

## ПОРЯДОК

### надання та користування електронними комунікаційними послугами, що надаються ТОВ «Сателіт Сервіс»

#### 1. ВИЗНАЧЕННЯ

- 1.1. **Послуги** – електронні комунікаційні послуги, описані в Порядку надання та користування електронними комунікаційними послугами, що надаються ТОВ «Сателіт Сервіс» (надалі - Порядок) та передбачені Прейскурантом послуг додаткові, замовлені абонентом послуги.
- 1.2. **Заявка на Послугу** - виконання Абонентом дій, перерахованих на відповідній сторінці Особистого кабінету або відповідно до п. 3.1. Договору на надання електронних комунікаційних послуг, розміщеного на сайті підприємства, що є замовленням на отримання даної Послуги на умовах Порядку.
- 1.3. **Відмова від конкретної Послуги** - одностороннє розірвання Абонентом Договору стосовно даної конкретної Послуги, на яку раніше підписався Абонент.
- 1.4. **Особовий рахунок** - лічильник, на якому фіксуються авансові платежі Абонента та суми грошових коштів, утримані (списані) з даних платежів як оплата за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.
- 1.5. **Внесення грошових коштів на Особовий рахунок** - авансовий платіж Абонента на розрахунковий рахунок Оператора із зазначенням номера Особового рахунку.
- 1.6. **Списання грошових коштів з Особового рахунку** - списання Оператором грошових коштів з авансових платежів Абонента в якості оплати за Послуги.
- 1.7. **Резервування коштів на Особовому рахунку** - виділення Оператором грошових коштів з авансових платежів Абонента для їх можливого подальшого списання з Особового рахунку в якості оплати за певну Послугу, що виключає можливість їх списання в якості оплати за інші Послуги.
- 1.8. **Баланс особового рахунку** - різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до даного моменту часу; друга сума складається з грошових коштів, зарезервованих на Особовому рахунку на даний момент часу, і коштів, списаних з Особового рахунку до даного моменту часу.
- 1.9. **Особистий кабінет** - web-сторінка на сайті Оператора, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Послуг та поточний стан Особового рахунку. Адреса сторінки входу в Особистий кабінет <http://www.sns.net.ua>.
- 1.10. **Аутентифікаційні дані** - унікальний логін (login) і пароль (password) Абонента, використовувані для доступу до Особистого кабінету з мережі Інтернет або доступу до відповідної Послуги.
- 1.11. **Авторизація** - процес аналізу на сервері Оператора введених Абонентом аутентифікаційних даних, за результатами якого визначається наявність у Абонента права отримати Послугу або увійти в Особистий кабінет.
- 1.12. **Сесія** - чергове однократне безперервне користування Послугою доступу в Інтернет. При необхідності будь-яка Сесія може розглядатися Оператором у вигляді послідовності Сесій меншою тривалості.
- 1.13. **Звітний місяць** - календарний місяць надання конкретної Послуги, котрому поставлено у відповідність певні платежі Абонента відповідно до умов Порядку та Прейскуранта послуг.
- 1.14. **Прейскурант послуг** - затверджений наказом по підприємству документ, що відображає вартість Послуг.

#### 2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 2.1. Для одержання Послуги Абонентові необхідно звернутись до Оператора в порядку, що міститься у п.3.1 Договору на надання електронних комунікаційних послуг, розміщеного на сайті підприємства або до абонентського відділу Оператора із

- значенням вихідних даних, необхідних Оператору для прийняття заявки на Послугу та для надання Послуги
- 2.2. При укладанні Договору на Особовому рахунку Абонента резервується сума грошових коштів відповідно до пп.3.3.3 Порядку.
  - 2.3. Оператор виконує свої зобов'язання за Договором, при виконанні таких умов:
    - 2.3.1. Баланс Особового рахунку є достатнім для оплати Послуги згідно пп.3.3.2 або 3.3.3 Порядку;
    - 2.3.2. Абонент не має заборгованості перед Оператором за будь-якого іншого договору, укладеного раніше між Абонентом та Оператором.  
**У разі невиконання будь-якого з цих умов Абонент отримує відмову в наданні Послуги.**
  - 2.4. Оператор протягом не більше ніж 5 (п'яти) робочих днів з моменту укладення Договору та виконання умов згідно пп.2.3 Договору проводить роботи по забезпеченню підключення Абонента до Послуги (а в подальшому – для проведення ремонтних робіт) за умови забезпечення Абонентом безперешкодного доступу в приміщення, в якому передбачено отримання Послуг відповідно до укладеного між Оператором і Абонентом Договору. У разі наявності між Абонентом та власником(ами) будівлі спору про порядок користування нежитловими приміщеннями, забезпечення безперешкодного доступу співробітників Оператора до місць розташування та проходження електронного комунікаційного обладнання покладається на Абонента.
  - 2.5. Момент підключення Абонента до Послуги (початок надання Послуги) засвідчується двостороннім підписанням Протоколу введення в експлуатацію, в якому вказується дата початку надання Послуги.
  - 2.6. У момент підключення Абонента до Послуги з Особового рахунку списуються платежі, передбачені пп.3.3.2 Порядку, та Абонент отримує аутентифікаційні дані, необхідні для проведення Авторизації, що відповідають раніше поданої заявці на послуги.
  - 2.7. негайно після закінчення робіт з надання доступу до Послуги, Абонент зобов'язаний повернути Оператору підписаний Протокол введення в експлуатацію або передати письмове обґрунтоване повідомлення про неможливість підключення до Послуги. Якщо Абонент не надає Оператору такі Протоколи або обґрунтовану відмову від їх підписання протягом 3 (трьох) днів, то виконані роботи вважаються прийнятими, так само вважається, що у Абонента відсутні претензії (зауваження) до Оператора, а Протокол вважається підписаним сторонами. Ненадання Протоколу Оператору в установлений термін не звільняє Абонента від повернення його Оператору.
  - 2.8. Послуга може бути анульована, про що Оператор сповіщає Абонента, в наступних випадках:
    - 2.8.1. виявлено відсутність технічної можливості підключення Абонента, в тому числі наявність чинного підключення за даною адресою;
    - 2.8.2. Абонент протягом 5 (п'яти) робочих днів після повідомлення Оператора про його готовності виконати роботи по забезпеченню можливості підключення Абонента до Послуги не забезпечив Оператору передбачений пп.2.4. безперешкодний доступ до приміщень;
    - 2.8.3. Абонент зареєстрував відмова від Послуги до виконання Оператором робіт по забезпеченню можливості підключення Абонента до Послуги;
    - 2.8.4. усунення причин, що викликали повідомлення Абонента про неможливість підключення до Послуги, неможливо.
  - 2.9. У разі анулювання Послуги до підключення Абонента до Послуги резервування суми грошових коштів по пп.2.2 цього Порядку припиняється.
  - 2.10. Послуги надаються при нульовому або позитивному Балансі Особового рахунку. У разі якщо в певний момент часу Баланс Особового рахунку прийняв негативне значення, Оператор без попереднього повідомлення призупиняє надання Послуг. У цьому випадку надання Послуг поновлюється після відновлення нульового або позитивного Балансу особового рахунку.

- 2.11.** Відмова Абонента від Послуги реєструється Оператором на підставі звернення Абонента, а також за умови, зазначеному в пп.2.12 Договору. У разі отримання Оператором даного звернення припиняється надання цієї Послуги і стягування плати за Послугу з дати звернення Абонента (але не раніше дати звернення).
- 2.12.** Якщо негативний Баланс Особового рахунку Абонента існував безперервно протягом 14 днів після чергового списання щомісячних абонементних платежів, згідно з пп. 3.3.4. Порядку, Оператор реєструє відмову Абонента від усіх Послуг, на які був підписаний Абонент. У цьому випадку відновлення підключення Абонента до даних Послуг здійснюється Оператором за зверненням Абонента протягом 2-х календарних місяців з моменту реєстрації Оператором відмови Абонента за умови достатності балансу Особового рахунку для оплати Послуг згідно з пп. 3.3.2 і чинним прейскурантом. Підключення Абонента до даних Послуг, після закінчення 2-х календарних місяців з моменту реєстрації Оператором відмови Абонента від усіх Послуг, на які був підписаний Абонент, здійснюється на загальних підставах відповідно до умов Договору.
- 2.13.** В період дії Договору Абонент має можливість замовити додаткову послугу «Резервування», яка полягає в блокуванні можливості прийому-передачі трафіку за відповідним каналу зв'язку не частіше одного разу на календарний місяць. Щомісячна абонементна плата за користування Послугою в період надання додаткової послуги «Резервування» не стягується. Термін користування додатковою послугою «Резервування» - не більше 2-х календарних місяців. Розмір плати за надання даної послуги наведено в чинному прейскуранті. До початку та в період дії послуги «Резервування» Абонент має право відмовитися від даної послуги. При відмові від послуги «Резервування» здійснюється перерахунок абонентської плати за Послуги та плати за послугу «Резервування». Після закінчення 2-х календарних місяців з моменту реєстрації Оператором замовлення додаткової послуги «Резервування каналу» підключення Абонента до Послуг здійснюється на загальних підставах відповідно до умов Договору та чинного прейскуранта.

### **3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

#### **3.1. ЗДІЙСНЕННЯ ПЛАТЕЖІВ АБОНЕНТОМ**

- 3.1.1.** Перелік і опис способів здійснення авансових платежів Абонентом - фізичною особою наведені на сервері Оператора за адресою <http://www.sns.net.ua>.
- 3.1.2.** У разі здійснення Абонентом безготівкових платежів грошові кошти слід перевести на розрахунковий рахунок Оператора, вказаний у відповідному розділі Договору.

#### **3.2. ОБЛІК ПЛАТЕЖІВ, ЩО НАДІЙШЛИ НА ОСОБОВИЙ РАХУНОК**

- 3.2.1.** Безготівкові платежі Абонента враховуються на Особовому рахунку тільки після отримання виписки з банку про надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

#### **3.3. СТЯГУВАННЯ ОПЛАТИ ЗА ПОСЛУГИ**

- 3.3.1.** Стягування плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку.
- 3.3.2.** У момент підключення до Послуги з Особового рахунку списуються грошові кошти в обсязі наступних платежів:
- разові платежі за підключення (відкриття, відновлення підключення) Послуг, пропорційно обсягу (або терміну дії) замовлених Послуг, а також разові платежі за інші Послуги, якщо це передбачено умовами Порядку та Прейскуранта послуг;
  - частина щомісячної абонементної плати за підтримку Послуги, пропорційна замовленому обсязі Послуги та числу календарних днів (включаючи поточні неповні) до кінця цього звітного місяці, якщо це передбачено умовами Порядку, при цьому абонементна плата за одну календарну добу обчислюється в залежності від числа календарних днів в поточному звітній місяці;
  - плата за передбачені Прейскурантом послуг послуги (в разі їх замовлення).

**3.3.3.** У момент укладення Договору на Особовому рахунку резервуються кошти в обсязі наступних платежів:

- плата за підключення до Послуги, а також разові платежі за інші інсталяційні роботи, якщо це передбачено умовами Порядку;
- щомісячна абонементна плата (в повному обсязі) за підтримку Послуги, відповідно до обраного Абонентом тарифного плану;
- плата за передбачені Прейскурантом послуг послуги (в разі їх замовлення).

Після списання з Особового рахунку грошових коштів по пп. 3.3.2 цього Порядку в момент підключення до цієї Услуги резервування суми грошових коштів в розмірі різниці між раніше зарезервованою сумою та сумою, списаної за пп.3.3.2 Порядку, припиняється.

**3.3.4.** В 0-00 годин першого числа кожного місяця з Особового рахунку одночасно списуються щомісячні абонементні платежі за все Послуги, на які підписаний Абонент, пропорційно зареєстрованому обсягу Послуг. У разі, якщо після даного списання Баланс Особового рахунку приймає негативне значення, зобов'язання Абонента з оплати кожної з вищевказаних Послуг вважається невиконаним.

**3.3.5.** У разі, якщо протягом звітної місяця Абонент збільшує/зменшує обсяг Послуги, на яку він підписаний (зокрема, наприклад, відмовляється від Послуги), то на Особовому рахунку відповідно списується/повертається частина абонементної плати, пропорційна різниці між старим та новим обсягом Послуги і числу днів, що залишилися до першого дня наступного звітної місяці.

#### **3.4. ІНШІ УМОВИ ПОРЯДКУ РОЗРАХУНКІВ**

**3.4.1.** У разі призупинення надання Послуг грошові кошти, списані з Особового рахунку Абонента до моменту призупинення надання Послуг, в тому числі грошові кошти по Послугам, термін Підписки на які не закінчився до моменту призупинення надання Послуг, не повертаються і не компенсуються.

**3.4.2.** У разі припинення дії Договору Оператор на підставі письмової вимоги Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, з додаванням документів, що свідчать про здійснення платежів (касового чека, тощо) виплачує Абоненту кошти в розмірі позитивного Балансу особового рахунку.

**3.4.3.** Якщо на момент припинення дії Договору Баланс особового рахунку має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 10 календарних днів після припинення дії Договору відшкодувати Оператору суму заборгованості. У разі невиконання Абонентом даного зобов'язання Оператор має право направити позов до суду про стягнення з Абонента суми заборгованості.

### **4. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГАМИ ПЕРЕДАЧІ ДАНИХ У МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ**

#### **4.1. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА**

**4.1.1.** Цей Порядок визначає правила, обов'язкові для Абонента при використанні Послуг передачі даних в мережі Інтернет (далі «Мережа»).

**4.1.2.** Мережа є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей і організацій, для яких не встановлено єдиної, загальнообов'язкової збірки правил (законів) користування Мережею. В основі цього Порядку - загальноприйняті норми роботи в Мережі, які спрямовані на те, щоб діяльність кожного користувача Мережі не заважала роботі інших користувачів.

**4.1.3.** Правила використання будь-яких ресурсів Мережі (від поштової скриньки до каналу зв'язку) визначають власники цих ресурсів, і лише вони. Власник будь-якого інформаційного або технічного ресурсу Мережі може встановити для цього ресурсу власні правила його використання. Правила використання ресурсів або посилання на них публікуються власниками або адміністраторами цих ресурсів та є обов'язковими до виконання всіма користувачами цих ресурсів. Абонент зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно відмовитися від його використання.

**4.1.4.** Будь-які дії Абонента, що викликають обґрунтовані скарги адміністрації інших мереж, інформаційних і технічних ресурсів, які доводять порушення правил користування відповідними ресурсами, неприпустимі і є порушенням умов цього Порядку.

#### **4.2. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ АБОНЕНТА**

При користуванні Послугами Абонент приймає на себе зобов'язання:

**4.2.1.** не відправляти по Мережі інформацію, відправка якої суперечить українському, а також міжнародному законодавству;

**4.2.2.** не використовувати Мережу для поширення матеріалів, що відносяться до порнографії, що ображають людську гідність, пропагують насильство або екстремізм, розпалюють расову, національну чи релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські або шахрайські цілі;

**4.2.3.** не посилати, не публікувати, не передавати, чи не відтворювати і не поширювати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його повноважного представника;

**4.2.4.** не використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, яке не сертифіковане в Україні належним чином і/або не має відповідної ліцензії;

**4.2.5.** не використовувати Мережу для поширення непотрібної одержувачу, незапитаної інформації (створення або участі в мережевому шумі – «спам»). Зокрема, є неприпустимими такі дії:

- масова розсилка не погоджених попередньо електронних листів (mass mailing). Під масовим розсиланням мається на увазі як розсилка безлічі одержувачів, так і множинна розсилка одному одержувачу. Під електронними листами розуміються повідомлення електронною поштою, месенджерами та іншими подібними засобами особистого обміну інформацією;

- неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі та образливі вирази і пропозиції;

- розміщення в будь-якій конференції Usenet або іншій конференції, форумі або електронному списку розсилки статей, які не відповідають тематиці даної конференції або списку розсилки (off-topic). Тут і далі під конференцією розуміються телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми і електронні списки розсилки;

- розміщення в будь-якій конференції повідомлень рекламного, комерційного, агітаційного характеру, або повідомлень, що містять вкладені файли, окрім випадків, коли такі повідомлення явно дозволені правилами такої конференції або їх розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами такої конференції попередньо;

- використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, сторінок WWW і т.д.) як контактних координат при здійсненні кожного з вищеписаних дій, незалежно від того, з якої точки Мережі були вчинені ці дії;

**4.2.6.** не використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони та т.п.) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання. У той же час Абонент повинен вжити заходів щодо запобігання використанню ресурсів Мережі третіми особами від його імені (забезпечити збереження паролів та інших кодів авторизованого доступу);

**4.2.7.** не фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, використовувані в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передачі даних в Мережу;

**4.2.8.** не використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за винятком випадків, коли використання якого-небудь ресурсу Мережі в явній формі дозволяє анонімність;

- 4.2.9.** не здійснювати заходів для зміни налаштування устаткування або програмного забезпечення Оператора або інші дії, які можуть спричинити за собою збої в їхній роботі;
- 4.2.10.** не здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення або участь в мережевих атаках та мережевому зломі, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. У тому числі не здійснювати:
- дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать Абоненту;
  - дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу, в тому числі привілейованого, до ресурсу Мережі (комп'ютера, іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать Абоненту, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами даного інформаційного ресурсу;
  - передачу на обладнання Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на це обладнання, в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж та доступності окремих її елементів.
- 4.2.11.** Вжити належних заходів із такого налаштування своїх ресурсів, яка перешкоджала б недобросовісному використанню цих ресурсів третіми особами, а також оперативно реагувати при виявленні випадків такого використання. Зокрема, Абоненту забороняється використання наступних установок своїх ресурсів:
- відкритий ретранслятор електронної пошти (open SMTP-relay);
  - загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);
  - кошти, що дозволяють третім особам здійснювати неавторизовану роботу в Мережі (відкриті проксі-сервери і т.п.);
  - загальнодоступні ширококомовні адреси локальних мереж;
  - електронні списки розсилки з недостатньою авторизацією Підписки або без можливості її скасування.
- 4.2.12.** не використовувати канали зв'язку Оператора для надання третім особам послуг доступу до Мережі, а також для пропуску вихідного трафіку від інших операторів та мереж зв'язку.

## **5. ПОСЛУГА «ДОМАШНІЙ ІНТЕРНЕТ»**

### **5.1. ОПИС ЕЛЕКТРОННОЇ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОСЛУГИ**

- 5.1.1.** Оператор надає Абоненту Послугу передачі даних в мережі Інтернет з використанням однієї з локальних мереж, побудованих за технологією Ethernet (або її аналогічної технології), до якої підключається обладнання Абонента (Послуга «Домашній Інтернет»). Зв'язок між комп'ютером Абонента і локальною мережею Ethernet здійснюється через абонентське обладнання (мережеву карту або адаптер), яка є у Абонента.
- 5.1.2.** Для одержання Послуги Абонентові виділяється одна IP-адреса приватного адресного простору приватних IP-адрес Оператора згідно RFC 1918. За додаткову плату Абонент може замовити виділення реальної статичної IP-адреси.
- 5.1.3.** Послуга надається тільки за фізичними адресами, де у Оператора є технічна можливість її надати.
- 5.1.4.** З метою захисту абонентського обладнання від несанкціонованих дій третіх осіб Оператор має право вводити фільтрацію трафіку по певних портах протоколів TCP та UDP. Сторінка, на якій наведена інформація про поточні фільтри - <http://www.sns.net.ua>.
- 5.1.5.** Швидкість обміну даними залежить як від використовуваного протоколу обміну даними, так і від стану елементів мережі передачі даних (мереж передачі даних інших

операторів, а також серверів та іншого мережевого обладнання, з якими обладнання Абонента здійснює обмін даними), тому Оператор не гарантує незмінність швидкості обміну даними на організованому каналі протягом усього періоду надання Послуги Абоненту. Мінімальна гарантована швидкість обміну даними в мережі Оператора становить 64 Кбіт/с

**5.1.6.** Оператор здійснює підключення Абонента шляхом прокладки лінії зв'язку та введення в житлове приміщення (квартиру) відповідного кабелю.

## **5.2. ДОДАТКОВІ УМОВИ**

**5.2.1.** При підключенні до Послуги повинні бути виконані умови, наведені в «Умовах підключення» на Web-сторінці, розташованій за адресою <http://www.sns.net.ua>.

**5.2.2.** Первісна настройка Оператором комп'ютера Абонента в рамках робіт щодо забезпечення можливості підключення Абонента до Послуги включає в себе налаштування обладнання та клієнтського програмного забезпечення РРТР (PPPoE) в рамках операційних систем MS Windows 7, Windows 10. Налаштування клієнтського програмного забезпечення в рамках інших операційних систем Оператор не гарантує.