



**ООО «Гарант»**

**Пр. Ильича 11**

**т. 64-10-37, 64-16-17**

**УТВЕРЖДАЮ**

исп. директор ООО «Гарант»

Семёнов П.В.

«24» января 2014г.

**РЕГЛАМЕНТ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ  
Общества с ограниченной ответственностью «ГАРАНТ»  
(далее - Регламент)**

ООО "Гарант" (далее по тексту - "ОПЕРАТОР"), предоставляет Услуги связи, на основании лицензии на «Услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации» №106534 от 25.01.2013г. (далее по тексту - "Услуга") в порядке и на условиях, изложенных ниже.

Получателем данной Услуги может быть любое совершеннолетнее физическое лицо или организация (учреждение, фирма с любой формой собственности и т.п.), являющаяся юридическим лицом, именуемые далее "АБОНЕНТ", нуждающиеся в Услуге и имеющие техническую возможность ее получать.

Для АБОНЕНТОВ, подключившимся к сети связи ОПЕРАТОРА имеющим письменный Договор на оказание услуг связи с ОПЕРАТОРОМ, настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг связи.

## **1. Услуга**

1.1. Услуга включает в себя следующие службы (услуги, сервисы), поддерживаемые и предоставляемые ОПЕРАТОРОМ, а именно:

- передача данных с коммутацией пакетов по протоколам, относящимся к семейству Internet Protocol (IP) (услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации);
- доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
- прием и передача телематических электронных сообщений (служба электронной почты);
- служба доступа к информационным ресурсам (в т. ч. возможность создания и размещения собственной "домашней страницы" на сервере ОПЕРАТОРА);
- персональный доступ к балансовым и статистическим показателям использования Услуги на условиях, обеспечивающих конфиденциальность сведений об АБОНЕНТЕ;
- доступ к открытым (публичным) сетевым сайтам;
- иные услуги, сервисы, оказываемые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и/или лицензиями ОПЕРАТОРА.

1.2. В состав Услуг не входит обучение АБОНЕНТА навыкам работы с Интернет, настройка или диагностика персонального компьютера, модема и программного обеспечения АБОНЕНТА.

## **2. Техническое описание и порядок предоставления Услуги**

2.1.1. Описание услуги: Постоянное соединение предоставляет собой некоммутируемое круглосуточное подключение к серверу маршрутизации ОПЕРАТОРА с возможностью доступа по протоколу IP к информационным ресурсам и стандартным сервисам компьютерных сетей с компьютера АБОНЕНТА или с компьютеров локальной сети АБОНЕНТА.

Постоянное соединение требует организации отдельного канала передачи данных до места расположения АБОНЕНТА. Способ организации конкретного канала определяется, исходя из требуемых параметров услуги, адреса окончания канала и технических возможностей ОПЕРАТОРА по данному адресу. Используемый абонентский интерфейс – Ethernet, протокол – TCP/IP.

В случае подключения к каналу более одного компьютера (локальной сети АБОНЕНТА) требуется установка у АБОНЕНТА выделенного сервера (роутера), через который маршрутизируются данные для остальных компьютеров. В случае, когда функции роутера выполняет окончательное оборудование канала данных, требование подключения к каналу одним MAC-адресом не применяется.

2.1.1.1. Подключение по технологии Ethernet с технологической точки зрения представляет собой постоянное IP-соединение с сервером доступа ОПЕРАТОРА по кабельной сети микрорайона. Данный вид подключения требует наличия сетевой карты в компьютере АБОНЕНТА и кабельной сети по адресу АБОНЕНТА. Физический адрес сетевой карты АБОНЕНТА (MAC-адрес) фиксируется. Скорость доступа к ресурсам сети Интернет составляет до 100 Мбит/с, скорость на абонентском участке может составлять 1000 Мбит/с.



## 2.1.2. Порядок организации постоянного соединения

2.1.2.1. АБОНЕНТ оформляет заявку на постоянное соединение, в которой указываются:

- а) точный адрес, по которому АБОНЕНТУ необходим канал связи;
- б) телефоны привязки по данному адресу;
- в) контактные лица со стороны АБОНЕНТА (ответственный и технический представители);
- г) желаемые технические характеристики абонентского окончания, наложенные сервисы;
- д) контактный телефон.

2.1.2.2. Выяснение технической возможности.

ОПЕРАТОР в кратчайшие сроки выясняет наличие технической возможности и сообщает о ее наличии/отсутствии АБОНЕНТУ.

В случае наличия технической возможности ОПЕРАТОР сообщает АБОНЕНТУ стоимость и технические и/или организационные подробности вариантов подключения.

2.1.2.3. В случае согласия АБОНЕНТА с одним из предложенных вариантов подключения, ОПЕРАТОР выписывает счет на оплату (при необходимости).

2.1.2.4. ОПЕРАТОР проводит необходимые работы по организации постоянного соединения в соответствии с Договором на оказание услуг связи.

2.1.2.5. Дополнительные работы по подключению и проведение подключения

- а) АБОНЕНТ, если обратное не оговорено Договором с ОПЕРАТОРОМ, самостоятельно организует абонентскую проводку в здании, в случае если здание не обслуживается ОПЕРАТОРОМ;
- б) АБОНЕНТ подготавливает дополнительное оборудование, необходимое для проведения подключения.

2.1.2.6. При необходимости по итогам проведения работ АБОНЕНТОМ и сотрудником ОПЕРАТОРА подписывается АКТ приема-передачи оборудования и АКТ выполненных работ.

## 2.1.3. Выделение адресов IP.

а) ОПЕРАТОР предоставляет необходимое и обоснованное в соответствии с правилами RIPE число IP адресов из блока ОПЕРАТОРА и обеспечивает их маршрутизацию.

б) При отключении постоянного соединения или смене поставщика услуг АБОНЕНТ теряет права на использование выданных ранее IP адресов из блока ОПЕРАТОРА.

## 2.1.4. Порядок регистрации и устранения перерывов и случаев ухудшения качества связи.

2.1.4.1. В случае перерыва связи либо ухудшения качества связи представитель АБОНЕНТА сообщает об этом в Службу Технической Поддержки ОПЕРАТОРА по телефону 64-10-37 либо оформляет Заявку о технической неисправности (далее по тексту - Заявка) на сайте ОПЕРАТОРА либо в нерабочее время оставляет Заявку о неисправности системе автоматического приема заявок неисправностей по телефону 64-10-37, 64-16-17.

АБОНЕНТ сообщает логин, краткое описание проблемы, также могут быть указаны ФИО АБОНЕНТА, сообщившего о неисправности, и контактный телефон.

2.1.4.2. В случае поступления заявки после 16:30 в рабочий день, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на следующий рабочий день.

2.1.4.3. Время возникновения неисправности по вине ОПЕРАТОРА (перерыва в предоставлении услуг связи) исчисляется с момента получения ОПЕРАТОРОМ заявки о неисправности.

2.1.5. В случае перерыва в предоставлении услуг связи по вине ОПЕРАТОРА АБОНЕНТУ снижается оплата за постоянное соединение в размере 1/20 (одной семисот двадцатой) части от ежемесячного фиксированного платежа (при его наличии) согласно Прейскуранту за каждый целый час перерыва в предоставлении услуг. Перерывы до 30 (тридцати) минут включительно подлежат оплате в обычном порядке. Перерывы свыше 30 (тридцати) минут округляются до целого часа.

Перерыв в предоставлении Услуги фиксируется на основании оформленной в соответствии с настоящим Регламентом Заявки о технической неисправности.

Снижение оплаты производится путем перерасчета в месяце, следующим за месяцем, в котором произошел перерыв в предоставлении Услуги.



### 3. Качество и сроки оказания Услуги

- 3.1. Скорость доступа к сети передачи данных ОПЕРАТОРА с использованием постоянного соединения по технологии Ethernet – до 100 Мб/с.
- 3.2. Скорость доступа к информационным ресурсам (в т.ч. Интернет), находящимся вне сети передачи данных ОПЕРАТОРА – не регламентируется (не устанавливается).
- 3.3. Потери IP - пакетов размера 100 байт до шлюза и серверов ОПЕРАТОРА – не более 10 %.
- 3.4. В сети передачи данных ОПЕРАТОРА по протоколу IP не гарантируется качество обслуживания (предоставляются услуги с негарантированным качеством обслуживания). Возможны потери пакетов и нарушение порядка следования пакетов, заданного при их отправке.
- 3.5. Услуга предоставляется 24 часа в сутки ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуги и/или нарушением установленных сроков оказания Услуги.
  - 3.5.1. О проведении профилактических работ ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА на своем официальном сайте либо путем рассылки соответствующей информации через личный кабинет АБОНЕНТА, не менее, чем за 24 часа. При этом АБОНЕНТ считается надлежаще уведомленным в момент размещения уведомления на официальном сайте либо путем рассылки соответствующей информации через личный кабинет АБОНЕНТА.  
Срок проведения профилактических работ в течение календарного месяца не может составлять более 8 часов.
  - 3.5.2. Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более 72 часов с момента получения Заявки о неисправности ОПЕРАТОРОМ, за исключением срока ремонтных работ, если авария (неработоспособность) сети связи ОПЕРАТОРА вызвана грозами, иными стихийными бедствиями и/или обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе повреждений линий связи и повреждения/краж оборудования связи. В этом случае срок ремонтных работ может составлять до 10 календарных дней.
  - 3.5.2.1. При этом если для проведения ремонтных (восстановительных) работ ОПЕРАТОРУ необходим доступ в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира, офис АБОНЕНТА) и/или в квартиру (помещение, офис), где расположено оборудование АБОНЕНТА, то ОПЕРАТОР по телефону согласовывает с АБОНЕНТОМ время проведения таких работ на предмет присутствия АБОНЕНТА в квартире (помещении, офисе). Если АБОНЕНТ отсутствует в квартире (помещении, офисе) в согласованное время и/или доступ в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира АБОНЕНТА) и/или в квартиру (помещение, офис), где расположено оборудование АБОНЕНТА, невозможен, то ОПЕРАТОР осуществляет ремонтные (восстановительные) работы в срок, указанный в п. 3.6.2. настоящего Регламента, до того места, доступ в которое возможен (до секции, квартиры, помещения, офиса и т.п.). В случае необходимости проверки работоспособности абонентского оборудования и дальнейшие ремонтные (восстановительные) работы производятся ОПЕРАТОРОМ в дополнительно согласованное с АБОНЕНТОМ время.  
Время невозможности получения Услуги, вызванное невозможностью доступа в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира, офис АБОНЕНТА) и/или в квартиру (помещение, офис), где расположено оборудование АБОНЕНТА не будет считаться перерывом в предоставлении Услуги и/или нарушением установленных сроков оказания Услуги.
  - 3.5.3. Если Услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор) и невозможность оказания Услуги (неоказание Услуги, ухудшение качества оказания Услуги) вызвана отказом технических средств (проводов, Оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ ОПЕРАТОРА увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним оператором в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.

### 4. ОПЕРАТОР

- 4.1. ОПЕРАТОР обеспечивает предоставление Услуги в любое время суток, а также возможность получения телефонных консультаций в рабочее время, указанное на официальном сайте ОПЕРАТОРА. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуги, и вопросами, касающимися настройки стандартного программного обеспечения.
- 4.2. ОПЕРАТОР имеет право отказать в предоставлении Услуги (не оказывать Услуги) без предварительного уведомления и такой отказ (неоказание Услуги) может быть вызван обстоятельствами, предусмотренными действующими Лицензиями ОПЕРАТОРА, а также если:



- 4.2.1. АБОНЕНТ при регистрации/перерегистрации отказался сообщить свои данные или сообщил о себе заведомо ложные, не соответствующие действительности сведения;
  - 4.2.2. предоставление Услуги было прекращено ранее по причине нарушения АБОНЕНТОМ Договора на оказание услуг связи и/или настоящего Регламента;
  - 4.2.3. АБОНЕНТ распространяет Услугу третьим лицам;
  - 4.2.4. предоставление Услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
  - 4.2.5. предоставление Услуги невозможно ввиду каких-либо физических, топографических и иных естественных препятствий;
  - 4.2.6. АБОНЕНТ не соглашается с настоящими условиями предоставления Услуги, не выполняет требования настоящего Регламента (нарушает настоящий Регламент) и/или Договора на оказание услуг связи (нарушает Договор на оказание услуг связи) или своевременно не производит платежи за Услуги;
  - 4.2.7. АБОНЕНТ использует или намерен использовать аппаратуру связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услугу незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует не сертифицированное оборудование, либо использует нелицензированное программное обеспечение.
  - 4.2.8. АБОНЕНТ распространяет спам и вредоносное программное обеспечение со своего оборудования (персонального компьютера) и/или техническими средствами ОПЕРАТОРА зафиксировано такое распространение с абонентского оборудования.
- 4.3. ОПЕРАТОР вправе приостановить оказание Услуги в случае нарушения АБОНЕНТОМ настоящего Регламента, Договора на оказание услуг связи, требований действующего законодательства либо если воздействие оборудования АБОНЕНТА на сеть связи ОПЕРАТОРА в результате умышленных действий либо вследствие инфицирования вредоносными программами создает перегрузки и сказывается на возможности и/или качестве оказания Услуг другим АБОНЕНТАМ. В случае неустранения причин такого нарушения ОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор на оказание услуг связи в установленном законом порядке. При этом персональный логин и ip-адрес АБОНЕНТА удаляется из расчетно-информационной системы ОПЕРАТОРА. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством новой регистрации.
- 4.4. При возобновлении оказания услуг, если такое оказание было приостановлено ранее, ОПЕРАТОР вправе изменить сетевые реквизиты АБОНЕНТА (ip-адрес и др.).
- 4.5. ОПЕРАТОР имеет право в случае технической необходимости изменить сетевые реквизиты АБОНЕНТА (ip-адрес и др.) с обязательным уведомлением об этом АБОНЕНТА
- 4.6. ОПЕРАТОР обязан исключить возможность доступа к информационным системам, которые АБОНЕНТ сообщает ОПЕРАТОРУ в порядке, установленном ОПЕРАТОРОМ. Данная услуга оплачивается в соответствии с Прейскурантом ОПЕРАТОРА.
- 4.7. ОПЕРАТОР вправе прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и Оборудования, используемого для предоставления Услуг. ОПЕРАТОР обязан уведомить АБОНЕНТА за 24 часов о планируемом обслуживании с указанием продолжительности такого обслуживания. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг. Исходя из технических возможностей ОПЕРАТОРА, плановое обслуживание, т.е. профилактические и ремонтные работы, будет планироваться и, по возможности, производиться во время, когда это может нанести наименьший ущерб для АБОНЕНТА.
- 4.8. ОПЕРАТОР вправе приостановить оказание Услуг при снижении баланса Лицевого счета АБОНЕНТА ниже порога отключения. Порог отключения – это денежная сумма, которая устанавливается ОПЕРАТОРОМ и указывается (отражается) либо в Прейскуранте либо на Лицевом счете АБОНЕНТА на сервере статистики ОПЕРАТОРА.

При этом оказание Услуг будет возобновлено только в случае пополнения Лицевого счета АБОНЕНТОМ и образования баланса Лицевого счета, превышающего порог отключения, если иное не установлено тарифным планом, выбранным АБОНЕНТОМ для получения Услуг ОПЕРАТОРА.



- 4.9. ОПЕРАТОР вправе разорвать договор в одностороннем порядке при наличии у АБОНЕНТА отрицательного баланса Лицевого счета в течении 3х(трех) месяцев. Отрицательный баланс это денежная сумма меньшая чем порог отключения.

## **5. АБОНЕНТ**

- 5.1. АБОНЕНТ вправе использовать Услугу по своему усмотрению в любое время суток и в любых целях, кроме запрещенных законодательством и нормативными актами на территории действия ОПЕРАТОРА и/или явно указанных в разделе 9 настоящего Регламента.
- 5.2. АБОНЕНТ вправе заказывать Услугу, а также расширить перечень услуг, сделав соответствующие отметки на странице персональной статистики АБОНЕНТА, расположенной на сервере статистики ОПЕРАТОРА.
- 5.3. АБОНЕНТ принимает условие, что в сети Интернет содержатся материалы, выражающие (или отражающие) частное мнение третьих лиц и/или группы третьих лиц (а равно правительственных, неправительственных и/или общественных организаций, учреждений, фирм), в том числе:
- 5.3.1. Сведения общественно-политического и социального характера, в которых для АБОНЕНТА может, по его разумению, содержаться оскорбительная, неэтичная, дискриминационная информация (в разнообразии ее форм изложения и распространения).  
ОПЕРАТОР не контролирует порядок и условия появления таких материалов в сети Интернет и не несет за них никакой ответственности.
- 5.4. АБОНЕНТ является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг ОПЕРАТОРА третьим лицам.
- 5.5. АБОНЕНТ обязан сохранять выданные ему соответствующие финансовые документы, подтверждающие произведенную оплату Услуги.
- 5.6. АБОНЕНТ обязан подключать к сети связи ОПЕРАТОРА оборудование, которое соответствует установленным в настоящего Регламента, договоре с АБОНЕНТОМ и/или законодательстве Российской Федерации требованиям, соблюдать установленные правила эксплуатации такого оборудования, а также содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении АБОНЕНТА.
- 5.7. АБОНЕНТ обязан использовать для получения Услуги лицензированное программное обеспечение.
- 5.8. Если в течение периода, равного 90 дням, АБОНЕНТ не осуществляет пользование Услугой ОПЕРАТОРА, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ АБОНЕНТА от исполнения договора. При этом договорные отношения между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ прекращаются, персональный логин и ip – адрес АБОНЕНТА удаляется из расчетно-информационной системы ОПЕРАТОРА. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством новой регистрации.
- 5.9. Если АБОНЕНТ является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем и намерен заказывать, либо заказывающий, либо использующий Услугу для нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, то он для использования Услуги должен заключить договор о предоставлении услуг ОПЕРАТОРА, предварительно получив такой договор у ОПЕРАТОРА. АБОНЕНТ юридическое лицо или индивидуальный предприниматель не имеет права регистрироваться в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА как физическое лицо.
- 5.10. АБОНЕНТ вправе временно прекратить потреблять Услуги. Для этого ему необходимо подать письменное заявление ОПЕРАТОРУ. ОПЕРАТОР приостанавливает оказание Услуг в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения такого заявления АБОНЕНТА. При этом с АБОНЕНТА не снимается обязанность оплачивать Услуги по содержанию абонентской сети. В случае возобновление оказания Услуг происходит в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения ОПЕРАТОРОМ письменного заявления АБОНЕНТА о возобновлении оказания Услуг в порядке и по цене, указанных в настоящем Регламента и/или Прейскуранте.
- 5.11. Заключая договор на оказание услуг связи (подключаясь к сети связи ОПЕРАТОРА) АБОНЕНТ, являясь собственником жилого помещения, в котором ему оказываются услуги связи, в соответствии со ст.36 Жилищного кодекса РФ, даёт согласие ОПЕРАТОРУ на размещение оборудования связи и линий связи, прокладку и эксплуатацию сети связи и оборудования связи в нежилых помещениях, принадлежащих ему на праве общей долевой собственности и указанных в п. 1 ст. 36 Жилищного кодекса РФ, дома, где оказываются услуги связи АБОНЕНТУ.





5.12. АБОНЕНТ обязан предпринимать меры по защите абонентского оборудования (в том числе персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала. При этом ОПЕРАТОР дает АБОНЕНТУ рекомендации по обеспечению такой защиты.

## 6. Оплата Услуги

6.1. Для пользования услугой АБОНЕНТУ необходимо поддерживать положительный баланс своего электронного Лицевого счета, открытого ОПЕРАТОРОМ (если иное не предусмотрено тарифным планом, выбранным АБОНЕНТОМ для получения Услуг ОПЕРАТОРА и/или договором с АБОНЕНТОМ). АБОНЕНТ обязан своевременно, не допуская обнуления баланса своего электронного Лицевого счета, оплачивать Услуги ОПЕРАТОРА (кроме АБОНЕНТОВ, договором с которыми предусмотрен иной порядок оплаты) и/или тарифным планом, выбранным АБОНЕНТОМ для получения Услуг ОПЕРАТОРА, не предусмотрено иное).

6.1.1. При подключении АБОНЕНТА к сети связи (предоставлению доступа к сети передачи данных) ОПЕРАТОР имеет право не оказывать Услуги до полного погашения АБОНЕНТОМ задолженности за услуги по предоставлению доступа к сети передачи данных.

6.2. Информация по имеющемуся остатку средств и причитающимся платежам применительно к АБОНЕНТУ отражается на электронном Лицевом счете АБОНЕНТА на сервере статистики <https://garant.bill>. Лицевой Счет (ЛС) АБОНЕНТА в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА создается при регистрации АБОНЕНТА. Показатели ЛС являются основанием для определения суммы услуг и проведения финансовых расчетов между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ.

АБОНЕНТ обязуется регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.

6.3. За расчетный период принимается один календарный месяц.

6.4. Стоимость Услуги определяется в соответствии с тарифами (ценами), указанными в Прейскуранте. Цены на Услугу указываются в рублях, включая налоги. Прейскурант размещается на сайте ОПЕРАТОРА. Также в Прейскуранте могут быть указаны правила тарификации и условия, определяющие предоставление конкретной услуги.

6.5. ОПЕРАТОР может в любой момент в одностороннем порядке изменять Прейскурант, в том числе, цены на Услуги, тарифы, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим предварительно уведомив АБОНЕНТА за 10 дней, посредством публикации сообщения на официальном сайте ОПЕРАТОРА с указанием точной даты начала действия новых цен.

При своем несогласии с любым изменением Прейскуранта, тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим АБОНЕНТ должен немедленно прекратить использовать Услугу. Если после вступления указанных изменений в силу АБОНЕНТ продолжил использование Услуги, то этим фактом АБОНЕНТ подтверждает согласие с внесенными изменениями.

6.6. Оплата Услуг производится как за наличный, так и за безналичный расчет. ОПЕРАТОР вправе не предоставлять Услугу в случае, если в платежном документе Абонентом неверно указан персональный логин, номер и код Договора до момента приведения платежного документа в соответствие.

Оплата производится АБОНЕНТОМ способами и в местах, указанных далее, кассы ООО «Гарант», платёжные терминалы, кассы ЕРЦ а так же другие способы указанные на сайте ОПЕРАТОРА.

6.7. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов ОПЕРАТОРА, с момента опубликования новых реквизитов на официальном сайте ОПЕРАТОРА Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.

6.8. Факт оплаты Услуги считается подтвержденным, а лицевой счет Абонента открытым:

а) при оплате за безналичный расчет - после поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счет ОПЕРАТОРА;

б) при оплате в офисе ОПЕРАТОРА (внесение в кассу) - в течение 1 (одного) часа;

в) при оплате по Интернет - карте – в течение 1 (одного) часа после активации Интернет-карты.

6.9. ОПЕРАТОР оставляет за собой право приостановить предоставление Услуги, если баланс лицевого счета АБОНЕНТА становится нулевым, отрицательным или ниже порога отключения, установленного



ОПЕРАТОРОМ и/или соответствующая оплата не получена ОПЕРАТОРОМ в срок, предусмотренный условиями договора с АБОНЕНТОМ.

6.9.1. В случае, когда предоставление Услуги приостановлено и/или баланс на лицевом счете нулевой или отрицательный, либо ниже порога отключения, установленного ОПЕРАТОРОМ в течение 90 (девяноста) дней, то по истечении указанного срока ОПЕРАТОР оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги (кроме АБОНЕНТОВ, договором с которыми предусмотрен иной порядок прекращения предоставления Услуги). При этом договорные отношения между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ прекращаются, персональный логин АБОНЕНТА удаляется из расчетно-информационной системы ОПЕРАТОРА. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством новой регистрации АБОНЕНТА в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА.

6.10. АБОНЕНТ осведомлен и согласен, что ОПЕРАТОР своими техническими средствами осуществляет учет потребляемых АБОНЕНТОМ услуг и отражает их на лицевом счете, а также осуществляет контроль за состоянием лицевого счета АБОНЕНТА.

6.10.1. Учет услуг доступа в Интернет посредством Постоянного соединения осуществляется по каждому ip-адресу, выделенному АБОНЕНТУ.

6.11. При наличии отрицательного баланса лицевого счета АБОНЕНТА при поступлении денежных средств в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ.

6.12. АБОНЕНТ принимает на себя ответственность за уплату всех налогов и сборов, связанных с использованием Услуги и покупками через Услугу.

6.13. АБОНЕНТ самостоятельно по отдельному договору оплачивает все расходы, связанные с подключением к Услуге (использование телефонной сети общего пользования, наложенных телефонных сетей, выделенных каналов связи и т.п.).

6.14. АБОНЕНТ, совершая покупку товара / иной услуги через Услугу, в момент заказа такого товара/иной услуги, дает ОПЕРАТОРУ письменное распоряжение на списание соответствующей суммы денежных средств со своего Лицевого счета. Списываемая денежная сумма будет включать в себя все налоги (сборы), по установленной для такого товара/иной услуги ставке либо, если для товара/иной услуги налоги (сборы) не установлены, не будет включать в себя налоги (сборы).

6.15. АБОНЕНТ вправе получить счет за оказанные Услуги в течение 10 (Десяти) дней с даты выставления счета. Место доставки счетов и иных расчетных документов – офис ОПЕРАТОРА.

6.16. Сумма, оставшаяся на ЛС АБОНЕНТА на момент расторжения (прекращения) договора, возвращается за вычетом суммы фактически понесенных ОПЕРАТОРОМ при оказании Услуг расходов и суммы денежных средств, полученных АБОНЕНТОМ в виде бонусов от ОПЕРАТОРА, не позднее 20 (двадцати) календарных дней с момента расторжения (прекращения) договора.

6.17. В случае наличия у АБОНЕНТА нескольких Лицевых счетов ОПЕРАТОР вправе списать задолженность АБОНЕНТА за Услуги ОПЕРАТОРА с любого Лицевого счета АБОНЕНТА.

6.18. В случае неполучения финансовых и иных документов в срок, установленный в договоре с АБОНЕНТОМ, АБОНЕНТ обязан связаться с ОПЕРАТОРОМ и узнать размер задолженности за Услуги, а также заказать повторно такие документы на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке АБОНЕНТА на сервере статистики ОПЕРАТОРА

6.19. В случае прекращения действия Договора об оказании услуг связи по любым основаниям при наличии задолженности АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТ обязан погасить (оплатить) имеющуюся задолженность не позднее 5 дней с момента прекращения действия Договора об оказании услуг связи

**7. Отсутствие гарантий при предоставлении Услуги, взаимная защита, ограничение ответственности. Ответственность за невыполнение Регламента**

7.1. Границы зон ответственности при оказании Услуг:

- с использованием постоянного соединения: по технологии Ethernet – место ввода линии связи ОПЕРАТОРА в помещение (квартиру, офис и т.п.) АБОНЕНТА;



- 7.2. ОПЕРАТОР несет ответственность за предоставление Услуг в соответствии с настоящим Регламентом и Договором на оказание услуг в границах (зоне) ответственности, указанной в п. 7.1. настоящего Регламента.
- 7.3. Услуга предоставляется “как есть” и в том виде, в котором она доступна на момент предоставления, при этом никаких гарантий прямых или косвенных, не предоставляется (включая, но не ограничиваясь, гарантии по использованию Услуги в конкретных целях).
- 7.3.1. Никакая информация или советы, даваемые ОПЕРАТОРОМ, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями, но не техническим способом обеспечения предоставления Услуги.
- 7.3.2. ОПЕРАТОР не дает гарантий того, что Услуга будет предоставляться бесперебойно или без ошибок или что полученное посредством Услуги программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные компоненты.
- 7.4. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условия настоящего Регламента стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.
- 7.4.1. При этом ОПЕРАТОР ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный АБОНЕНТУ в результате использования или невозможности пользования Услугой (за исключением нарушения сроков оказания услуг по передаче данных) или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин. ОПЕРАТОР не гарантирует взаимодействие с удаленными сетями (в том числе принятие почты), функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым сервисы ОПЕРАТОРА не предоставляются.
- 7.4.2. ОПЕРАТОР ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед АБОНЕНТОМ за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуги (за исключением нарушения сроков оказания услуг по передаче данных).
- 7.5. ОПЕРАТОР несет ответственность за нарушение сроков оказания услуг связи по передаче данных, неоказание услуг связи по передаче данных, некачественное оказание услуг связи по передаче данных только в случае получения Заявки о технической неисправности, а также использования АБОНЕНТОМ соответствующего требованиям действующего законодательства (в т.ч. сертифицированного) оборудования для подключения к сети связи ОПЕРАТОРА и лицензированного программного обеспечения.
- 7.5.1. Заявка может быть подана АБОНЕНТОМ: в Службу Технической Поддержки ОПЕРАТОРА по телефону 64-10-37 либо путем оформления на сайте ОПЕРАТОРА либо в нерабочее время через систему автоматического приема заявок неисправностей по телефону 64-10-37.
- 7.6. ОПЕРАТОР не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его ответственности.
- 7.7. АБОНЕНТ принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством Услуги, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также качества и свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернет и предоставляемых АБОНЕНТУ посредством Услуги. АБОНЕНТ несет всю ответственность за использование Услуг, предоставляемых ОПЕРАТОРОМ, и обеспечивает защиту ОПЕРАТОРА от любых претензий и/или исков третьих лиц, связанных с использованием его Услуг АБОНЕНТОМ.
- 7.8. АБОНЕНТ полностью ответственен за сохранность своего пароля и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного его использования. В любом случае потери контроля над паролем АБОНЕНТ несет полную материальную ответственность по оплате Услуги. По факту кражи логина и пароля, произошедшего по вине третьих лиц, АБОНЕНТ вправе направить в адрес ОПЕРАТОРА заявление о смене логина и пароля, с обязательным приложением к заявлению соответствующего финансового документа, подтверждающего оплату Услуги.
- 7.9. ОПЕРАТОР не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о лишении АБОНЕНТА доступа и за возможные последствия, возникшие в результате отсутствия такого предупреждения.





- 7.10. АБОНЕНТ обязуется не привлекать ОПЕРАТОРА ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего Регламента АБОНЕНТОМ или другими лицами, использующими имя пользователя и пароль АБОНЕНТА; или связанным с использованием Интернет посредством Услуг; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет АБОНЕНТОМ или другими лицами, использующими его логин и пароль.
- 7.11. Реальный ущерб, нанесенный ОПЕРАТОРУ, подлежит взысканию с АБОНЕНТА в полном размере в соответствии с действующим законодательством.
- 7.12. Ответственность ОПЕРАТОРА за реально доказанный суммарный ущерб ни при каких обстоятельствах не может превышать суммы 5 000 руб. за один календарный год (за исключением нарушения сроков оказания услуг по передаче данных).
- 7.13. АБОНЕНТ, который не удовлетворен Услугой, условиями, правилами, качеством, ее содержанием или практикой предоставления Услуги, имеет исключительное право АБОНЕНТА - прекратить пользование Услугой.
- 7.14. ОПЕРАТОР вправе прекратить доступ АБОНЕНТА к Услуге или части Услуги без предупреждения, если АБОНЕНТ совершает действия и/или вовлечен в действия (в том числе указанные в разделе 9 Регламента), которые ОПЕРАТОР, исключительно со своей точки зрения, считает нарушающими настоящий Регламент.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы (форс – мажор)**

### **8.1. При наступлении условий (обстоятельств) непреодолимой силы:**

- 8.1.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Сторон и которые нельзя предвидеть или избежать (обстоятельства непреодолимой силы), включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары, грозы, иные природные бедствия, введение в действие законодательных, нормативных актов, введение в действие актов государственных органов (в том числе органов местного самоуправления), повлиявших на исполнение Сторонами своих обязательств.
- 8.1.2. С момента прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы каждая из Сторон обязана немедленно приступить к исполнению своих обязательств.
- 8.1.3. Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие. Если подобное состояние невыполнения любой Стороной своих обязательств, вытекающих из настоящего Регламента, продолжается более трех месяцев, то любая из Сторон имеет право расторгнуть Договор об оказании услуг связи в одностороннем порядке, известив об этом другую Сторону не менее чем за две недели до предполагаемой даты расторжения письменно (электронной почтой) или любым другим доступным способом по контактным координатам, предоставленным Сторонами при первичной регистрации АБОНЕНТА.

## **9. Правила пользования Услугой**

### **9.1. При пользовании Услугой запрещается:**

- 9.1.1. Ограничивать доступ других АБОНЕНТОВ или препятствовать другим АБОНЕНТАМ в использовании Услуги.
- 9.1.2. Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.
- 9.1.3. Производить “веерную” (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим АБОНЕНТАМ сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа, для этого не предназначенные.



*Примечание 1. ОПЕРАТОР оставляет за собой право “веерной” (массовой) рассылки сообщений, связанных с исполнением настоящего Регламента.*

*Примечание 2. Под “веерной” (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в два и более адреса сообщений, на получение которых у АБОНЕНТА не имеется согласия владельцев этих адресов. Настоящее ограничение никоим образом не имеет отношения к системе электронной подписки.*

*Примечание 3. ОПЕРАТОР принимает зависящие от него меры по недопущению несанкционированной веерной рассылки третьими лицами, в том числе посредством блокировки отправки электронных сообщений «веерного» характера с электронного адреса АБОНЕНТА.*

- 9.1.4. Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети ОПЕРАТОРА, Интернет, имея в виду действия, совершение или покушение на совершение которых предусматривает установленную в Российской Федерации действующим законодательством ответственность, в т.ч. уголовную.
- 9.1.5. Посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву.
- 9.1.6. Передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.
- 9.1.7. Посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуги (если это явно не разрешено поставщиком подобной информации, программного обеспечения или другой продукции).
- 9.1.8. Посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуги программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или законного правообладателя, также как и посылать, передавать или распространять любым способом любую составляющую предоставляемой Услуги или созданные на ее основе работы, так как сама Услуга также является объектом авторских и других прав.
- 9.1.9. Посылать, передавать, воспроизводить или распространять по сети связи ОПЕРАТОРА информацию, оскорбляющую честь и достоинство других АБОНЕНТОВ, третьих лиц, персонала компьютерных сетей, сотрудников ОПЕРАТОРА (включая, но не ограничиваясь нецензурной бранью).
- 9.1.10. Нарушать правила использования любых ресурсов сети Интернет, установленные ОПЕРАТОРОМ и/или владельцами этих ресурсов. Если АБОНЕНТ не согласен с правилами использования какого-либо ресурса, он должен немедленно отказаться от его использования.
- 9.1.11. Производить несанкционированное сканирование любого диапазона ip-адресов.
- 9.1.12. Распространять вирусные программы любого рода.
- 9.2. ОПЕРАТОР не будет преднамеренно просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных законом). ОПЕРАТОР не обязан следить за содержанием информации, распространяемой посредством Услуги. Однако АБОНЕНТ принимает условие, что ОПЕРАТОР имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с законом, требованиями уполномоченных государственных органов (учреждений), либо для нормального функционирования Услуги, либо для защиты ОПЕРАТОРА, иных АБОНЕНТОВ, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были или могут быть нарушены.
- 9.3. ОПЕРАТОР оставляет за собой право отказать в пересылке или удалять со своих серверов любую информацию или материалы, полностью или частично, если они, исключительно с точки зрения ОПЕРАТОРА, являются неприемлемыми, нежелательными или нарушают настоящий Регламент.

## **10. Разное (Заключительные положения)**

- 10.1. В случае если какое-либо положение данного Регламента теряет силу либо входит в противоречие с действующим законодательством, либо окажется не подлежащим буквальному толкованию, он будет истолкован



в соответствии с действующим законодательством с учетом первоначальных интересов Сторон, а оставшаяся часть Регламента будет продолжать действовать в полной мере.

- 10.2. Отсутствие со стороны ОПЕРАТОРА обеспечения неукоснительного исполнения какого-либо пункта данного Регламента не должно рассматриваться как отказ от исполнения этого пункта. Ни сложившаяся практика поведения сторон, ни практика оказания аналогичных услуг не могут быть использованы, как ведущие к изменению любого из положений данного Регламента.
- 10.3. ОПЕРАТОР может изменять условия предоставления Услуги (данные Регламента) в одностороннем порядке, предварительно, не менее чем за 10 дней до введения новой редакции в силу, уведомив АБОНЕНТА посредством размещения новой редакции Регламента на сайте ОПЕРАТОРА (если Договором с АБОНЕНТОМ не предусмотрен иной срок и/или порядок уведомления об изменениях Регламента).
- 10.4. Любые уведомления и письма (за исключением уведомлений, указанных в п. 6.5. и п. 10.3. настоящего Регламента), направленные ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТУ на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке на странице персональной статистики АБОНЕНТА, или размещенные на странице персональной статистики АБОНЕНТА в расчетно – информационной системе ОПЕРАТОРА, будут иметь юридическую силу. Уведомления и письма считаются надлежащим образом доведенным до сведения АБОНЕНТА, а АБОНЕНТ, соответственно, надлежащим образом уведомленным (получившим письма и уведомления) в момент их отправки на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке на странице персональной статистики АБОНЕНТА или размещения на странице персональной статистики АБОНЕНТА в расчетно – информационной системе ОПЕРАТОРА. При этом форма таких уведомлений и писем признается Сторонами письменной.
- 10.5. Продолжение пользования Услугой после вступления новой редакции Регламента в силу рассматривается как согласие АБОНЕНТА с внесенными изменениями.
- 10.6. АБОНЕНТ принимает на себя ответственность за регулярную, не менее одного раза в день, проверку сайта ОПЕРАТОРА, (раздела, содержащего Регламент оказания услуг ОПЕРАТОРА и иных разделов сайта) для определения изменений Регламента оказания услуг ОПЕРАТОРА и ознакомления с уведомлениями/информацией ОПЕРАТОРА.
- 10.7. Если для АБОНЕНТА не приемлемы какие-либо изменения и/или дополнения, он имеет право немедленно прекратить пользование Услугой.
- 10.8. Настоящий Регламент определяет все отношения между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ по отношению к Услуге, если иное не оговорено в договоре, иных соглашениях между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ.
- 10.9. Претензии АБОНЕНТА по предоставляемым Услугам (в том числе по зачисленным, незачисленным или частично зачисленным платежам АБОНЕНТА) принимаются ОПЕРАТОРОМ к рассмотрению только в письменном виде. Претензии рассматриваются только при наличии у ОПЕРАТОРА оригинала претензии, подписанного АБОНЕНТОМ. Рассмотрение претензий ОПЕРАТОРОМ, связанных с предоставлением Услуг, осуществляется при предъявлении АБОНЕНТОМ соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату Услуг, а также в случае, если к претензии приложены копия договора и иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору.
- Для решения технических вопросов при определении вины АБОНЕНТА в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, ОПЕРАТОР вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов.
- 10.10. Претензии по зачислению, частичному зачислению либо не зачислению денежных средств на Лицевой счет АБОНЕНТА принимаются ОПЕРАТОРОМ только в случае оплаты способами и в местах, указанных в п. 6.6.
- 10.11. Претензии АБОНЕНТА рассматриваются ОПЕРАТОРОМ в установленные действующим законодательством сроки.

Место получения ответа на претензию – офис ОПЕРАТОРА.

- 10.12. В случае признания претензий АБОНЕНТА об ошибочно произведенных начислениях либо иных денежных (финансовых) претензий, связанных с оказанием Услуг, ОПЕРАТОР в момент признания таких претензий зачисляет денежную сумму, эквивалентную сумме признанных претензий на Лицевой счет



**ООО «Гарант»**

**Пр. Ильича 11**

**т. 64-10-37, 64-16-17**

АБОНЕНТА (если иной момент не установлен настоящим Регламентом). Моментом признания претензий АБОНЕНТА считается момент отправления уведомления о таком признании на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке АБОНЕНТА на странице персональной статистики ОПЕРАТОРА и/или посредством факсимильной связи по номеру, указанному в учетной карточке АБОНЕНТА на сервере статистики ОПЕРАТОРА. При этом такое уведомление и/или зачисление денежных средств считаются письменным ответом ОПЕРАТОРА на претензию АБОНЕНТА.

10.13. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Регламентом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.