

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «СевСтар-ИСПС»

К.Е. Кокуш /

г. Севастополь «14» января 2022 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 31.12.2021 № 2606, Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607 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 № 177073, срок действия с 14.11.2019 г. по 14.11.2024 г.

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 № 177075, срок действия с 14.11.2019 г. по 14.11.2024 г.

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 следующем значении:

Абонент - пользователь с которым заключен возмездный договор об оказании услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

Абонентская линия - линия связи, в том числе беспроводная линия передачи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных или обеспечивающая возможность подключения к сети передачи данных оборудования.

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

«Абонентское устройство» («Оборудование») - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

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

Договор – письменный договор об оказании услуг связи, 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 – Общество с ограниченной ответственностью «СевСтар ИСПС», которое 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.

Пользователь - пользователь телематических услуг связи являющийся лицом, заказывающим и (или) использующим телематические услуги связи.

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. Расчетный 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 по адресу: 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 сети «Интернет», в том числе к сети Интернет; прием и передачу телематических электронных сообщений, которые предоставляются Оператором Абоненту в соответствии с условиями действующих Тарифных планов.

Тариф - цена, устанавливаемая Оператором за отдельную единицу телематической услуги связи.

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 Договор, 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.

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 колл-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).

3.3. Идентификация пользователя осуществляется Оператором путем установления фамилии, имени, отчества (при наличии) пользователя, подтверждаемых документом, удостоверяющим личность, либо иным способом, обеспечивающим достоверное установление указанных сведений, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации), или достоверное установление абонентского номера, назначенного пользователю в соответствии с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенным с оператором связи.

Идентификация оконечного оборудования осуществляется средствами связи оператора связи путем определения уникального идентификатора оборудования сетей передачи данных.

4. Порядок заключения Договора

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 ознакомляется с Правилами, которые размещены на официальном сайте Оператора www.sevstar.net.

4.3. Абонент оплачивает выбранные Услуги согласно их стоимости, указанной в Прейскуранте цен, размещенном на официальном сайте Оператора 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 по адресу г. Севастополь, ул. Хрусталева, 74а.

4.5. В силу постоянного совершенствования технологии оказания Услуг, Оператор вправе изменять условия Правил, публикуя уведомления о таких изменениях на сайте 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.

4.6. Физическое лицо при заключении договора об оказании услуг связи предъявляет документ, удостоверяющий его личность, за исключением случаев заключения договора об оказании услуг связи, предусматривающего оказание услуг с использованием средств коллективного доступа, или заключения договора об оказании услуг связи с использованием сети "Интернет".

4.7. Идентификация лица, имеющего намерение заключить договор об оказании услуг связи, проводится одним из следующих способов:

- а) проверка документов, предусмотренных настоящими Правилами, представленных лично лицом, имеющим намерение заключить договор об оказании услуг связи, оператору связи или уполномоченному им третьему лицу;
- б) прохождение аутентификации в единой системе идентификации лицом, имеющим намерение заключить договор об оказании услуг связи с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме;
- в) использование усиленной квалифицированной электронной подписи;
- г) использование единого портала государственных и муниципальных услуг;
- д) использование информационных систем государственных органов при наличии подключения оператора связи к этим системам через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

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 (указанными в Прейскуранте).

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. 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. При заключении Договора Абонент дает свое согласие на размещение оборудования и линий связи в границах жилого многоквартирного дома (дома проживания или нахождения абонента). В случае если Абонент не является собственником помещения в данном многоквартирном доме, Абонент гарантирует, что собственник этого помещения дал свое согласие на размещение оборудования в границах дома до заключения договора на оказание услуг связи. Абонент обязан согласовать с собственником (сособственником) помещения, в котором будет осуществляться подключение оборудования Абонента, проведение Оператором кабелей и выполнение подключения к Услугам.

5.1.6. Соблюдать требования к окончательному оборудованию – компьютеру (иным устройствам), 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.

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 пользования телематическими услугами связи Абонент и (или) пользователь обязаны применять оборудование, в отношении которого в соответствии со статьей 41 Федерального закона "О связи" осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи.

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 также 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 также 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. При поступлении запроса от оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, осуществить подтверждение персональных данных путем представления Оператору документа, удостоверяющего личность, или одним из следующих предоставляемых оператором связи способов:

- путем направления Оператору электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо при осуществлении доступа к системе самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет), с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

- с использованием единой системы идентификации при наличии подтвержденной учетной записи в системе.

5.1.19. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также достоверные сведения об изменениях данных для физического лица: фамилия, имя, отчество, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения, в срок, не превышающий 60 дней со дня изменения указанных сведений).

5.2. Абонент имеет право:

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

Получать информацию о телематических услугах связи, оказываемых Оператором, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг при условии технической реализации такой возможности Оператором.

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 оплачиваемые 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 РФ.

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, мессенджеров и 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 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 абонентскую линию (кабель), подключенный к коммутационному узлу Оператора. Выделенная линия (кабель) от оборудования Оператора до входа в жилое помещение Абонента является собственностью Оператора. На время пользования услугами Оператора, выделенная линия (кабель) передается Абоненту во временное пользование и не влечет право собственности Абонента на данную выделенную линию (кабель) Оператора. При этом Абонент несет ответственность за сохранность данной выделенной линии (кабеля). Гарантия на обслуживание выделенной линии (кабеля), переданного во временное пользование Абонента, составляет 6 месяцев с момента подключения Абонента к сети передачи данных и сети Интернет. В случае повреждения выделенной линии (кабеля) третьими лицами, недобросовестного его использования Абонентом или по иным обстоятельствам, не зависящим от Оператора, последний снимает с себя гарантийное обязательство, восстановление всей выделенной линии (кабеля) от оборудования Оператора до оборудования Абонента осуществляется за счет Абонента. В случае отказа Абонента от услуг Оператора (расторжение договора), право пользования Абонентом выделенной линии (кабеля) прекращается. Абонентская линия Абонента, находящаяся в помещении Абонента, является собственностью Абонента и должна содержаться Абонентом в исправном состоянии.

При подключении Абонента к сети передачи данных и сети Интернет через кабель, принадлежащий Абоненту на праве собственности, Оператор обслуживание данного кабеля не осуществляет.

5.4.5. В случае коммерческого FTTH подключения от оборудования Оператора до оборудования Абонента, выделенная линия (кабель) является собственностью Абонента. При этом условия пункта 5.4.4 настоящих Правил не распространяются на данное коммерческое FTTH подключение.

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

5.4.7. Предоставлять Абоненту Услуги круглосуточно.

5.4.8. Совершать уведомление Абонента об изменении данных Правил, через официальный сайт 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.

5.4.9. Извещать Абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в 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 или личный кабинет.

5.4.10. Совершать уведомление Абонента о прекращении действующего Тарифного плана, временного приостановления или прекращения предоставления Услуг, отключения от конечного оборудования через официальный сайт www.sevstar.net.

5.4.11. 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 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).

5.4.12. 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					Трафик передачи данных, за исключением интерактивного, спутникового и потокового трафика
		Интерактивный	Интерактивный при использовании спутниковой связи	Сигнальный	Потоковый		
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 задержки передачи пакетов информации (мс)	не более 50	не более 50	-	не более 50	-	
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.

Потоковый 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

5.4.13. 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.

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

5.4.15. Приостановить оказание Услуг по письменному заявлению. Резервирование оборудования Оператора на время приостановления Услуг осуществляется согласно стоимости, указанной в Прейскуранте.

5.4.16. При поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-разыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса Оператор обязан направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

- путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;
- путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;
- с использованием сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет).

Оператор обязан повторно информировать абонента в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, о сроках прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, не позднее чем за 3 суток до прекращения оказания услуг связи;

Оператор обязан обеспечить для абонента возможность подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, а также использования одного из предоставляемых оператором связи способов (при их наличии), указанных в пункте 5.1.18 настоящих Правил, проинформировав абонента о таких способах при направлении ему запроса в соответствии с условиями настоящего пункта либо указав в запросе электронный адрес страницы сайта оператора связи в сети "Интернет", на которой размещена информация о таких способах.

5.4.16. 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.