

## ПОРЯДОК

### оказания и пользования телекоммуникационными услугами, предоставляемыми ООО «Сателит Сервис»

#### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Услуги – телекоммуникационные услуги, описанные в Порядке оказания и пользования телекоммуникационными услугами, предоставляемыми ООО «Сателит Сервис» (в дальнейшем – Порядок) и предусмотренные Прейскурантом услуг дополнительные, заказанные абонентом услуги.
- 1.2. Заявка на Услугу – выполнение Абонентом действий, перечисленных на соответствующей странице Личного кабинета, являющееся заказом на получение данной Услуги на условиях Порядка .
- 1.3. Отказ от конкретной Услуги – одностороннее расторжение Абонентом Договора применительно к данной конкретной Услуге, на которую ранее подписался Абонент.
- 1.4. Лицевой счет – счетчик, на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.
- 1.5. Внесение денежных средств на Лицевой счет – авансовый платеж Абонента на расчетный счет Провайдера с указанием номера лицевого счета.
- 1.6. списание денежных средств с лицевого счета – списание Провайдером денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.
- 1.7. Резервирование денежных средств на Лицевом счете – выделение Провайдером денежных средств из авансовых платежей Абонента для их возможного последующего списания с лицевого счета в качестве оплаты за определенную Услугу, исключающее возможность их списания в качестве оплаты за другие Услуги.
- 1.8. Баланс лицевого счета - разность между двумя суммами денежных средств в определенный момент времени. Первая сумма состоит из денежных средств, внесенных на Лицевой счет до данного момента времени; вторая сумма состоит из денежных средств, зарезервированных на Лицевом счете на данный момент времени, и денежных средств, списанных с лицевого счета до данного момента времени.
- 1.9. Личный кабинет – web-страница на сайте Провайдера, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии лицевого счета. Адрес страницы входа в Личный кабинет <http://www.sns.net.ua>.
- 1.10. Аутентификационные данные – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет или доступа к соответствующей Услуге.
- 1.11. Авторизация – процесс анализа на сервере Провайдера введенных Абонентом аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услугу или войти в Личный кабинет.
- 1.12. Сессия – очередное однократное непрерывное пользование Услугой доступа в Интернет. При необходимости любая Сессия может рассматриваться Провайдером в виде последовательности Сессий меньшей длительности.
- 1.13. Отчетный месяц - календарный месяц предоставления конкретной Услуги, которому поставлены в соответствие определенные платежи Абонента согласно условиям Порядка и Прейскуранта услуг.
- 1.14. Прейскурант услуг – утвержденный приказом по предприятию документ, отражающий стоимость Услуг.

#### 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Для получения Услуги Абоненту необходимо заключить письменный Договор в абонентской службе Провайдера с **указанием исходных данных, необходимых Провайдеру для предоставления Услуги**
- 2.2. При заключении Договора на Лицевом счете Абонента резервируется сумма денежных средств в соответствии с пп.3.3.3 Порядка.
- 2.3. Провайдер исполняет свои обязательства по Договору, **при выполнении следующих условий:**
  - 2.3.1. Баланс лицевого счета является достаточным для оплаты Услуги согласно пп.3.3.2 или 3.3.3 Порядка;
  - 2.3.2. Абонент не имеет задолженности перед Провайдером по какому-либо другому договору, заключенному ранее между Абонентом и Провайдером.**В случае невыполнения любого из этих условий Абонент получает отказ в предоставлении Услуги.**
- 2.4. Провайдер в течение не более чем 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора и выполнения условий согласно пп.2.3 Договора проводит работы по обеспечению подключения Абонента к Услуге при условии обеспечения Абонентом беспрепятственного доступа в помещение, в котором предусмотрено получение Услуг в соответствии заключенному между Провайдером и Абонентом Договору. В случае наличия между Абонентом и балансодержателем здания спора о порядке пользования нежилыми помещениями, обеспечение беспрепятственного доступа сотрудников Провайдера к местам расположения и прохождения телекоммуникационного оборудования возлагается на Абонента.
- 2.5. Момент подключения Абонента к Услуге (начало предоставления Услуги) удостоверяется двухсторонним подписанием Протокола ввода в эксплуатацию, в котором указывается дата начала предоставления Услуги.
- 2.6. В момент подключения Абонента к Услуге с лицевого счета списываются платежи, предусмотренные пп.3.3.2 Порядка и Абонент получает соответствующие данной Услуге аутентификационные данные, для проведения Авторизации.
- 2.7. Немедленно после окончания работ по предоставлению доступа к Услуге, Абонент обязан вернуть Провайдеру подписанный Протокол ввода в эксплуатацию или передать письменное обоснованное уведомление о невозможности подключения к Услуге. Если Абонент не предоставляет Провайдеру такие Протоколы или обоснованный отказ от их подписания в течение 3 (трех) дней, то выполненные работы считаются принятыми, так же принимается, что у Абонента отсутствуют претензии (замечания) к Провайдеру, а Протокол считается подписанным. Непредоставление Протокола Провайдеру в установленный срок не освобождает Абонента от возврата его Провайдеру.
- 2.8. **Услуга может быть аннулирована, о чем Провайдер извещает Абонента, в следующих случаях:**
  - 2.8.1. выявлено отсутствие технической возможности подключения Абонента, в том числе наличие действующего подключения по данному адресу;

- 2.8.2.** Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней после извещения Провайдера о его готовности выполнить работы по обеспечению возможности подключения Абонента к Услуге не обеспечил Провайдеру предусмотренный пп.2.4. беспрепятственный доступ к помещениям;
- 2.8.3.** Абонент зарегистрировал отказ от Услуги до выполнения Провайдером работ по обеспечению возможности подключения Абонента к Услуге;
- 2.8.4.** устранение причин, вызвавших уведомление Абонента о невозможности подключения к Услуге, невозможно.
- 2.9.** В случае аннулирования Услуги до подключения Абонента к Услуге резервирование суммы денежных средств по пп.2.2 настоящего Порядка прекращается.
- 2.10.** Услуги предоставляются при нулевом или положительном Балансе Лицевого счета. В случае если в определенный момент времени Баланс Лицевого счета принял отрицательное значение, Провайдер без предварительного уведомления приостанавливает предоставление Услуг. В этом случае предоставление Услуг возобновляется после восстановления нулевого или положительного Баланса лицевого счета.
- 2.11.** Отказ Абонента от Услуги регистрируется Провайдером на основании письменного заявления Абонента, содержащего данные и подпись Абонента, с приложением свидетельствующих об осуществлении платежей кассового чека и т.п., а также при условии, указанном в пп.2.12 Договора. В случае получения Провайдером данного заявления прекращается предоставление этой Услуги и взимание оплаты за Услугу с даты, указанной в данном заявлении Абонента (но не ранее даты подачи заявления).
- 2.12.** Если отрицательный Баланс Лицевого счёта Абонента существовал непрерывно в течение 14 суток после очередного списания ежемесячных абонементных платежей, согласно пп. 3.3.4. Порядка, Провайдер регистрирует отказ Абонента от всех Услуг, на которые был подписан Абонент. В этом случае восстановление подключения Абонента к данным Услугам осуществляется Провайдером по заявлению Абонента в течение 2-х календарных месяцев с момента регистрации Провайдером отказа Абонента при условии достаточности баланса Лицевого счета для оплаты Услуг согласно пп. 3.3.2 и действующему прейскуранту. Подключение Абонента к данным Услугам, по истечении 2-х календарных месяцев с момента регистрации Провайдером отказа Абонента от всех Услуг, на которые был подписан Абонент, осуществляется на общих основаниях в соответствии с условиями Договора.
- 2.13.** В период действия Договора Абонент имеет возможность заказать дополнительную услугу «Резервирование», которая заключается в блокировании возможности приема-передачи трафика по соответствующему каналу связи не чаще одного раза в календарный месяц. Ежемесячная абонементная плата за пользование Услугой в период предоставления дополнительной услуги «Резервирование» не взимается. Срок пользования дополнительной услугой «Резервирование» - не более 2-х календарных месяцев. Размер платы за предоставление данной услуги приведен в действующем прейскуранте. До начала и в период действия услуги "Резервирование" Абонент имеет право отказаться от данной услуги. При отказе от услуги "Резервирование" осуществляется пересчёт абонентской платы по Услуге и платы по услуге "Резервирование". По истечении 2-х календарных месяцев с момента регистрации Провайдером заказа дополнительной услуги «Резервирование канала» подключение Абонента к Услугам осуществляется на общих основаниях в соответствии с условиями Договора и действующего прейскуранта.

### **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

#### **3.1. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ АБОНЕНТОМ**

- 3.1.1.** Перечень и описание способов осуществления авансовых платежей Абонентом – физическим лицом приведены на сервере Провайдера по адресу <http://www.sns.net.ua>.
- 3.1.2.** В случае осуществления Абонентом безналичных платежей денежные средства следует перевести на расчетный счет Провайдера, указанный в п. 12 Договора.

#### **3.2. УЧЕТ ПОСТУПИВШИХ ПЛАТЕЖЕЙ НА ЛИЦЕВОМ СЧЕТЕ**

- 3.2.1.** Безналичные платежи Абонента учитываются на Лицевом счете только после получения выписки из банка о поступлении денежных средств на расчетный счет Провайдера.

#### **3.3. ВЗИМАНИЕ ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ**

- 3.3.1.** Взимание оплаты за Услуги производится путем списания денежных средств с Лицевого счета.
- 3.3.2.** В момент подключения к Услуге с Лицевого счета списываются денежные средства в объеме следующих платежей:
- разовые платежи за подключение (открытие, восстановление подключения) Услуг, пропорционально объему (или сроку действия) заказанных Услуг, а также разовые платежи за иные Услуги, если это предусмотрено условиями Порядка и Прейскуранта услуг;
  - часть ежемесячной абонементной платы за поддержание Услуги, пропорциональная заказанному объему Услуги и числу календарных суток (включая текущие неполные) до конца данного Отчетного месяца, если это предусмотрено условиями Порядка, при этом абонементная плата за одни календарные сутки исчисляется в зависимости от числа календарных суток в текущем Отчетном месяце;
  - плата за предусмотренные Прейскурантом услуг услуги (в случае их заказа).
- 3.3.3.** В момент заключения Договора на Лицевом счете резервируются денежные средства в объеме следующих платежей:
- плата за подключение к Услуге, а также разовые платежи за иные инсталляционные работы, если это предусмотрено условиями Порядка;
  - ежемесячная абонементная плата (в полном объеме) за поддержание Услуги, согласно выбранному Абонентом тарифному плану;
  - плата за предусмотренные Прейскурантом услуг услуги (в случае их заказа).
- После списания с Лицевого счета денежных средств по пп. 3.3.2 настоящего Порядка в момент подключения к данной Услуге резервирование суммы денежных средств в размере разности между ранее зарезервированной суммой и суммой, списанной по пп.3.3.2 Порядка, прекращается.
- 3.3.4.** В 0-00 часов первого числа каждого месяца с Лицевого счета одновременно списываются ежемесячные абонементные платежи за все Услуги, на которые подписан Абонент, пропорционально зарегистрированному

объему Услуг. В случае, если после данного списания Баланс Лицевого счета принимает отрицательное значение, обязательство Абонента по оплате каждой из вышеуказанных Услуг считается невыполненным.

- 3.3.5. В случае, если в течение Отчетного месяца Абонент увеличивает/уменьшает объем Услуги, на которую он подписан (в частности, например, отказывается от Услуги), то на Лицевом счете соответственно списывается/возвращается часть абонентной платы, пропорциональная разнице между старым и новым объемом Услуги и числу дней, оставшихся до первого дня следующего Отчетного месяца.

#### **3.4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ПОРЯДКА РАСЧЕТОВ**

- 3.4.1. В случае приостановления предоставления Услуг денежные средства, списанные с Лицевого счета Абонента до момента приостановления предоставления Услуг, в том числе денежные средства по Услугам, срок Подписки на которые не истек к моменту приостановления предоставления Услуг, не возвращаются и не компенсируются.
- 3.4.2. В случае прекращения действия Договора Провайдер на основании письменного требования Абонента, содержащего паспортные данные и подпись Абонента, с приложением свидетельствующих об осуществлении платежей кассового чека, и т.п. выплачивает Абоненту денежные средства в размере положительного Баланса лицевого счета.
- 3.4.3. Если на момент прекращения действия Договора Баланс лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 календарных дней после прекращения действия Договора возместить Провайдеру сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Провайдер вправе направить иск в суд о взыскании с Абонента суммы задолженности.

### **4. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

#### **4.1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА**

- 4.1.1. Настоящий Порядок определяет правила, обязательные для Абонента при использовании Услуг передачи данных в сети Интернет (далее «Сеть»).
- 4.1.2. Сеть представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования Сетью. В основе настоящего Порядка - общепринятые нормы работы в Сети и направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя Сети не мешала работе других пользователей.
- 4.1.3. Правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов, и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.
- 4.1.4. Любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего Порядка.

#### **4.2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АБОНЕНТА**

При пользовании Услугами Абонент принимает на себя обязательства:

- 4.2.1. Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит украинскому законодательству, а также международному законодательству;
- 4.2.2. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;
- 4.2.3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя;
- 4.2.4. Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Украине надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;
- 4.2.5. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией;
  - несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
  - размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки;
  - размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
  - использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.
- 4.2.6. Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по

предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

- 4.2.7. Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть;
- 4.2.8. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность;
- 4.2.9. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Провайдера или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе;
- 4.2.10. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:
  - действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
  - действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;
  - передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- 4.2.11. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:
  - открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
  - общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
  - средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
  - общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
  - электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.
- 4.2.12. Не использовать каналы связи Провайдера для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов/провайдеров и сетей связи.

## **5. УСЛУГА «ДОМАШНИЙ ИНТЕРНЕТ»**

### **5.1. ОПИСАНИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ УСЛУГИ**

- 5.1.1. Провайдер предоставляет Абоненту Услугу передачи данных в сети Интернет с использованием одной из локальных сетей, построенных по технологии Ethernet (или ей аналогичной технологии), к которой подключается оборудование Абонента (Услуга «Домашний Интернет»). Связь между компьютером Абонента и локальной сетью Ethernet осуществляется через абонентское оборудование (сетевую карту или адаптер), имеющееся у Абонента.
- 5.1.2. Для получения Услуги Абоненту выделяется один IP адрес частного адресного пространства частных IP адресов Провайдера согласно RFC 1918. За дополнительную плату Абонент может заказать выделение реального маршрутизируемого IP-адреса.
- 5.1.3. Услуга предоставляется только по физическим адресам, в которых у Провайдера имеется техническая возможность ее предоставить.
- 5.1.4. В целях защиты абонентского оборудования от несанкционированных действий третьих лиц Провайдер имеет право вводить фильтрацию трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Страница, на которой приведена информация о текущих фильтрах <http://www.sns.net.ua>.
- 5.1.5. Скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния элементов сети передачи данных (сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми оборудование Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Провайдер не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления Услуги Абоненту. Минимальная гарантированная скорость обмена данными в сети провайдера составляет 64 Кбит/с
- 5.1.6. Провайдер осуществляет подключение Абонента путем прокладки линии связи и введения в жилое помещение (квартиру) соответствующего кабеля. В одно помещение (квартиру) может быть введена только одна линия связи.

### **5.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

- 5.2.1. При подключении к Услуге должны быть выполнены условия, приведенные на Web-странице «Условия подключения», расположенной по адресу <http://www.sns.net.ua>.
- 5.2.2. Первоначальная настройка Провайдером компьютера Абонента в рамках работ по обеспечению возможности подключения Абонента к Услуге включает в себя настройку оборудования и клиентского программного обеспечения PPTP (PPPoE) в рамках операционных систем MS Windows 2000, XP, Vista, Windows 7, Windows 10. Настройку клиентского программного обеспечения в рамках других операционных систем Провайдер не гарантирует.