**Настоящий Регламент утвержден**
**Генеральным директором Оператора связи (Исполнителя)**
**28.07.2017**

# РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

(ред. от 01.01.2026)

## Оглавление


**Общие положения**

1. Термины и определения……..……...2
2. Описание услуг и технические показатели…….3
3. Права и обязанности сторон……..6

**Условия предоставления услуг связи физическим лицам**

4. Порядок и особенности предоставления услуг связи физическим лицам ……....…10
5. Условия предоставления тарифов и порядок расчетов……..…..…11
6. Условия приостановления оказания услуг и расторжения договоров……...….12

**Условия предоставления услуг связи юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям**

7. Порядок и особенности предоставления услуг связи юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям……..……13
8. Порядок расчетов ……13
9. Условия приостановления оказания услуг и расторжения договоров…….……...15

**10. Условия оплаты по «Абонементу» ……..……..15**
**11. Ответственность сторон ……..……15**
**12. Заключительные положения ……..16**

## Общие положения

Регламент предоставления услуг связи Оператора (далее - Регламент) разработан в соответствии с ФЗ «О связи», ФЗ «О Защите прав потребителей», «Правилами оказания услуг связи по передаче данных» (утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606), «Правилами оказания телематических услуг связи» от 31.12.2021 № 2607, "Правилами оказания услуг телефонной связи и перечнем организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице" (утв. постановлением Правительства РФ 30.12.2024 № 1994), "Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания" (утв. постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 № 783), на основании лицензий Министерства связи и массовых коммуникаций, выданных Оператору.

Регламент регулирует отношения между Исполнителем (Оператором) и Заказчиками (Абонентами): физическими лицами, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, и содержит положения обязательные для сторон при исполнении ими Договора о предоставлении услуг связи.

### 1. Термины и определения

**Абонент (Заказчик)** – пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей уникального кода идентификации.
**Абонентская линия** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи Оператора.
**Абонентский интерфейс** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи с пользовательским (оконечным) оборудованием.
**Абонентский номер** - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи.
**Абонентская плата, Абонентская плата за поддержание линии связи** – это фиксированный размер платежа Заказчика за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, независящий от объема фактически полученных услуг связи.
**Абонентский терминал** - пользовательское (оконечное) оборудование, используемое абонентом и (или) пользователем для подключения к узлу связи с помощью абонентской линии.
**Абонемент** – условие оплаты, дающее право при единовременной оплате на фиксированный период получить фиксированную скидку, оговоренную и(или) прописанную в договоре/дополнительном соглашении, в соответствии с действующими тарифными планами Исполнителя.
**Биллинговая система (автоматизированная система ЕСС)** – сертифицированный программно-аппаратный комплекс, используемый Оператором, предназначенный для регистрации и учёта абонентов Сети, учёта объёма и номенклатуры оказанных услуг и расчёта их стоимости, учёта сумм платежей и контроля за оплатой услуг.
**Бонусы** - условные единицы, начисляемые на лицевой счет Абонента. Конвертация бонусов в эквивалент рублей производится Абонентом в Личном кабинете самостоятельно. Конвертированные эквиваленты бонусных рублей не являются денежными средствами и возврату/перечислению Абоненту не подлежат. Бонусы можно использовать только для оплаты текущей абонентской платы по выбранному тарифу.
**Вредоносное программное обеспечение** - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи.
**Договор на оказание услуг (Договор)** – соглашение между Оператором и Абонентом (Сторонами) об оказании выбранных Абонентом Услуг связи.

**Лицевой счет Абонента** - аналитический регистр в системе учета Оператора связи, предназначенный для отражения объема оказанных услуг, операций по поступлению денежных средств Оператору связи, а также их списание в счет оплаты при потреблении услуг связи Абонентом.
**Оператор (Исполнитель)** – Сторона Договора, предоставляющая Услуги связи на основании выданных ей лицензий Министерства связи и массовых коммуникаций.
**Пакет услуг (пакетное предложение) -** это комплекс из двух (Интернет и кабельное телевидение) услуг, при подключении которого Абоненту предоставляется скидка на обслуживание.
**Предоставление доступа к сети связи** - совокупность действий оператора по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи или обеспечению возможности подключения к сети связи пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи.
**Персональная страница статистики Абонента (Личный кабинет)** – личная страница статистической информации Абонента, размещённая в Сети для физических лиц по ссылке https://lk.garant-multicom.ru/, для юридических лиц по ссылке https://user.garant-multicom.ru, доступ на которую возможен с использованием сетевых реквизитов доступа.
**Прейскурант (Положение о тарифах)** - систематизированный перечень Услуг Оператора и ценовых условий, размещенный на официальном сайте Оператора.
**Расчетный период (расчетный месяц)** - календарный месяц, в котором были оказаны услуги.
**Сайт Оператора** – официальная страница Оператора, зарегистрированная в качестве средства массовой информации, размещаемая в Сети по адресу http://www.garant-multicom.ru .
**Сетевые реквизиты доступа -** уникальные идентификационные атрибуты для работы в Сети связи.
**Сеть оператора (Сеть связи, Сеть)** - сеть связи общего пользования, которая предназначена для возмездного оказания услуг связи Абоненту и представляет собой комплекс взаимодействующих сетей электросвязи, по приему, обработке, хранению и передачи сообщений.
**Техническая возможность предоставления доступа к сети связи** - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети связи, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.
**Тарифный план** - совокупность ценовых условий и параметров услуги, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.
**Узел связи** – средства связи, выполняющие функции систем коммутации.
**Услуга связи** (Услуга) – выбранная Абонентом услуга или комплекс услуг, которые могут включать в себя доступ к сети Интернет, доступ к сети местной телефонной связи, телевидение (трансляцию ТВ-программ), web- услуги и иные услуги, которые вправе предоставлять Оператор; а также доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи предоставляемым другими операторами связи.

**2. Описание услуг и технические показатели.**

2.1. Подключение абонентского терминала (компьютера Заказчика) к порту сооружения связи Исполнителя осуществляется по одному из следующих интерфейсов: Ethernet 100BASE-TX, 1000 Base-T, 1000BASE-LX или xPON.
2.2. Скорость доступа к сети Исполнителя (полоса пропускания линии) составляет до 10/100 Мбит/с. Скорость доступа к сети Интернет зависит не только от технических особенностей услуги, но и от действий иных операторов связи, и лиц, управляющих сегментами сети Интернет, не принадлежащих Исполнителю, а также от технических характеристик подключения, маршрута и

текущей загрузки каналов. Все параметры являются переменными и не гарантируются Исполнителем за пределами своей сети.
2.3. Исполнитель оказывает услуги связи с использованием коммутационного оборудования связи.
2.4. Подключение к сети Интернет с выделением статического IP-адреса.
2.5. Работа Абонента в сети возможна только с сетевыми реквизитами (IP-адрес, логин, пароль), выданными Исполнителем. По инициативе Абонента IP-адрес изменению не подлежит. Самовольное изменение, добавление сетевых реквизитов не допускаются.
2.6. Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более 5 (пяти) рабочих дней для абонентов – физических лиц и не более 2 (двух) рабочих дней для абонентов – юридических лиц. Сроки устранения неисправностей сохраняют свою силу при отсутствии препятствий со стороны третьих лиц. В случае если по характеру повреждения сети связи или отдаленности территории повреждения от офиса Оператора неисправности не могут быть устранены в установленный срок, в том числе если повреждения вызваны действиями третьих лиц (акты вандализма, кражи, иная порча имущества Оператора и т.д.), Оператор устраняет неисправности в срок до 30 (тридцати) рабочих дней либо в иные технически обоснованные сроки с предварительным уведомлением Абонента. Сроки устранения неисправностей могут быть увеличены из-за отсутствия/ограничений топливно-энергетических ресурсов.
Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие. В этом случае перерасчет оплаты услуг Исполнителя производится в случае предварительной подачи Абонентом заявки о неисправности, если неработоспособность сети связи Исполнителя продолжалась более 24 часов.
2.6.1. Исполнитель вправе осуществлять за дополнительную плату ремонтные работы/устранять неисправности, произошедшие не по вине Исполнителя согласно текущим расценкам Исполнителя.
2.7. Если услуги оказываются Исполнителем с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее — сторонний оператор), и невозможность оказания услуг (неоказание услуг, ухудшение качества оказания услуг) вызвана отказом технических средств (кабеля, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ Исполнителя увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним оператором в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.
2.8. Исполнитель рекомендует Заказчику проводить следующие меры, которые защитят оборудование Заказчика от хищения сетевых реквизитов:
- Регулярно проводить сканирование памяти и запоминающих устройств (жесткие диски, flash-накопители и др.) на предмет обнаружения и устранения вредоносного программного обеспечения;
- При использовании IP-УПАТС (Asterisk, FreePBX, D-Link DVX7090 и др.) использовать только сложные и длинные пароли для учетных записей user-агентов (пользователей) и для доступа к системе управления настройками оборудования;
- Не сохранять пароли и логины на компьютерах или ином оборудовании.
2.9. Заказчик при подключении и/или настройке оборудования обязуется обеспечить наличие электропитания 220В переменного тока к оборудованию через сглаживающие фильтры электропитания.
2.10. Оборудование предоставляется Абоненту в момент подписания Акта приема-передачи Оборудования на условиях, предусмотренных Договором, которые в том числе могут включать в себя:
2.10.1. Передачу в собственность (купля-продажа). Оборудование может быть передано Оператором в собственность Абоненту на условиях единовременного платежа, рассрочки или отсрочки платежа.
2.10.1.1. Оборудование передается в собственность Абоненту на условиях единовременного платежа после оплаты его полной стоимости. Право собственности на Оборудование переходит к Абоненту в момент подписания акта приема-передачи Оборудования.

2.10.1.2. Передача Оборудования в собственность Абоненту на условиях рассрочки предполагает внесение Абонентом платы за Оборудование частями в течение определенного сторонами периода. Право собственности на Оборудование переходит к Абоненту после внесения первого периодического платежа за Оборудование и в момент подписания акта приема-передачи Оборудования.
До момента оплаты полной стоимости Оборудования Оборудование находится в залоге у Оператора и Абонент не вправе его отчуждать без письменного согласия Оператора.
Абонент вправе досрочно оплатить остаток стоимости Оборудования полностью или частично с изменением срока рассрочки и (или) величины периодического платежа.
В случае расторжения договора до окончания срока рассрочки платежа и отказе Абонента от оплаты оставшейся части стоимости Оборудования Оператор вправе возместить стоимость Оборудования за счет денежных средств, находящихся на лицевом счете Абонента. При этом денежные средства, подлежащие уплате за Оборудование, подлежат списанию Оператором в первоочередном порядке относительно иных подлежащих уплате платежей.
При отказе Абонента от оплаты периодических платежей Оператор связи вправе отказаться от исполнения Договора в части купли-продажи Оборудования и потребовать возврата проданного Оборудования, за исключением случая, когда сумма платежей, осуществленных Абонентом, превышает половину стоимости Оборудования.
В случае расторжения договора до окончания срока рассрочки платежа и отказе Абонента от оплаты остаточной стоимости Оборудования Абонент обязан вернуть оборудование Оператору.
При этом Оборудование может быть возвращено Оператору при соблюдении следующих условий:
- Оборудование должно быть возвращено в полном комплекте, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин); - Оператор вправе провести диагностику Оборудования; - при возврате оборудования Оператор и Абонент подписывают Акт приема-передачи Оборудования. Право собственности переходит к Оператору с момента подписания сторонами вышеуказанного Акта.
2.10.1.3. Передача Оборудования в собственность Абоненту на условиях отсрочки платежа предполагает внесение Абонентом стоимости Оборудования до даты, определенной по соглашению сторон. Абонент вправе оплатить стоимость Оборудования, как единовременным платежом, так и периодическими платежами, но не позднее даты, определенной сторонами. Право собственности на Оборудование переходит к Абоненту после внесения первого периодического платежа за Оборудование и в момент подписания акта приема-передачи Оборудования. До момента полной оплаты стоимости Оборудования Оборудование находится в залоге у Оператора и Абонент не вправе отчуждать Оборудование без письменного согласия Оператора
2.10.2. Передачу в аренду.
2.10.2.1. Передачу без взимания отдельной арендной платы за счет включения арендного платежа в тариф на услуги связи на период предоставления Услуг.
В случае расторжения договора Абонент обязан вернуть оборудование Оператору.
При этом Оборудование может быть возвращено Оператору при соблюдении следующих условий:
- Оборудование должно быть возвращено в полном комплекте, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин); - Оператор вправе провести диагностику Оборудования; - при возврате оборудования Оператор и Абонент подписывают Акт приема-передачи Оборудования.
2.11. В случае предоставления Абоненту Оборудования на тестовый период (10 календарных дней), по истечении тестового периода Абонент должен самостоятельно вернуть оборудование Оператору. В случае отказа Абонента от возврата оборудования Оператор имеет право возместить стоимость Оборудования за счет денежных средств, находящихся на лицевом счёте Абонента.

2.12. Продолжительность телефонного соединения отсчитывается с первой секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. К такому оборудованию относится: телефонный модем, факсимильный аппарат, оборудование с функцией автоответчика, телефонный аппарат с функцией определителя номера, учрежденческая телефонная станция, таксофон, иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией.
2.13. При заключении договора о предоставлении услуг связи (Интернет) Абоненту предоставляется в пользование адрес электронной почты только на период действия договора. После расторжения договора адрес электронной почты закрепляется за Абонентом в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты расторжения.
В течение срока предоставления адреса электронной почты Абоненту - ответственность за все действия с адресом электронной почты несет Абонент.
2.14. Факт начала использования Абонентом услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи - одновременно является согласием Абонента с Условиями оказания Услуг оператора связи-принципала, а также фактом заключения договора на оказание услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи между оператором связи-принципалом и Абонентом. Услуги предоставляются Абоненту в течение срока действия такого Договора.
2.15. Срок подключения к Услугам связи может быть увеличен из-за отсутствия/ограничений топливно-энергетических ресурсов.

**3. Права и обязанности сторон**

**3.1. Обязанности Исполнителя**
3.1.1. Исполнитель обязуется сформировать абонентскую линию от сооружения связи Исполнителя до абонентского терминала (компьютера Заказчика) для целей предоставления Услуг связи, настроить программное обеспечение для получения Услуг связи по цене, указанной договоре, в соответствии с действующим законодательством, условиями договора, а также имеющимися у Исполнителя лицензиями.
3.1.2. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги связи 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, в объёме, необходимом Заказчику, за исключением перерывов на проведение регламентных, профилактических и ремонтных работ.
3.1.3. Исполнитель обязуется оперативно в течение установленного настоящим Регламентом срока устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами.
3.1.4. Исполнитель обязуется извещать Абонента об изменении ценовых условий (Тарифов) не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых Тарифов, если иное не предусмотрено действующим законодательством.
3.1.5. Исполнитель обязуется оповещать Заказчика о планируемых регламентных и профилактических работах любым доступным для Исполнителя способом (на официальном сайте Исполнителя http://www.garant-multicom.ru, в офисе компании, по электронной почте, смс-оповещение).
3.1.6. Исполнитель обязуется не разглашать любую частную информацию Заказчика, не предоставлять доступ к этой информации третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
3.1.7. Исполнитель обязуется обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров. Сведения о передаваемых по сетям связи телефонных переговорах могут предоставляться только Заказчику или его уполномоченному представителю, если иное не предусмотрено федеральными законами.
3.1.8. Исполнитель обязуется по письменному заявлению Заказчика без расторжения договора:

- приостановить оказание услуг на условиях настоящего Регламента. При этом с Заказчика взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.
- приостановить оказание услуг в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) телефонизированного помещения, на срок действия соответствующих договоров. С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же абонентского номера, что был выделен при заключении приостанавливаемого договора.

**3.2. Обязанности Заказчика**

3.2.1. Заказчик обязуется вносить плату за оказанные ему Услуги в соответствии с ценовыми условиями, зафиксированными Сторонами в Договоре и Положении о тарифах, в полном объеме и в определенные настоящим Регламентом порядке и сроки.

3.2.2. Заказчик обязуется предоставить доступ на свою территорию при необходимости проведения работ, в том числе обеспечить доступ к общему имуществу многоквартирного дома или офисного здания. В случае необходимости Заказчик обязан обращаться от своего имени в органы управления многоквартирного жилого дома или офисного здания, где Абоненту оказываются Услуги, для организации доступа сотрудников Исполнителя в помещения данного дома с целью обслуживания своего оборудования связи. Заказчик разрешает подключение оборудования Исполнителя к внутридомовой электросети.

3.2.3. Заказчик обязуется использовать услуги Исполнителя только легальным образом на оборудовании, сертифицированном Министерством связи РФ и разрешенном к применению на сетях общего пользования, с соблюдением правил технической безопасности. Заказчик обязуется не использовать оборудование, нарушающее нормальное функционирование сети Исполнителя. Ответственность за неисправности, возникшие вследствие использования несертифицированного оборудования и программного обеспечения, несет Заказчик.

3.2.4. Заказчик обязуется выполнять требования действующей редакции Регламента, размещенной на официальном сайте Исполнителя или в офисе Исполнителя.

3.2.5. Заказчик обязуется не предоставлять оказываемые услуги третьим лицам, без письменного согласования с Исполнителем.

3.2.6. Заказчик обязуется содержать в исправном состоянии абонентскую линию и соблюдать правила эксплуатации оборудования.

3.2.7. Заказчик обязуется хранить в тайне присвоенные по договору оказания услуг сетевые реквизиты доступа.

3.2.8. Заказчик обязуется не допускать самовольной установки, переустановки абонентской приставки и иного оборудования, самовольного подключения к сети передачи данных. Подключение дополнительных абонентских приставок и иного оборудования возможно только по согласованию с Исполнителем.

3.2.9. Заказчик обязуется не производить запись ТВ-программ или их составных частей (включая, но не ограничиваясь: программы или их фрагменты, рекламные вставки и пр.) для целей распространения ее третьим лицам.

3.2.10. Любая демонстрация ТВ-программ в месте, открытом для свободного посещения, или в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, запрещена.

3.2.11. Заказчик обязуется отключать оборудование от электросети в период гроз, ударов молнии.

3.2.12. Заказчик обязуется сообщать Исполнителю в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское оборудование, а также об изменении фамилии, имени, отчества, реквизитов документа удостоверяющего личность, указанных в Договоре, в срок, не превышающий 60 дней со дня изменений указанных сведений.

3.2.13. Заказчик обязуется не допускать несанкционированный доступ к ресурсам Сети, проведение сетевых атак, сетевого взлома и информационного шума (спама). В том числе запрещены:
3.2.13.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю.
3.2.13.2. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.
3.2.13.3. Передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
3.2.13.4. Целенаправленные действия по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, списков открытых портов и т.п.
3.2.13.5. Массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.
3.2.14. Заказчик обязан уведомлять Исполнителя о планируемом повышении нагрузки на свою линию связи, в том числе сообщать об организации центра обработки вызовов (при пользовании услугой телефонии). Исполнитель самостоятельно рассчитывает нагрузку на линию связи. В случае превышения нагрузки на линию связи Заказчика Исполнитель вправе изменить схему подключения и произвести перерасчет абонентской платы в соответствии с результатами расчета нагрузки.
3.2.15. Во исполнение п. 14 Постановления Правительства РФ от 27 августа 2005 г. № 538 «Об утверждении Правил взаимодействия операторов связи с уполномоченными государственными органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность» Заказчик в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента заключения Договора обязан предоставить Исполнителю надлежащим образом заверенный уполномоченным лицом список лиц, использующих пользовательское оборудование. Список должен содержать сведения о лицах, использующих пользовательское оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность), и обновляться не реже одного раза в квартал не позднее 15 числа месяца, следующего за последним месяцем отчетного квартала.
Заказчик направляет Исполнителю список лиц, использующих пользовательское оборудование, через личный кабинет (персональную страницу Заказчика на сервере статистики Исполнителя).
Исполнитель обязан прекратить оказание услуг связи Заказчику при поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, или предписания федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, сформированного по результатам контрольных мероприятий, в случае неподтверждения в течение пятнадцати суток соответствия персональных данных фактических пользователей Заказчика сведениям, заявленным в абонентских договорах (ст. 46 Федерального закона от 07.07.2003 N 126 «О связи»).
3.2.16. Условия предоставления Заказчику любых льготных условий (в т.ч. скидок, пониженных тарифов, специальных цен, бонусов, промопредложений и иных преимуществ) носят строго персональный характер и регулируются положениями настоящего Регламента, а также условиями Договора и условиями акций Исполнителя.
3.2.17. Заказчик обязуется:

- не раскрывать третьим лицам факт предоставления ему льготных условий и их содержание (включая размер скидки, срок действия, порядок применения и иные параметры);
- не распространять любым способом (публично, в мессенджерах, социальных сетях, чатах, на форумах, в СМИ и т.д.) информацию о наличии у него льготных условий;
- не побуждать или содействовать обращению иных лиц к Исполнителю с требованием предоставления аналогичных или схожих льготных условий под любым предлогом (в т.ч. путём рекомендации, агитации, демонстрации скриншотов, пересылки сообщений);
- незамедлительно уведомить Исполнителя о любом несанкционированном раскрытии информации о льготных условиях, ставшем ему известным.

В случае нарушения Заказчиком обязательств, предусмотренных настоящим пунктом:
- Исполнитель вправе в одностороннем порядке отменить предоставленные льготные условия с даты выявления нарушения либо с даты, указанной в уведомлении Исполнителя;
- Исполнитель направляет Заказчику уведомление об отмене льготных условий (по электронной почте, SMS, через Личный кабинет или иным доступным способом) в любой момент с даты выявления нарушения;
- при наличии прямых финансовых потерь, вызванных распространением информации о льготных условиях, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика возмещения убытков в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

**3.3. Права Исполнителя**

3.3.1. Исполнитель вправе приостанавливать оказание Услуг связи Абоненту в случае нарушения Абонентом условий Регламента, Договора и иных документов, являющихся неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

3.3.2. Исполнитель вправе поручить третьим лицам заключать Договор, а также осуществлять расчеты с Абонентом от имени Оператора связи; передавать полномочия по исполнению настоящего Договора третьим лицам, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по Договору; передавать (уступать) третьим лицам право требования неисполненных абонентом денежных обязательств перед оператором связи.

3.3.3. Исполнитель вправе в случае возникновения задолженности за предоставленные услуги Исполнитель вправе потребовать выплаты пени в размере 1% от суммы долга за каждый день просрочки, начиная со дня возникновения задолженности.

3.3.4. Для выполнения работ по организации кабельной системы Исполнитель вправе привлекать специализированные подрядные организации. В этом случае за действия подрядных организаций ответственность несет Исполнитель.

3.3.5. Исполнитель вправе изменять условия предоставления услуг, тарифные планы, состав ТВ-программ, уведомив об этом Заказчика любым доступным для Исполнителя способом (на официальном сайте Исполнителя http://www.garant-multicom.ru, в офисе компании, по электронной почте) не менее чем за 10 (десять) дней до такого изменения, если иной порядок не предусмотрен законодательством РФ. В случае несогласия Заказчика продолжать договорные отношения в связи с изменениями оплаты услуг, он в течение 10 дней с момента уведомления Исполнителем письменно уведомляет его о расторжении договора.

3.3.6. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять сетевые реквизиты, необходимые для оказания услуг (включая, но не ограничиваясь: IP-адреса, маски подсети, шлюзы, DNS-серверы, параметры маршрутизации, VLAN-идентификаторы и иные технические параметры сетевого взаимодействия).

Уведомление об изменении сетевых реквизитов направляется Заказчику по электронной почте или push уведомлении в Мобильном приложении, не менее чем за 10 (десять) дней до даты вступления изменений в силу, если иной срок не предусмотрен законодательством РФ.

В случае необходимости Исполнитель оказывает Заказчику содействие в перенастройке оборудования и программного обеспечения Заказчика, связанной с изменением сетевых реквизитов, в разумных пределах и в объёме, определяемом техническими возможностями

Исполнителя. Такое содействие не является отдельной услугой и не влечёт дополнительной оплаты, если иное не согласовано Сторонами отдельно.
Изменения считаются принятыми, в том числе, с момента осуществления Заказчиком конклюдентных действий, направленных на получение услуг связи.
3.3.7. Исполнитель имеет право не начинать оказывать услуги по данному договору без подписания сторонами Акта выполненных работ.
3.3.8. Исполнитель по своей инициативе вправе заменить выделенный Заказчику абонентский телефонный номер только в том случае, если продолжение оказания Услуг с использованием указанного номера невозможно. При этом Исполнитель обязан письменно известить Заказчика и сообщить ему новый абонентский номер не менее чем за 60 (шестьдесят) дней до даты его замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. Замена абонентского номера может быть проведена по инициативе Заказчика.
3.3.9. Переключение абонентского номера на другую абонентскую линию в помещение, расположенное по другому адресу и находящееся во владении (пользовании) Заказчика, может быть произведено только по письменному заявлению Заказчика, за что взимается установленная прейскурантом Исполнителя плата.

**3.4. Права Заказчика**
3.4.1. Заказчик вправе погасить задолженность перед Оператором и приостановить оказание услуг в порядке, установленным настоящим Регламентом.
3.4.2. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов, уведомив Оператора за 30 (тридцать) календарных дней.
3.4.3. Заказчик вправе обратиться к Оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа
3.4.4. При условии несогласия Заказчика со списанной с лицевого счета суммой, он имеет право обратиться к Исполнителю с письменной претензией. Исполнитель рассматривает претензию в срок не более 30 (тридцати) дней с даты её регистрации.

## Условия предоставления услуг связи физическим лицам

**4. Порядок и особенности предоставления услуг связи физическим лицам.**

4.1. Исполнитель оказывает Услуги связи на основании заявления Абонента и Договора на оказание услуг. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг.
4.2. Заказчику могут быть оказаны иные услуги, технологически неразрывно связанные с оказываемыми по Договору услугами. Активация дополнительных услуг, покупка оборудования и пр. производится Заказчиком на персональной странице статистики.
4.3. Работы по подключению к Сети производятся Исполнителем по факту полной оплаты Заказчиком стоимости подключения, указанной в Договоре, если иное не согласовано Сторонами. В случае возникновения необходимости нестандартного подключения (увеличенная длина кабеля, протяжка нестандартным маршрутом (по фасаду, с бурением перекрытий и т.п), необходимость привлечения специализированной техники и д.р.). Оператор может в одностороннем порядке установить стоимость подключения согласно отдельной смете.
Работы по подключению к Сети считаются выполненными в случае начала потребления Заказчиком трафика или подписания Акта выполненных работ.
4.4. Абонент физическое лицо обязуется использовать услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

4.5. Заказчик обязуется регулярно (не реже одного раза в 10 (десять) дней) знакомиться с новостями (архивом новостей), с информацией о ценах на предоставляемые услуги и действующей редакцией Регламента, Положением о тарифах, размещенными на сайте Исполнителя, а также со своей персональной статистической информацией, размещенной на сервере статистики по адресу https://lk.garant-multicom.ru/.
4.6. Заказчик обязуется письменно или с персональной страницы статистики предварительно уведомить Исполнителя о неиспользовании услуг.
4.7. Заказчик согласен на обработку своих персональных данных в рамках исполнения Договора.
4.8. Заказчик согласен на предоставление сведений о нем при информационно-справочном обслуживании.
4.9. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимиле подписи (воспроизведенное механическим способом или иным способом копирования) на настоящем договоре, приложениях, дополнительных соглашениях к нему, а также на иных документах, имеющих значение для его исполнения, заключения или прекращения настоящего договора.
4.10. Заказчик имеет право самостоятельно менять тариф на предоставление услуг с персональной страницы статистики https://lk.garant-multicom.ru/. Электронная смена тарифа приравнивается сторонами к внесению изменения в договор в письменном виде. Смена тарифа производится только с 1 (первого) числа месяца следующего за месяцем электронной смены тарифа по последним введенным данным на странице статистики. Услуга электронной смены тарифа предоставляется бесплатно.
4.11. В случае обнаружения нахождения по адресу подключения офисного помещения, не предназначенного для проживания людей, Исполнитель оставляет за собой право отказать в подключении.
4.12. Стороны принимают необходимые меры к урегулированию спорных вопросов путем переговоров. В случае если Стороны не достигнут согласия путем переговоров, спорные вопросы подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством РФ.
4.13. Исполнитель предоставляет абоненту-гражданину РФ доступ к ресурсам, включенным в перечень отечественных СЗИР, без взимания платы. Оказание таких услуг возможно при получении согласия абонента — гражданина РФ, которое может быть выражено в Личном кабинете абонента, либо посредством ЕПГУ с авторизацией через ЕСИА. Доступ к ресурсам, включенным в перечень СЗИР осуществляется путем перенаправления абонента — гражданина РФ на стартовую страницу перечня СЗИР. Доступ действует в течение 24 (двадцати четырех часов) часов с момента получения оператором согласия абонента — гражданина РФ.

**5. Условия предоставления тарифов и порядок расчетов.**

5.1. Оплата Услуг производится согласно тарифам, указанным в Положении о тарифах и Договоре. Описание тарифных планов размещается на официальном сайте Оператора. Расчет стоимости потребленных услуг за каждый прошедший месяц осуществляется на основании данных биллинговой системы.
5.2. Оплата Услуг и оборудования производится в форме предварительного внесения денежных средств на лицевой счет Заказчика. Денежные средства по мере потребления услуг автоматически списываются с лицевого счета Заказчика в порядке, установленном выбранным тарифом. В случае если Заказчику оказаны разовые услуги, или Заказчиком приобретено оборудование у Исполнителя, денежные средства списываются с лицевого счета Заказчика в приоритетном порядке перед оплатой периодических услуг.
5.3. В случае отсутствия денежных средств на лицевом счете Заказчика Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг, уведомив об этом Заказчика. Возобновление предоставления услуги Заказчику возможно только после выплаты полной суммы задолженности. При заказе

пакетного предложения Заказчик обязан внести полную сумму оплаты за все виды услуг, входящие в пакет, до 1 (первого) числа расчетного месяца.
5.4. Оплату услуг телефонной связи, потребленных на сумму сверх абонентской платы, Заказчик производит в течение 15 (пятнадцати) календарных дней месяца, следующего за расчетным.
5.5. Оплата услуг производится в рублях, по безналичному или наличному расчету.
5.6. В случае если на 1 (первое) число месяца Заказчик не обеспечил наличие на лицевом счете суммы, необходимой для оплаты заказанных услуг, Исполнитель имеет право приостановить предоставление услуг до пополнения лицевого счета до необходимой суммы.
5.7. Абонентская плата может списываться ежедневно равными долями согласно размеру ежемесячной абонентской платы либо единоразово 1 (первого) числа расчетного месяца в виде предоплаты – в зависимости от условий конкретного договора с Абонентом. В случае наличия на 1 (первое) число месяца на лицевом счете суммы меньшей, чем абонентская плата по тарифу, абонентская плата не списывается, денежные средства остаются на счете, услуга не предоставляется. В случае наличия на 1 (первое) число месяца на лицевом счете суммы равной или большей, чем абонентская плата, происходит списание абонентской платы, и услуга становится доступной.
5.8. При недостатке денежных средств для оплаты услуг доступа к сети Интернет Заказчик может воспользоваться услугой «Доверительный платеж» на персональной странице статистики. При активации услуги на лицевой счет Заказчика зачисляется сумма, недостающая до полного покрытия абонентской платы по тарифу, и доступ к сети Интернет возобновляется. «Доверительный платеж» списывается с лицевого счета через 3 (три) календарных дня с момента активации вне зависимости от суммы на лицевом счете. Если после списания «Доверительного платежа» на лицевом счете оставшаяся сумма меньше 0 руб., доступ к услуге блокируется и возобновляется только после пополнения лицевого счета до любой положительной суммы. Услуга «Доверительный платеж» активируется только для возобновления доступа к сети Интернет.
5.9. При неиспользовании услуг доступа к сети Интернет перерасчет абонентской платы производится только на основании предварительного письменного заявления Заказчика либо в случае приостановления обслуживания в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.
5.10. Переход на тариф в новом расчётном периоде осуществляется в 00.00 часов первого числа месяца следующего за тем, в котором заказан переход. Смена старого тарифного плана на новый в статистике Абонента свидетельствует об окончании перехода расчётно-информационной системы на новый расчётный период.
5.11. При заказе дополнительных пакетов, входящих в состав услуг связи для целей телевизионного вещания, в течение текущего месяца абонентская плата списывается пропорционально количеству оставшихся в текущем месяце дней до его окончания. Дополнительные пакеты можно заказать только при наличии денежных средств на лицевом счете заказчика. Заказанные доп. пакеты автоматически пролонгируются на следующий месяц при наличии денежных средств на лицевом счете заказчика, которые остались после списания суммы абонентской платы. Заказ и отказ от доп. пакета осуществляется Заказчиком в личном кабинете.
5.12. В случае оплаты Заказчиком услуг связи через кредитные организации и/или платежных агентов, взимающих с Исполнителя комиссию за прием денежных средств от физических лиц, Заказчик обязан компенсировать Исполнителю расходы на уплату такой комиссии в размере, не превышающем размер комиссии, уплачиваемой Исполнителем таким кредитным организациям или платежным агентам от суммы внесенного Заказчиком платежа.

**6. Условия приостановления оказания услуг и расторжения договоров.**

6.1. Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг в случае нарушения пп. 3.2.1, 3.2.3, 3.2.5., 3.2.13. настоящего Регламента, а также в иных случаях, предусмотренных Регламентом, Договором и законодательством.

6.2. Заказчик имеет право приостановить услугу доступа к сети Интернет, услугу кабельного телевидения, а также пакетное предложение на срок до 60 (шестидесяти) календарных дней в течение одного года с перерасчетом абонентской платы по выбранному тарифу. В случае приостановления Заказчиком оказываемой услуги на срок суммарно более 60 (шестидесяти) календарных дней в течение года за поддержание услуги доступа к сети Интернет взимается фиксированная абонентская плата в размере 5 (пять) руб. в день, за услугу кабельного телевидения - 1 (один) руб. в день.
Приостановить услугу Интернет возможно на персональной странице статистики Заказчика (https://lk.garant-multicom.ru) в мобильном приложении, а также путем подачи письменного заявления Исполнителю. Приостановление услуги осуществляется с 00 ч. 00 мин. следующего дня. Приостановление услуги кабельного телевидения осуществляется только через персонального менеджера.
6.2.1. Перерасчет абонентской платы:
- за услугу доступа к сети Интернет осуществляется при приостановлении услуги на срок от 7 (семи) календарных дней и более,
- за услугу кабельного телевидения осуществляется при приостановлении услуги на срок от 30 (тридцати) календарных дней,
в автоматическом режиме на основе данных биллинговой системы Исполнителя, исходя из количества дней приостановления, помноженных на выбранный Заказчиком действующий тариф, поделённый на количество дней в месяце. Исключением для перерасчета абонентской платы является условие оплаты по «Абонементу».
6.3. При наличии уважительных причин перерасчет абонентской платы за дни, в которые Заказчик не пользовался услугой, а также абонентской платы за поддержание линии связи, может быть произведен по письменному заявлению Заказчика с приложением соответствующих документов.
6.4. Досрочное расторжение договора по инициативе Заказчика возможно в одностороннем порядке при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов по оказанию Заказчику услуг, в том числе оплаты стоимости оборудования (в соответствии с порядком выплаты, установленным договором или Положением о тарифах).
6.5. Досрочное расторжение договора по инициативе Исполнителя возможно в случае нарушения Заказчиком связанных с оказанием услуг связи требований, установленных законом и настоящим договором, в т. ч. нарушения порядка оплаты оказанных услуг, и неустранения указанных нарушений в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Заказчиком уведомления от Исполнителя о намерении приостановить оказание услуг.
6.6. В случае досрочного расторжения договора по инициативе Заказчика при подключенном условии оплаты по «Абонементу» - Исполнитель сохраняет за собой право отказать в перерасчете абонентской платы по тарифному плану. В этом случае Исполнитель оставляет за собой право аннулировать «Абонемент» без возвращения денежных средств Заказчику.
6.7. Возобновление предоставления услуги Заказчику возможно только после выплаты полной суммы задолженности. В случае отключения услуги за неуплату возобновление предоставления услуги Заказчику осуществляется возмездно после оплаты стоимости подключения.

## Условия предоставления услуг связи юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям

**7. Порядок и особенности оказания услуг связи юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.**

7.1. Исполнитель оказывает Услуги связи на основании Договора на оказание услуг. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг.

7.2. Работы по подключению к Сети производятся Исполнителем по факту полной оплаты Заказчиком стоимости подключения, указанной в Договоре, если иное не согласовано Сторонами. В случае возникновения необходимости нестандартного подключения (увеличенная длина кабеля, протяжка нестандартным маршрутом (по фасаду, с бурением перекрытий и т.п), необходимость привлечения специализированной техники и д.р.). Оператор может в одностороннем порядке установить стоимость подключения согласно отдельной смете.
Работы по подключению к Сети считаются выполненными в случае начала потребления Заказчиком трафика или подписания Акта выполненных работ.
7.3. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить Исполнителя о смене контактного лица, то есть лица, которое уполномочено Заказчиком на решение возникающих технических и организационных вопросов, связанных с оказанием услуг по договору.
7.4. Заказчик обязан сообщить Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней об изменении реквизитов (в том числе о смене расчетных счетов, контактных номеров телефонов и пр.).
7.5. Стороны принимают необходимые меры к урегулированию любых спорных вопросов путем переговоров.
7.6. В случае если Стороны не достигнут согласия путем переговоров, спорные вопросы подлежат рассмотрению в установленном порядке в суде в соответствии с законодательством РФ.
7.7. В случае предоставления Оператором Услуг связи по акции акции друг с другом не суммируются.

**8. Порядок расчетов.**

8.1. Оплата Услуг производится согласно тарифам, указанным в Договоре. Расчет стоимости потребленных услуг за каждый прошедший месяц осуществляется на основании данных биллинговой системы.
8.2. 1 (первого) числа каждого месяца, следующего за расчетным, сервер статистики Исполнителя автоматически производит расчет стоимости Услуг, потребленных Заказчиком, за расчетный месяц по состоянию на 1 (первое) число месяца, следующего за расчетным. На объем потребленных Услуг выставляется счет Заказчику, который с 1 (первого) числа каждого месяца, следующего за расчетным, становится доступным на персональной странице Заказчика на сервере статистики Исполнителя. Уведомление о необходимости оплаты высылается Заказчику по электронной почте. Расчет стоимости потребленных Услуг за каждый прошедший месяц осуществляется на основании данных автоматизированной системы расчетов за услуги связи ЕСС (Версия ПО 3.0), имеющей Сертификат соответствия по системе сертификации в области связи от 06.06.2008.
8.3. Заказчик обязан полностью оплатить стоимость потребленных Услуг в течение 15 (пятнадцати) дней с момента выставления счета. Отсутствие технической возможности получить выставленный в соответствии с п.8.2. настоящего договора счет не по вине Исполнителя не является основанием для отсрочки платежа.
8.4. В случае несогласия Заказчика с суммой выставленного счета, он имеет право в течение срока оплаты потребленных услуг обратиться к Исполнителю с письменной претензией. Срок оплаты потребленных услуг заказчиком продляется на срок рассмотрения претензии Исполнителем.
8.5. Оплата услуг производится в российских рублях, на основании счетов, ежемесячно автоматически выставляемых сервером статистики Исполнителя. Оригинал счета-фактуры и акта оказанных Услуг высылается Заказчику в начале каждого месяца, следующего за расчетным, если это предусмотрено Договором. Услуга по доставке документов является платной. Стороны признают, что обмен вышеуказанными документами возможен с применением ЭЦП/усиленной квалифицированной подписи. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и ЭЦП/усиленной квалифицированной подписи на счетах-фактурах, актах оказанных услуг.

8.6. Оплата Услуг может производиться по безналичному и наличному расчету.
8.7. Если Заказчик не оплатил выставленный счет в срок, указанный в п. 8.3 настоящего Регламента, Исполнитель имеет право приостановить предоставление Услуги Заказчику.
8.8. Возобновление предоставления услуги Заказчику возможно только после выплаты полной суммы задолженности. В случае отключения услуги за неуплату возобновление предоставления услуги Заказчику осуществляется возмездно после оплаты стоимости подключения. Исполнитель вправе потребовать выплаты пени в размере 1% от суммы долга за каждый день просрочки.
8.9. В качестве обеспечения исполнения Заказчиком обязательств по Договору, Заказчик обязан в течение 15 (пятнадцати) дней с момента выставления счета за услуги связи (Интернет) единовременно оплатить обеспечительный платеж в размере полной абонентской платы по тарифу.
В случае увеличения абонентской платы по тарифу Заказчик обязан доплатить разницу между оплаченным ранее обеспечительным платежом и абонентской платой по новому тарифу до 15 числа месяца, следующего за месяцем изменения тарифа.
В случае если абонентская плата по тарифу снижается, то также снижается и обеспечительный платеж, излишки которого учитываются при оплате следующего счета за услуги связи.
Обеспечительный платеж используется Исполнителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения денежных обязательств по Договору Заказчиком, либо в случае расторжения Договора по инициативе Заказчика с обязательным письменным уведомлением Исполнителя в срок за 30 (тридцать) календарных дней. В таком случае оплата за последний месяц пользования услугами Заказчиком не вносится, а списывается сумма обеспечительного платежа.
В случае возобновления пользования услугами после списания Исполнителем обеспечительного платежа Заказчик обязуется вновь внести полную сумму обеспечительного платежа (или недостающую разницу) в течение 15 (пятнадцати) дней с момента выставления следующего счета за услуги связи.

**9. Условия приостановления оказания услуг и расторжения договора.**

9.1. Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг в случае нарушения п.п.3.2.1, 3.2.3, 3.2.5., 3.2.12., 3.2.13, 8.7, 8.9 настоящего Регламента, а также в иных случаях, предусмотренных Договором и/или законом.
9.2. Заказчик обязан заранее письменно уведомить Исполнителя о длительном (более одного месяца) не использовании Услуг.
9.3. Досрочное расторжение договора по инициативе Заказчика возможно в одностороннем порядке при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов по оказанию Заказчику Услуг и уведомления Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемого момента расторжения. В случае неуведомления Заказчиком Исполнителя в указанный срок обеспечительный платеж удерживается в пользу Исполнителя.
9.4. Досрочное расторжение договора по инициативе Исполнителя возможно в случае нарушения Заказчиком требований, установленных законом и Договором, в т. ч. нарушения порядка оплаты услуг, и неустранения указанных нарушений – по истечению 6 (шести) месяцев с даты направления Заказчику уведомления в письменной форме от Исполнителя о намерении приостановить оказание Услуг/расторгнуть Договор.
9.5. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке без уведомления Заказчика изымать выделенный Заказчику IP-адрес в случае если Заказчик в течение 2 (двух) месяцев не оплачивает услугу и (или) у Заказчика отсутствует трафик.

**10. Условия оплаты услуг по «Абонементу»**

«Абонемент» оформляется самостоятельно Заказчиком, либо через Исполнителя по просьбе Заказчика, изложенной в письменной или устной форме.

При оплате Заказчиком услуг на 6 (шесть) месяцев – по «Абонементу» предоставляется скидка на абонентскую плату в размере 10%.
При оплате Заказчиком услуг на 9 (девять) месяцев – по «Абонементу» предоставляется скидка на абонентскую плату в размере 15%.
При оплате Заказчиком услуг на 12 (двенадцать) месяцев – по «Абонементу» предоставляется скидка на абонентскую плату в размере 20%.
При приостановлении обслуживания услуг перерасчет абонентской платы по «Абонементу» не производится.
При досрочном расторжении договора Заказчиком Исполнитель оставляет за собой право аннулировать «Абонемент» без возврата/перерасчёта денежных средств.

## 11. Ответственность сторон

11.1. Исполнитель не отвечает за содержание информации, передаваемой (получаемой) Заказчиком, а также за вред, который передаваемая (получаемая) информация может нанести Заказчику или третьим лицам, за исключением собственной информации Исполнителя.
11.2. Исполнитель не несет ответственности:
- За задержки и ухудшение качества и полноты предоставляемых услуг по причинам, которые прямо или косвенно находятся вне зоны ответственности Исполнителя;
- Перерывы в работе оборудования Заказчика, вызванные прекращением подачи электроэнергии у Заказчика;
- Отсутствие заявок от Заказчика, связанных с неполучением услуг по причинам технического характера;
- За изменение рабочих характеристик оборудования, возникших не по вине Исполнителя.
11.3. Заказчик самостоятельно отвечает за установку программного обеспечения, его функционирование, а также содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.
11.4. Заказчик, используя услуги Исполнителя, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.
11.5. В случае использования оборудования Заказчика Исполнитель производит тестирование услуги при подключении с помощью собственного оборудования и не несет ответственность за качество предоставления услуги, если возникшие неисправности связаны с работой оборудования Заказчика.
11.6. В случаях, не предусмотренных настоящим Регламентом и Договором на оказание услуг связи, Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязанностей по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством РФ.
11.7. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, стороны освобождаются от ответственности за неисполнение взятых на себя обязательств, если докажут, что неисполнение обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
11.8. В случае причинения ущерба оборудованию в результате удара молнии ответственность несет Заказчик.
11.9. В случае фиксирования нарушения Абонентом правил настоящего Регламента Исполнитель вправе приостановить в отношении этого пользователя оказание услуг. Приостановление оказания Абоненту услуг продолжается до выяснения всех обстоятельств данного инцидента и получения от нарушившего правила Регламента Абонента письменного объяснения. Не предоставление письменного объяснения или не устранение нарушения Абонентом в течение 6 (шести) месяцев со

дня уведомления Абонента о нарушении Регламента, дает Исполнителю право досрочного расторжения с таким Абонентом соответствующего договора на оказание услуг.
11.10. Зоной ответственности Исполнителя при оказании услуг является сеть связи Оператора. Границей зоны ответственности Исполнителя при оказании услуг является абонентская линия от узла связи Оператора до помещения Заказчика, где установлено оборудование Заказчика. Заказчик самостоятельно обеспечивает функционирование оборудования в своей зоне ответственности, устраняет неисправности, связанные с неработоспособностью оборудования, а в случае невозможности устранить эти неисправности самостоятельно производит замену оборудования.
11.11. Исполнитель не несет ответственности за качество предоставляемых дополнительных сервисов (в том числе ВКонтакте, Пробки, Гороскоп, Погода, ivi.ru, игры, Медиаплеер, Youtube) в случае, если они не функционируют по причинам, находящимся вне зоны ответственности Исполнителя. Исполнитель вправе изменять перечень дополнительных сервисов в одностороннем порядке. С действующим перечнем дополнительных сервисов можно ознакомиться на сайте Исполнителя http://www.garant-multicom.ru .

## 12. Заключительные положения

12.1. Все изменения Регламента считаются действительными, если они размещены на официальном сайте по адресу http://www.garant-multicom.ru не менее чем за 10 (десять) дней до начала их действия.
12.2. Регламент оказания услуг связи и Положение о тарифах являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг связи. В случае если положения Регламента и/или Положения о тарифах противоречат условиям Договора, применяются положения Договора.
12.3. Исполнитель подтверждает, что не является субъектом критический информационной инфраструктуры и не имеет в своем ведении объектов критической информационной инфраструктуры. Требования по обеспечению значимых объектов критической информационной инфраструктуры РФ, утвержденные Приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю № 239 от 25.12.2017 г., к Исполнителю не применяются.