

## УТВЕРЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель

Тихова М.С.

г. Севастополь «23» октября 2017 года

### **Правила оказания услуг: услуги передачи данных и телематические услуги связи физическим лицам (домашним пользователям)**

Настоящие Правила регулируют отношения между Абонентом и (или) пользователем, с одной стороны, и Оператором, с другой стороны, при оказании услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи, иных услуг, неразрывно связанных с ними.

Предоставление Оператором услуг передачи данных и телематических услуг связи осуществляется в соответствии с условиями Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32, Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 и требованиями Руководящего документа отрасли «Телематические службы», утвержденных Приказом Минсвязи России от 23.07.2001 № 175.

Оператор предоставляет услуги передачи данных и телематических услуг связи на основании следующих лицензий:

Лицензия на оказание телематических услуг связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 154556, срок действия с 21.04.2017г. по 21.04.2022г.

Лицензия на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 154555, срок действия с 21.04.2017г. по 21.04.2022г.

#### **1. Используемые термины и определения**

Термины, используемые в настоящих Правилах оказания Услуг: услуги передачи данных и телематические услуги связи, имеют значения, приведенные ниже. Иные термины, не раскрытые в этих Правилах имеют значения, предусмотренные в действующем законодательстве РФ.

В этих Правилах оказания Услуг: услуги передачи данных и телематические услуги связи термины употребляются в таком значении:

**Абонент** - пользователь услугами связи по передаче данных и телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

**Абонентский интерфейс** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия.

**Активация услуг** - выполнение Оператором действий, которые предоставляют Абоненту доступ к заказанным им Услугам.

**Договор** – письменный договор о предоставлении Услуг, который заключается между Абонентом и Оператором путем направления Абонентом Оферты (Заявления) Оператору о предложении заключить Договор с последующим акцептом Оператором предложения Абонента.

**Дополнительные услуги** – услуги Оператора, которые не входят в соответствующий выбранный Абонентом тарифный план и заказываются Абонентом отдельно в установленном для соответствующей Дополнительной услуги порядке.

**Ежемесячный платеж** - предусмотренная Тарифным планом абонентская плата и/или иной фиксированный ежемесячный платеж за Услуги и/или Дополнительные услуги, предоставляемые Оператором в течение расчетного периода.

**Лицевой счет** - счет в автоматизированной системе расчетов Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, списанных с платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

**Личный кабинет** - веб-страница на Сайте Оператора, которая имеет статистическую информацию об объеме полученных Абонентом Услуг, текущем состоянии Лицевого счета Абонента и иную информацию.

**Оператор** – Индивидуальный предприниматель Тихова М.С., который имеет право на осуществление деятельности в сфере телекоммуникаций.

**Первичный платеж** - платеж за организацию подключения к сети передачи данных и сети Интернет для предоставления Абоненту заказанных им Услуг, которые оплачиваются Абонентом после заключения Договора при заказе Абонентом соответствующего набора телематических услуг.

**Помещение Абонента** - помещение, принадлежащее Абоненту на праве собственности или используемое Абонентом на иных правовых основаниях.

**Расчётный день** - день месяца, в который происходит начисление за тарифный план и ежемесячные услуги. Расчётный день выбирается при подключении абонента и может быть самостоятельно изменен абонентом в личном кабинете.

**Расчётный период** - период предоставления услуг, начинающийся в расчётный день текущего месяца и длящийся до расчетного дня месяца следующего за расчетным.

**Сайт Оператора (Сайт)**- сайт Оператора в сети Интернет, расположенный по адресу: [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net)

**Сторона** - Оператор или Абонент, в зависимости от контекста.

**Стороны** - Оператор и Абонент.

**Телематические услуги связи** - услуги связи, неразрывно связанные с услугами связи по передаче данных, включающие в себя: доступ к сети связи Оператора; доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет; прием и передачу телематических электронных сообщений, которые предоставляются Оператором Абоненту в соответствии с условиями действующих Тарифных планов.

**Тарифный план** – совокупность ценовых условий и тарифов, устанавливающих объем и стоимость услуг, правила их применения, способы расчетов, особенности тарификации, и иная информация, которая утверждается Оператором самостоятельно, и публикуется на Сайте Оператора.

**Услуги связи по передаче данных** - услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, которые предоставляются Оператором Абоненту в соответствии с условиями действующих Тарифных планов.

## **2. Общие положения**

2.1. Данные Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.2. Данные Правила оказания Услуг: услуги передачи данных и телематические услуги связи регулируют отношения в связи с предоставлением Оператором Абоненту Услуг и Дополнительных услуг.

2.3. Все условия, установленные в данных Правилах, являются обязательными для Абонента и Оператора. Перед началом получения Услуг каждый Абонент обязан ознакомиться с условиями настоящих Правил. Если Абонент не согласен с условиями, он не вправе пользоваться Услугами. Соответственно, Абонент, подписавший оферту (заявление), считается ознакомленным и соглашается со всеми условиями настоящих Правил.

2.4. Условия Правил определяются Оператором самостоятельно в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Условия Правил могут быть изменены Оператором с обязательным оповещением об этом Абонента на Сайте Оператора [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net).

2.5. Параметры Услуг, предоставляемых Абонентам, определяются условиями соответствующих Тарифных планов.

## **3. Аутентификационные данные**

3.1. Для доступа к Услугам Абонент и (или) пользователь используют Аутентификационные данные, за сохранение конфиденциальности которых несут ответственность самостоятельно. Абоненту и (или) пользователю запрещается использование Аутентификационных данных третьих лиц для доступа к сети передачи данных, а также запрещается распространять такие данные в общедоступных ресурсах сети Интернет (форумы, доски объявлений, чат и т.п.). Абонент самостоятельно несет ответственность за все действия в сети Интернет, произведенные под Аутентификационными данными Абонента им самим или пользователем.

3.2. Для идентификации Абонента, а также для совершения действий по подключению/изменению/отключению Услуг при обращении Абонента в Call-Центр, Оператор вправе запросить у Абонента и (или) пользователя: номер Договора, Аутентификационные данные, адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования, 4 (четыре) цифры документа, удостоверяющего личность Абонента, указанного в Оферте (Заявлении).

## **4. Порядок заключения Договора на оказание Услуг: услуги передачи данных и телематические услуги связи**

4.1. В соответствии со статьями 435, 438 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор является заключенным при направлении физическим лицом (домашним пользователем) (далее – Абонент) оферты (заявления) о предложении заключить данный Договор с последующим акцептом Оператором предложения Абонента.

4.2. Оператор подтверждает/не подтверждает (в случае технической возможности) возможность оказания данных Услуг Абоненту, присваивает Абоненту персональный номер Договора, и озвучивает Абоненту запрос на персональные данные, необходимые для заключения договора.

Одновременно Абонент ознакомливается с Правилами, которые размещены на официальном сайте Оператора [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net).

4.3. Абонент оплачивает выбранные Услуги согласно их стоимости, указанной в Прейскуранте цен, размещенном на официальном сайте Оператора [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net).

4.4. По желанию Абонента или Оператора стороны могут заключить договор в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами. Абонент обязан явиться с паспортом в Клиентский центр Оператора (информация об адресе и режиме работы Клиентского центра Оператора размещена на сайте Оператора [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net)).

4.5. В силу постоянного совершенствования технологии оказания Услуг, Оператор вправе изменять условия Правил, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net) и в Личном кабинете не менее чем за 10 дней до вступления изменений в силу. При этом Оператор гарантирует и подтверждает, что настоящая редакция Правил является действительной с момента её утверждения Оператором. Дата утверждения указана в верхнем правом углу первой страницы Правил.

## **5. Права и обязанности Сторон**

### **5.1. Абонент обязан:**

5.1.1. При получении услуг соблюдать положения Договора, данных Правил и действующего законодательства РФ, а также общепринятых норм работы в сети Интернет, направленных на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети Интернет не мешала работе иных пользователей.

5.1.2. Своевременно вносить плату за оказанные Услуги в объеме, порядке и сроки, определенные Правилами и Тарифами.

5.1.3. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора к техническим помещениям своего жилого дома, включая кровлю здания, чердачное помещение (технический этаж), подвальное помещение, этажные электрощитовые с целью размещения средств и абонентской линии связи, необходимых для организации технологического подключения Абонента, а также обеспечить энергоснабжением размещенные средства и линии связи Оператора. Также, Абонент обязан обеспечить охрану абонентской линии связи, которая размещена в здании Абонента.

5.1.4. Получать и читать административные сообщения Оператора, распространяемые непосредственно через сайт [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net). Систематически, не реже 1 раза в 7 (семь) календарных дней, проверять наличие сообщений Оператора на Сайте Оператора, на странице в Личном кабинете Абонента. Абонент принимает на себя всю ответственность за последствия несвоевременного ознакомления с любыми сообщениями Оператора на Сайте Оператора, на странице Личного кабинета Абонента.

5.1.5. Согласовать с владельцами (совладельцем) помещения, в котором будет осуществляться подключение оборудования Абонента, проведение Оператором кабелей и выполнение подключения к Услугам.

5.1.6. Соблюдать требования к оконечному оборудованию – компьютеру, принадлежащему Абоненту:

5.1.6.1. Для подключения к Услугам Абонент должен иметь работоспособный компьютер с сетевой картой, а при подключении с использованием кабельного модема компьютер Абонента должен иметь конфигурацию, соответствующую требованиям, указанным в документации на кабельный модем (наличие порта USB или 10/100Base T-Ethernet, CD-ROM, 1Мб дискового пространства).

5.1.6.2. На компьютере Абонента должны отсутствовать аппаратные конфликты.

5.1.6.3. На компьютере Абонента должна быть корректно установлена операционная система (Windows XP/7/8/10). В случае установки других операционных систем (Unix, DOS, OS/2) абонент самостоятельно осуществляет настройку программного обеспечения для подключения к сети Оператора.

5.1.6.4. Абонент должен предоставить доступ к ресурсам установленной операционной системы для установки программного обеспечения сетевой карты и конфигурирования TCP/IP соединения.

5.1.6.5. Абонент должен предоставить инсталляционный комплект (дистрибутив) установленной операционной системы для установки на его компьютер необходимых дополнительных компонентов.

5.1.6.6. Ответственность за выполнение лицензионных соглашений в связи с использованием программного обеспечения сторонних разработчиков несет Абонент.

5.1.6.7. Оператор не предоставляет и не распространяет программное обеспечение. Поставка иного программного обеспечения возможна в рамках отдельных соглашений отношений сторон или предложений Оператора.

5.1.6.8. В рамках Договора Оператор обеспечивает подключение к Услугам и функционирование соединения только на компьютере Абонента, непосредственно подключенном к коммутатору Оператора. Обеспечение настройки и функционирования подключения локальной вычислительной сети Абонента к узлу Оператора либо компьютера, имеющего доступ к коммутатору через локальную вычислительную сеть, не входит в предмет Договора.

5.1.6.9. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную коаксиальную проводку/витую пару).

5.1.6.10. Для получения Услуг использовать только сертифицированное в РФ оборудование и программное обеспечение. Не подключать к абонентской системе пользовательское оборудование, на которое отсутствует документ о подтверждении его соответствия установленным требованиям законодательства Российской Федерации, или пользовательское оборудование третьих лиц.

5.1.7. Принимать необходимые меры по защите собственного оборудования от вредоносного программного обеспечения, препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего оборудования.

5.1.8. Задолженность Абонента по биллинговой системе Оператора должна отсутствовать (оплата за предоставляемые услуги осуществляется авансом).

5.1.9. Уведомлять Оператора об отсутствии Услуг, в том числе вследствие повреждения Сети Оператора или сбоя оборудования Оператора.

5.1.10. Абонент принимает оборудование в соответствии с офертой (заявлением) и несет ответственность за утрату или повреждение (в том числе третьими лицами) в течение всего действия Договора. В случае досрочного расторжения Договора, Абонент обязуется вернуть Оператору полученное оборудование в течение 3 (трех) календарных дней со дня прекращения действия Договора в полной комплектации или возместить его стоимость в случае потери или повреждения.

5.1.11. Не совершать каких-либо действий, предусматривающих установленную в РФ уголовную, административную ответственность.

5.1.12. Не допускать использования собственного оборудования и иных устройств, обеспечивающих получение услуг, для совершения противоправных действий, а также в целях, противоречащих интересам безопасности государства, нарушающих общественный порядок, посягающих на честь, достоинство граждан, для преднамеренного создания неудобств прочим абонентам, или способом, который может усложнить использование услуг Оператора иными абонентами. Абонент обязуется не допускать действий, которые могут создавать угрозу для безопасности эксплуатации телематических сетей, поддержания их целостности и взаимодействия, защиты информационной безопасности сетей, не выполнять модернизацию и/или программирования своего оборудования, что может каким-либо образом повлиять на тарификацию телематических услуг в сети Оператора или нормальное функционирование сетевого оборудования, не изменять порядок маршрутизации входящего и исходящего трафика, не использовать устройств и оборудования, обеспечивающих предоставление услуг, для предоставления третьим лицам телематических услуг.

5.1.13. Обеспечивать надлежащую конфиденциальность, сохранность информации с ограниченным доступом, в частности, аутентификационных данных, а также защиту такой информации от третьих лиц, в частности, от злоумышленников, хакеров и тому подобное. К такой информации относятся, в частности, уникальный Логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые Абонентом для доступа к странице Личного кабинета и Услуг, номер Лицевого счета Абонента, а также личные данные Абонента. Абонент несет все риски, связанные с использованием такой информации с ограниченным доступом третьими лицами, и самостоятельно отвечает за все связанные с этим убытки, причиненные ему самому, Оператору, прочим лицам. На Абоненте в полном объеме лежит риск последствий утраты авторизационных данных.

5.1.14. Не передавать и/или перепродавать права и обязанности по Договору третьим лицам, а так же не использовать Услуги или ее части в целях публичного показа, кроме случаев, прямо указанных в Договоре и только с согласия Оператора.

5.1.15. Использовать оказываемые Оператором Услуги в целях не связанных с извлечением прибыли, а так же не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5.1.16. Не использовать видеозаписи аудиовизуального произведения путем его показа на месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.

5.1.17. Не предпринимать мер по самостоятельному устранению неисправностей оборудования Оператора, не вскрывать, не допускать механических повреждений и не перемещать его с места первоначальной установки.

5.1.18. Письменно уведомлять Оператора в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства.

## **5.2. Абонент имеет право:**

5.2.1. Получать достоверную и исчерпывающую информацию о предоставляемых Услугах Оператором в соответствии с условиями Правил.

5.2.2. Заказывать у Оператора дополнительные Услуги.

5.2.3. Своевременно получать заказанные Услуги установленного качества. Оператор гарантирует предоставить Абоненту качественные Услуги при условии пользования Абонентом оборудования, рекомендованного Оператором.

5.2.4. Письменно уведомлять Оператора о любой претензии, связанной с получением услуг.

5.2.5. Отказаться от получения услуг письменно, уведомив Оператора за 7 дней при условии оплаты Оператору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств согласно Правил.

5.2.6. В случае изменения стоимости тарифов и (или) тарифных планов и неприятия новой стоимости, Абонент оставляет за собой право прекратить действие Договора. О расторжении Договора Абонент должен уведомить Оператора письменно. В письменном уведомлении Абонент может указать желаемую дату расторжения Договора.

5.2.7. Переустанавливать самостоятельно программное обеспечение для работы с сетью передачи данных и сетью Интернет.

5.2.8. Использовать средства криптографии при передаче и/или приеме данных, которые он считает конфиденциальными.

5.2.9. Абонент имеет иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

### **5.3. Абоненту запрещается:**

5.3.1. Использовать сетевые идентификаторы других лиц, фальсифицировать сетевые идентификаторы, использовать несуществующие сетевые идентификаторы.

5.3.2. Заказывать и предлагать рассылку спама, рассылать спам.

5.3.3. Совершать и способствовать совершению любых действий, препятствующих работе других абонентов телематических услуг или нормальному функционированию оборудования Оператора.

5.3.4. Участвовать в любых действиях, которые могут быть причиной прекращения и/или нарушение функционирования любого элемента сети Интернет.

5.3.5. Нарушать правила пользования, установленные владельцем отдельного элемента Интернет.

5.3.6. Устанавливать оборудование и использовать Услуги в целях, отличающихся от личных и домашних, связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности.

5.3.7. Отправлять через сеть Интернет информацию, которая по своему содержанию противоречит требованиям действующего законодательства.

5.3.8. Использовать интернет для распространения материалов, относящихся к порнографии, порочащих человеческую честь, пропагандирующих насилие и экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские и мошеннические цели.

5.3.9. Пересылать, публиковать, передавать, воспроизводить и распространять любым способом посредством Услуг, программное обеспечение и иные материалы, полностью или частично защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его уполномоченного представителя.

5.3.10. Использовать Интернет для распространения ненужной получателю незапрашиваемой информации, спама. В частности, недопустимыми являются следующие действия:

5.3.10.1. Массовая рассылка предварительно несогласованных электронных писем (mass mailing) под массовой рассылкой понимается как рассылка множеству получателей, так и многочисленная отправка одному получателю; под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и иных подобных средств личного обмена информацией;

5.3.10.2. Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, которые имеют грубые или оскорбительные выражения и предложения.

5.3.11. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, логины, пароли, номера телефонов т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование.

5.3.12. Совершать попытки несанкционированного доступа к ресурсам Интернет, проведения и участия в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс совершается с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

### **5.4. Оператор обязан:**

5.4.1. Оказывать услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами.

5.4.2. Обеспечить бесперебойное функционирование своего оборудования, задействованного в предоставлении Услуг, в течение всего срока действия Договора, за исключением случаев планового технического обслуживания, а также работ, вызванных сбоями в работе оборудования или программного обеспечения. Предупреждение о планируемом плановом техническом отключении производится на сайте [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net) и в личном кабинете Абонента, не менее чем за 24 часа до планируемого отключения.

5.4.3. Консультировать Абонента на сайте <http://help.sevstar.net/> или по телефону по вопросам, возникающим в связи с исполнением Договора.

5.4.4. Подключить оборудование Абонента к сети передачи данных и сети Интернет через выделенную линию (кабель), подключенный к коммутационному узлу Оператора. Гарантия на обслуживание кабеля составляет 6 месяцев с момента подключения Абонента к сети передачи данных и сети Интернет. В случае повреждения кабеля третьими лицами, недобросовестного его использования Абонентом или по иным обстоятельствам, не зависящим от Оператора, последний снимает с себя гарантийное обязательство. При подключении Абонента к сети передачи данных и сети Интернет через кабель, принадлежащий Абоненту на праве собственности, Оператора обслуживание данного кабеля не осуществляет.

5.4.5. Единоразово при подключении настроить систему авторизации и маршрутизации информационных потоков, далее «Трафика», для предоставленного идентификатора.

5.4.6. Предоставлять Абоненту Услуги круглосуточно.

5.4.7. Совершать уведомление Абонента об изменении данных Правил, через официальный сайт [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net) не позднее 10 календарных дней до момента вступления изменений в силу. При этом изменение действующего Договора и/или данных Правил не требует согласия Абонента.

5.4.8. Извещать Абонента в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

5.4.9. Совершать уведомление Абонента о прекращении действующего Тарифного плана, временного приостановления или прекращения предоставления Услуг, отключения от конечного оборудования через официальный сайт [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net).

5.4.10. По требованию Абонента предоставить дополнительную информацию об оказании телематических услуг связи. Информация доводится до сведения абонента и (или) пользователя через сайт оператора связи [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net) бесплатно в наглядной и доступной форме. По заявлению Абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания Оператора связи, через которую Абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).

5.4.11. Устранять в установленный срок неисправности, препятствующие использованию телематическими услугами связи.

Технические характеристики:

Технические нормы на показатели функционирования сетей передачи данных:

N п/п	Наименование показателя	Тип передаваемого трафика				
		Интерактивный	Интерактивный при использовании спутниковой связи	Сигнальный	Потоковый	Трафик передачи данных, за исключением интерактивного, спутникового и потокового трафика
1	2	3	4	5	6	7
1	Средняя задержка передачи пакетов информации (мс)	не более 100	не более 400	не более 100	не более 400	не более 1000
2	Отклонение от среднего значение	не более 50	не более 50	-	не более 50	-

	задержки передачи пакетов информации (мс)					
3	Коэффициент потери пакетов информации	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$
4	Коэффициент ошибок в пакетах информации	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$

*Примечание: Интерактивный трафик - тип трафика, для которого характерно непосредственное взаимодействие (диалог) пользователей услугой связи или Оборудования. Поточковый трафик - тип трафика, для которого характерен просмотр и (или) прослушивание информации по мере ее поступления в Оборудование.*

Технические нормы на показатели надежности сетей связи

№ п/п	Тип сети электросвязи	Наименование показателя	Норма
1	Сеть передачи данных	Коэффициент готовности (К) г	не менее 0,95

5.4.12. В случае выявления фактов нарушения Абонентом или третьими лицами норм действующего законодательства РФ, Оператор обязан уведомить об этом правоохранительные органы либо соответствующие органы государственной власти и местного самоуправления.

5.4.13. Принимать от Абонента обращения, заявления, жалобы, предусмотренные действующим законодательством.

5.4.14. Приостановить оказание Услуг по письменному заявлению либо через персональный кабинет Абонента на указанный им срок. Резервирование оборудования Оператора на время приостановления Услуг осуществляется согласно стоимости, указанной в Прейскуранте.

5.4.15. Исполнять иные обязательства, предусмотренные действующим Договором, данными Правилами и действующим законодательством.

#### **5.5. Оператор имеет право:**

5.5.1. Запросить в течение всего срока действия Договора дополнительные сведения и (или) потребовать подтверждения в случае возникновения сомнений в достоверности данных, предоставленных Абонентом. Запрос направляется в личный кабинет Абонента. В случае непредставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления первого запроса Оператор вправе расторгнуть Договор.

5.5.2. Производить профилактические мероприятия и модернизацию собственного оборудования, которые могут повлечь приостановку в оказании услуг сроком до 36,5 часов в месяц.

5.5.3. Проводить восстановительные работы для ликвидации последствий природных явлений (грозы, сильные ветровые порывы, и др.) в течение того периода времени, которое понадобится Оператору для восстановления работоспособности сети.

5.5.4. Проводить восстановительные работы после перебоев подачи электроэнергии в электросеть, в том числе бросков напряжения электропитания в течение того периода времени, которое понадобится Оператору для восстановления работоспособности сети.

5.5.5. Проводить диагностику и переустановку программного обеспечения Абонента, оказывать консультационные услуги по технологии, техническим и программным средствам взаимодействия с сетью передачи данных и сетью Интернет, оплачиваемые в соответствии с Прейскурантом Оператора.

5.5.6. Приостанавливать (блокировать) оказание Услуг Абоненту:

- если Баланс лицевого счета Абонента становится нулевым, отрицательным или если на начало расчетного периода Абонент не обеспечил наличие на Лицевом счете денежных средств в размере ежемесячной платы;

- в случаях, нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг, установленных законодательством Российской Федерации, утвержденными Оператором Правилами. Снятие приостановления (блокировки), возможно после устранения нарушений. В случае не устранения в течение 6 месяцев нарушений, Оператор оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

5.5.7. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

5.5.8. В порядке переуступки прав требования или перевода долга переуступить свои права и обязанности по Договору третьим лицам с правом третьего лица иметь права и обязанности Оператора по Договору. При этом Абонент фактом подачи оферты (Заявления) или подписания письменного двухстороннего Договора дает согласие на переуступку прав требования или перевода долга по данному Договору третьему лицу

5.5.9. Расторгнуть Договор в случае выявления незаконной перепродажи Абонентом оказываемых ему Услуг.

5.5.10. Привлекать третьих лиц к выполнению юридических и иных действий, связанных с предоставлением Абоненту Услуг и получением платежей по Договору, без согласования таких действий Оператора с Абонентом.

5.5.11. Совершать запись телефонных разговоров между Оператором и Абонентом при обращении Абонента к Оператору с целью выполнения Договора, предъявления претензий, а так же получения справочной информации об Услуге, и использование таких записей в соответствии с действующим законодательством.

5.5.12. Без согласия Абонента изменять параметры маршрутизации, если это не ухудшает параметры предоставления Услуг.

5.5.13. Оператор имеет иные права, предусмотренные действующим законодательством.

## **6. Тарифный план**

6.1. Оказание Услуг Оператором и их оплата Абонентом производится на основании и в соответствии с тарифом (Тарифным планом), используемым Абонентом. Полный перечень Тарифных планов с описанием их условий приведен Оператором на сайте [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net).

6.2. Выбор Тарифного плана производится Абонентом и (или) пользователем самостоятельно через Личный кабинет путем подачи заявления Оператору в Клиентский центр или посредством обращения в Call-Центр.

6.3. Тарифы на Услуги не включают размер платежей, оплачиваемых Абонентом в пользу третьих лиц при оплате Услуг Оператора (банковских комиссий, комиссий платежных систем и т.д.).

6.4. Тарифы на Услуги включают в себя все сборы и налоги, действующие на территории Российской Федерации.

## **7. Оплата Услуг, учет платежей Абонента**

7.1. Оператор производит подключение Абонента после получения первичного платежа в размере 100 % от стоимости услуги подключения согласно Прейскуранта.

7.2. Стоимость подключения оборудования Абонента к сети передачи данных и сети Интернет является единоразовой услугой и возврату не подлежит.

7.3. Оператор ежемесячно в расчетный день снимает с лицевого счета Абонента оплату за месяц в размере, предусмотренном в Оферте (заявлении). Услуги оплачиваются авансом. Абонент получает Услуги только в пределах оплаченного аванса, согласно выбранного тарифного плана.

7.4. Оплата Услуг производится в рублях Российской Федерации.

7.5. Системой учета денежных средств на счету Абонента является биллинговая система Оператора. Оператор и Абонент при взаиморасчете берут за основу данные биллинговой системы Оператора. Абонент имеет возможность получить доступ к своим статистическим данным биллинговой системы Оператора по логину и паролю через Личный кабинет.

7.6. Оплата Услуг производится Абонентом путем внесения денежных средств на расчетный счет Оператора. Перечень способов осуществления платежей указываются Оператором на сайте [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net). Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

7.7. Расчетный день устанавливается при заключении Договора по согласованию сторон и может быть изменен Абонентом самостоятельно в Личном кабинете.

7.8. Ежемесячная плата непрерывно начисляется Абоненту в течение всего периода действия Договора. Временное прекращение предоставления Услуг, оформленное надлежащим образом, освобождает Абонента от ежемесячной платы.

7.9. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за Услуги, предоставляемые Оператором.

7.10. В случае, если обоснованные претензии от Абонента не поступают в течение 10 календарных дней от расчетного дня то услуги за предыдущий расчетный период считаются предоставленными Оператором в полном объеме без замечаний со стороны Абонента.



## **8. Прекращение/приостановление предоставления Услуг Оператором.**

8.1. Оператор имеет право прекратить/приостановить предоставление Абоненту Услуг на условиях и в порядке, предусмотренными Договором и данными Правилами.

8.2. Оператор имеет право приостановить предоставление Абоненту Услуг в следующих случаях:

8.2.1. при полном исчерпании денежных средств на Лицевом счете Абонента;

8.2.2. в случае, если Абонент не пополняет свой Лицевой счет на сумму и в сроки, указанные в Тарифном плане;

8.2.3. в случае нехватки на Лицевом счете Абонента денежных средств, необходимых для начала нового расчетного периода в соответствии с выбранным Тарифным планом;

8.2.4. в случае проведения Оператором Плановых Работ.

8.2.5. в случае передачи Абонентом прав и обязанностей по Договору третьим лицам без получения предварительно письменного согласия Оператора;

8.2.6. в случае эксплуатации Абонентом технически неисправных устройств, оборудования и/или оборудования, устройства, которые не имеют выданного в установленном законодательством РФ порядке документа о подтверждении их соответствия требованиям нормативных документов в сфере телекоммуникаций, если после направления Оператором соответственного предупреждения Абоненту Абонент не обеспечил в установленный в предупреждении срок замену такого оборудования/устройств;

8.2.7. в случае нарушения Абонентом одного или нескольких своих обязательств по Договору и/или данным Правилам;

8.2.8. в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.3. Приостановление Оператором предоставления Услуг на основании и в случаях, предусмотренных п. 8.2. настоящих Правил, не освобождает Абонента от обязанности оплачивать ежемесячные платежи за такие Услуги в течение всего срока действия Договора, а так же не освобождает Абонента от обязанности погасить задолженность по Договору.

8.4. Оператор прекращает предоставление Абоненту Услуг:

8.4.1. в случае отказа Абонента от получения Услуг, совершенного в порядке и с соблюдением требований, содержащихся в Договоре и данных Правилах;

8.4.2. в иных случаях, предусмотренных Договором, данными Правилами и действующим законодательством РФ.

8.5. Прекращение Оператором предоставления Услуг на основании и в случаях, предусмотренных п. 8.4 настоящих Правил, не освобождает от обязанности погасить задолженность по Договору.

8.6. Повторное подключение Абонента к Услугам, предоставление которых было приостановлено/прекращено, осуществляется в соответствии с условиями Тарифных планов.

8.7. В случае, если предоставление Услуг было приостановлено на основаниях, указанных в п. 8.2.1. - 8.2.3 настоящих Правил, восстановление предоставления Услуг осуществляется Оператором после пополнения Абонентом своего Лицевого счета.

## **9. Ответственность Оператора**

9.1. При нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных по требованию Абонента Оператор уплачивает неустойку в размере 3 (трех) процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, но не более размера указанной в Договоре платы.

9.2. При нарушении установленных сроков оказания Услуг по требованию Абонента Оператор уплачивает неустойку в размере 3 (трех) процентов стоимости Услуг за каждый час просрочки вплоть до начала оказания Услуг, но не более стоимости услуги.

9.3. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети передачи данных, и требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения Договора, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.

### **9.4. Оператор не несет ответственность:**

9.4.1. за ущерб любого рода, понесенный Абонентом из-за утери и/или разглашения своих Логина и Пароля.

9.4.2. за упущенную прибыль и прямые или косвенные убытки, понесенные Абонентом в период использования или неиспользования услуг Абонентом (полного или частичного).

9.4.3. за качество Услуг при повреждениях Абонентского оборудования и/или соединительных линий Абонента, при сбоях программного обеспечения и оборудования, не принадлежащего Оператору, а также в случае похищения или повреждения злоумышленниками линий и станционных сооружений, используемых Оператором для предоставления Услуг по Договору.

9.4.4. за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

9.4.5. за отсутствие учета платежа Абонента на его Лицевом счете в случае, если данный платеж не поступил на текущий счет Оператора или данный платеж поступил на текущий счет Оператора, но не содержал достаточно информации для его однозначной идентификации.

9.4.6. за обеспечение безопасности Абонентского оборудования и программного обеспечения Абонента, используется им для получения услуг.

9.4.7. за не предоставление или ненадлежащее предоставление Услуг при условии наступления любых обстоятельств, которые возникли не по вине Оператора.

9.4.8. за содержание информации, которая передается его телематическим сетям.

9.4.9. за достоверность ведомостей, предоставляемых Абонентом.

9.4.10. за поврежденное грозowymi разрядами оборудование Абонента.

9.4.11. за публикацию Абонентом в сети передачи данных и сети Интернет или иных сетях, с нею связанных, материалов, которые могут задевать честь и достоинство третьих лиц.

9.4.12. за ущерб, который может быть нанесен Абонентом третьим лицам с использованием Услуг, как то: компьютерное мошенничество (шпионаж, взлом), несанкционированный доступ к материалам, представляющим коммерческую, промышленную или иную тайну третьих лиц.

9.4.13. за ущерб, который может быть нанесен Абоненту третьими лицами при его доступе к сети передачи данных и сети Интернет, Абонент самостоятельно устанавливает со своей стороны защитные механизмы и средства для обеспечения безопасности собственных данных от несанкционированного доступа из сети передачи данных и сети Интернет.

9.4.14. за ошибки и неисправности программного обеспечения Абонента, которые могут возникнуть при его работе и доступе к компьютерной сети передачи данных.

9.4.15. за ограничение (приостановление) предоставления Услуг Абоненту по доступу к сети передачи данных и сети Интернет, которое вызвано:

а) форс-мажорными обстоятельствами;

б) неправильными действиями Абонента;

в) автоматическим отключением выделенной линии вследствие повреждения оборудования;

г) действиями третьих лиц (организациями, предоставляющими: магистральные каналы связи, телекоммуникационные системы передачи данных, электрообеспечение (включая веерные отключения) и прочее).

9.4.16. в случае самостоятельной переустановки Абонентом программного обеспечения (либо его переноса на другой компьютер), Оператор не гарантирует работоспособности последнего.

9.4.17. Отсутствие у Оператора технической возможности для оказания Услуг Абоненту не является основанием для подачи Абонентом Оператору каких-либо претензий и исков.

## **9.5. Ответственность Абонента**

9.5.1. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент и (или) пользователь уплачивают Оператору неустойку в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

9.5.2. В случае несоблюдения Абонентом и (или) пользователем правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента и (или) пользователя убытков.

9.5.3. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им по сети Интернет, за ее достоверность и правомерность ее распространения.

9.5.4. Абонент, пользуясь Услугами, предоставляемыми Оператором, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его деяниями личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства и нравственным принципам общества.

9.5.5. Абонент обязуется не использовать оборудование для:

- массовых рассылок (почтовых, icq и т.п.) сообщений рекламного характера (СПАМ);

- сканирования портов других серверов подключенных к сети Интернет;

- генерации направленного избыточного трафика ведущего к отказу других серверов, подключенных к сети Интернет.

9.5.6. Согласие абонента-гражданина на обработку его персональных данных в целях осуществления Оператором расчетов за оказанные Услуги связи, не требуется.

9.5.7. В случае самостоятельной переустановки программного обеспечения (либо его переноса на другой компьютер), Оператор не гарантирует работоспособности последнего.

9.5.8. За время, в течение которого Услуги не предоставлялись по вине Абонента, ежемесячные платежи за такие Услуги начисляются и взимаются Оператором с Абонента в полном размере.

9.5.9. Абонент принимает на себя всю ответственность за последствия несвоевременного ознакомления с изменениями данных Правил и условий Тарифных планов.

9.5.10. В случае обнаружения Оператором признаков незаконной перепродажи Абонентом другим лицам оказываемых ему Услуг по доступу к сети передачи данных и сети Интернет, Абонент обязан возместить понесенный Оператором ущерб.

#### **10. Форс-мажорные обстоятельства и освобождение от ответственности**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, если оно произошло вследствие действия форс-мажорных обстоятельств.

10.2. Под форс-мажорными обстоятельствами в настоящих Правилах следует понимать любые обстоятельства внешнего относительно Сторон характера, которые возникли без вины Сторон, вне их воли или вопреки воли или желанию Сторон, и которые нельзя было ни предусмотреть, ни избежать, включая стихийные явления естественного характера (землетрясения, наводнения, ураганы, разрушение в результате молнии и т.п.), бедствия техногенного и антропогенного происхождения (взрывы, пожары, выход из строя машин, оснащения и т.п.), обстоятельства общественной жизни (военные действия, общественные волнения, эпидемии, забастовки, бойкоты и т.п.), а также издание актов органами государственной власти или местного самоуправления, другие законные или незаконные запретные мероприятия названных органов, которые делают невозможным выполнение Сторонами обязательств по настоящим Правилам или препятствуют такому выполнению.

10.3. Сторона, которая не имеет возможности надлежащим образом выполнить свои обязательства по настоящим Правилам вследствие действия форс-мажорных обстоятельств, должна любым удобным способом уведомить другую Сторону о существующих препятствиях и их влиянии на выполнение обязательств по настоящим Правилам, в течение 10 календарных дней с момента возникновения обстоятельств, указанных в п. 7.1. настоящих Правил.

10.4. Не уведомление или несвоевременное уведомление при возникновении или окончании форс-мажорных обстоятельств не лишает Стороны права ссылаться на них.

10.5. Документом, подтверждающим наступление форс-мажорных обстоятельств, является заключение уполномоченного органа РФ.

10.6. При наступлении форс-мажорных обстоятельств срок исполнения Сторонами обязательств по Договору переносится на срок их действия с последующим продлением срока действия настоящего Договора для выполнения Сторонами своих обязательств.

10.7. Если форс-мажорные обстоятельства действуют непрерывно на протяжении 6 (шести) месяцев подряд, Договор может быть расторгнут по согласованию Сторон.

#### **11. Срок действия Договора и порядок его расторжения**

11.1. Датой заключения Договора является дата, указанная в Оферте (Заявлении) Физического лица – домашнего пользователя. Договор действует до момента его расторжения.

11.2. Услуги оказываются ежемесячно и считаются оказанными по истечении месяца с начала оказания услуги.

11.3. Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора и Правил.

11.4. Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора в случае получения отзыва согласия на обработку персональных данных со стороны Абонента.

11.5. Если по истечению срока действия Договора существует финансовая задолженность Абонента перед Оператором, Договор признается расторгнутым. Абонент не освобождается от обязанности возмещения задолженности.

11.6. С момента заключения нового Договора все предыдущие Договора на оказание услуг по доступу к сети передачи данных и сети Интернет между Оператором и Абонентом теряют юридическую силу и признаются недействительными. Если у Абонента имелась какая либо задолженность перед Оператором, он обязан погасить такую задолженность перед заключением нового договора.

11.7. Оператор обязуется подключить оборудование Абонента к сети передачи данных и сети Интернет в течение 10 календарных дней с момента получения предоплаты.

11.8. Договор остается в силе в случае изменения реквизитов Сторон, изменения их учредительных документов, включая, но не ограничиваясь изменением собственника, организационно-правовой формы и др. В случае изменения реквизитов Стороны обязаны в десятидневный срок уведомить об этом друг друга. Оператор уведомляет Абонента через официальный сайт по адресу [www.sevstar.net](http://www.sevstar.net).

11.9. Договор может быть расторгнут любой из Сторон в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных условиями настоящего Договора и/или действующим законодательством РФ.

11.10. В одностороннем порядке Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента в следующих исключительных случаях:

11.10.1. Несогласие с изменением Оператором Тарифных планов. Данное право Абонент может реализовать в течение 7 календарных дней с момента, когда он узнал или должен был узнать о

смене тарифного плана. О расторжении Договора Абонент должен уведомить Оператора письменно. В письменном уведомлении Абонент может указать желаемую дату расторжения Договора.

11.12. В момент расторжения Договора по инициативе Абонента, он обязуется возвратить полученное оборудование в соответствии с п. 5.1.11 данных Правил.

11.13. В одностороннем порядке Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора в следующих случаях:

11.13.1. В случае, если Оператор обнаружит, что данные, которые ему сообщил Абонент при заключении Договора, являются ложными или если окажется, что владельцы помещения, в котором совершено подключение Услуги, не дали свое согласие на подключение Услуги. В таком случае Оператор имеет право расторгнуть Договор, предупредив Абонента об этом не менее чем за 7 календарных дней до даты расторжения Договора через сайт Оператора.

11.13.2. В случае нарушения Абонентом ограничений в пользовании Услугами, которые предусмотрены п. 5.3 данных Правил. При этом Оператор имеет право расторгнуть Договор, предупредив Абонента не менее чем за один календарный день до прекращения Договора любым доступным способом связи.

11.14. В случае расторжения Договора по инициативе Абонента остаток оплаченных им Услуг по Прейскуранту не компенсируется, а производится выборка им до исчерпания.

11.15. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в случае распространения Абонентом информации, оскорбляющей честь и достоинство Оператора, его партнеров и сотрудников.

## **12. Прочие условия**

12.1. Договор заключается по адресу установки пользовательского (оконечного) оборудования. Адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования в системе учета Оператора может быть изменен по инициативе Абонента.

12.2. В случае возникновения у Абонента жалоб или предложений, Абонент может обратиться к Оператору с устным заявлением, позвонив в Call-Центр Оператора, или обратиться к нему с письменным заявлением (претензией), в котором указать суть проблемы, свое имя и фамилию, а так же обратный адрес. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг связи, отказа в их оказании. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю. Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

12.3. Абонент гарантирует Оператору, что он владеет законными правами на помещение Абонента, где совершалось подключение услуг.

12.4. Адрес для отправки жалоб (заявлений, обращений): 299055, г. Севастополь, а/я 76.

12.5. В случае изменения реквизитов Стороны обязаны в десятидневный срок уведомить об этом друг друга.

12.6. Все правоотношения, которые возникают в связи с исполнением настоящего Договора и не урегулированные им, регламентируются нормами действующего законодательства РФ.

## **13. Порядок разрешения споров**

13.1 Споры и/или разногласия будут решаться Сторонами путем переговоров, а в случае не достижения согласия, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.