Абоненту убытки.

10.1.5. Оператор не несет ответственность за:

- качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг;
- использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;
- последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования Услуг Оператора.

10.1.6. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами и (или) причинение Абоненту убытков, являются:

- нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;
- несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ;
- использование третьими лицами Идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента (кроме случаев, когда эти данные стали доступны третьим лицам по вине сотрудников Оператора);
- нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;



- проведение Оператором работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящим Приложением;
- нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами, а также в домах, где расположены узлы доступа Оператора;
- действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников оператора в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);
- снижение качества работы линий связи, телефонной сети общего пользования, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами.

## **10.2. Ответственность Абонента**

10.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала (в том числе нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям и подключение оборудования третьих лиц);
- в) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.

10.2.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг.

10.2.3. В случае нарушения правил эксплуатации оборудования и (или) абонентского терминала, совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора, Оператор вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

## **11. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

11.1 Абонент вправе потребовать приостановки оказания ему Услуг в случае сдачи Абонентом в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в котором установлено оконечное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг. За весь период приостановления Оператором может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим ТПО.

11.2 Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами. Абонент вправе перейти путем подачи Заявки на иной ТПО, утвержденный Оператором и действующий на момент подачи заявки, при этом Оператор обязуется произвести

изменение ТПО в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения соответствующей Заявки от Абонента, если иное не оговорено условиями выбранного ТПО, и при условии отсутствия нарушения условий Договора со стороны Абонента.