

## **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**

### **об оказании услуг по предоставлению доступа к сети Интернет для физических лиц**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. В соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации данный документ (далее – оферта) является официальным, публичным и безотзывным предложением Оператора заключить договор (далее – договор) об оказании услуг по предоставлению доступа к сети Интернет (далее – Услуга) на указанных ниже условиях.

1.2. Оферта адресована физическим лицам – пользователям Услуги (далее – Пользователь), проживающим в жилых помещениях, в которых имеется техническая возможность оказания Услуг. Пользователь для получения Услуг должен быть полностью дееспособным лицом, либо, в установленных законом случаях (дети в возрасте от 14 до 18 лет или лица, ограниченные судом в дееспособности), получить предварительное письменное согласие на получение Услуг от лиц, установленных законом (родители, опекуны, попечители).

1.3. Для возможности получения услуг Пользователь должен иметь окончное оборудование (компьютер). Оператором могут быть предоставлены за дополнительную плату услуги по настройке окончного оборудования Пользователя, аппаратного и программного обеспечения Пользователя. Данные услуги предоставляются только при наличии технической возможности Оператора и 100% предоплате работ со стороны Пользователя.

1.4. Ответ (см. п. 1.5. «Общих положений») Пользователя о принятии настоящей оферты (далее – акцепт) равносителен заключению договора об оказании услуг по предоставлению доступа к сети Интернет.

1.5. Пользователь считается заключившим договор, и принявшим все условия настоящей публичной оферты (акцептовавшим ее), если Пользователь осуществил выход в сеть Интернет с использованием выданных ему сетевых реквизитов доступа (логин и пароль). Датой начала оказания услуг Пользователю является дата первого выхода в сеть Интернет с использованием выданных ему сетевых реквизитов доступа (логин и пароль). Для Пользователей, по каким – либо причинам не имеющих письменного договора на оказание Услуг с Оператором, настоящая публичная оферта является основанием для оказания Пользователю Услуг и их оплаты последним.

1.6. Акцепт признается полным и безоговорочным, осуществляя действия, указанные в п. 1.5. настоящей оферты, Пользователь соглашается со всеми условиями оказания и оплаты Услуг, которые предусмотрены настоящей офертой.

1.7. Акцепт Пользователя рассматривается Оператором в качестве его согласия на сбор, хранение, использование Оператором персональных данных о нем, на получение рекламно-информационных материалов Оператора или третьих лиц, переданных путем рассылки sms сообщений и электронных сообщений по телефонному номеру и адресу электронной почты Пользователя, указанным в реквизитах сторон, а также передачу данной информации третьим лицам, необходимых для оказания Услуг связи. Так же своим акцептом Пользователь дает согласие на получение информации об услугах Оператора, в виде рекламы, размещенной на договоре, счетах, актах, иных документах, получаемых от Оператора.

1.8. Акцепт Пользователя, равно как заявление, поданное заявителем в соответствии с п. 2.2.2., 2.2.3. настоящей публичной оферты рассматриваются Оператором как согласие такого лица на размещение кабелей связи и оборудования связи в жилом доме, в котором расположено помещение, в котором оказываются Услуги.

1.9. Оператор вправе вносить изменения в оферту в любое время без уведомления Пользователей путем размещения новой редакции оферты на сайте Оператора.

## **2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### **2.1. Технологические условия оказания Услуг**

2.1. Оператор предоставляет Услуги согласно лицензиям на оказание данного вида услуг в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.1.2. Услуги предоставляются исключительно в жилых помещениях и только для собственных нужд Пользователя, предоставление Пользователем Услуг Оператора третьим лицам не допускается.

2.1.3. Всё оборудование, используемое Оператором для предоставления Услуги (кроме окончного оборудования Пользователя), является собственностью Оператора. Пользователь отвечает за сохранность оборудования Оператора, размещённого в помещении Пользователя (если такое размещено).

2.1.4. Услуги предоставляются 24 часа в сутки ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуг и/или нарушением установленных сроков оказания Услуг, при условии уведомления о проведении работ на сервере Оператора не менее чем за 24 часа до перерыва связи. Уведомление направляется любым способом по выбору Оператора, в том числе, по электронной почте Пользователя, путем размещения на сайте Оператора (далее – сайт Оператора), путем публикации в прессе.

2.1.5. Общие условия оказания Услуг определяются Правилами оказания телематических услуг связи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575 и Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32 (в редакции, действующей на дату оказания Услуг).

2.1.6. С технической точки зрения Услуга предоставляет собой круглосуточное подключение к серверу маршрутизации Оператора с возможностью доступа по протоколу IP к информационным ресурсам и стандартным сервисам компьютерных сетей с окончного устройства (компьютера). Для оказания Пользователю услуг в день подключения Услуги ему выдаются реквизиты доступа (логин и пароль) и выделяется ip-адрес.

2.1.7. Постоянное соединение требует организации отдельного канала передачи данных до места расположения Абонентского терминала. Способ организации конкретного канала определяется, исходя из требуемых параметров услуги, адреса окончания канала и технических возможностей Оператора по данному адресу. Используемый абонентский интерфейс - Ethernet, протокол - TCP/IP.

2.1.8. Пользователь обязан обеспечить наличие в составе окончного оборудования (компьютера) сетевого адаптера, поддерживающего скорость передачи данных 10/100/1000 Мбит/с, для обеспечения технической возможности оказания Услуг.

2.1.9. Адрес оказания Услуг фиксируется в технологической сети и биллинговой системе Оператора и не может быть изменен без согласия Оператора.

2.1.10. Скорость доступа к ресурсам сети Интернет зависит от выбранного Пользователем тарифа, скорость по выбранному Пользователем тарифу является максимальной, но не гарантированной и зависит от загруженности канала связи.

2.1.11. В случае подключения к каналу более одного компьютера или иного аналогичного устройства с использованием роутера или создания локальной сети иным способом,

Пользователь самостоятельно устанавливает оборудование, через которое маршрутизируются данные для остальных оконечных устройств (компьютеров). Оператором данная услуга может оказываться как дополнительная, за отдельную плату. В случае создания Пользователем локальной сети последний самостоятельно отвечает за сохранность сетевых реквизитов (логин, пароль) и организацию защиты доступа к такой локальной сети.

2.1.12. Пользователь предупреждён о возможной неработоспособности канала при использовании радиотелефонов с рабочей частотой 900 МГц. Оператор не несёт ответственности за перебои в оказании Услуг, вызванные использованием подобного устройства как Пользователем, так и иным лицом.

2.1.13. При прекращении действия договора логин и пароль Пользователя удаляются из биллинговой системы Оператора, выделенный Пользователю в пользование ip-адрес может быть использован Оператором в целях оказания услуг иным лицам. В этом случае возобновление пользования Услугами возможно только после повторного заключения договора и новой регистрации в системе Оператора с использованием новых сетевых реквизитов.

2.1.14. Оператор имеет право в случае технической необходимости изменить сетевые реквизиты и ip-адрес Пользователя с уведомлением об этом Пользователя.

2.1.15. Граница технологической зоны ответственности Оператора при оказании Услуг: ввод в квартиру Пользователя. Оператор не отвечает за функционирование оборудования, каналов связи, а также способы их использования, находящихся вне зоны его ответственности.

## **2.2. Организационные условия оказания Услуг**

2.2.1. Для заключения договора на предоставление Услуг лицо, имеющее намерение заключить договор (заявитель), подает Оператору заявление о заключении договора (далее - заявление).

2.2.2. Заявление может быть подано в следующих формах:

1) в письменной форме:

- в офисах Оператора;
- в офисах юридических лиц, являющихся агентами Оператора;
- через агентов Оператора;

2) в электронном виде, путём заполнения формы заявления, размещённой на сайте Оператора в разделе «Подать заявку на подключение»;

3) в устной форме по телефонам Оператора, указанным в офисах.

2.2.3. В заявлении, вне зависимости от формы его подачи, указываются:

- а) фамилия, имя и отчество заявителя полностью и без сокращений;
- б) точный адрес, по которому заявитель хотел бы получать Услуги (с указанием города, улицы, № дома, корпуса, № подъезда, этажа, № квартиры);
- в) адрес регистрации заявителя;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя;
- д) дата и место рождения заявителя;
- е) актуальная контактная информация заявителя для связи с ним сотрудников Оператора;
- ж) предполагаемые технические характеристики оконечного устройства (компьютера) и желательные для заявителя сервисы);
- з) выбранный Пользователем тариф.

2.2.4. Оператор регистрирует заявление, соответствующее требованиям п.п. 2.2.2, 2.2.3 в день его поступления. Подача Оператору заявления рассматривается Оператором в

качестве согласия заявителя на сбор, хранение, использование персональных данных о заявителе, необходимых для оказания ему Услуг.

2.2.5. На основании заявления Оператор осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к Услугам в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации заявления. При наличии технической возможности сотрудник Оператора связывается с заявителем по указанным в заявлении контактными данным и уточняет стоимость, технические и организационные подробности вариантов подключения, в том числе обеспечение доступа к необходимым коммуникациям дома и необходимым помещениям.

2.2.6. При невозможности связаться с заявителем по указанным им в заявлении контактными данным, ответственным за это является заявитель.

2.2.7. Подключение производится в срок не позднее 14 календарных дней с даты создания технической возможности. О конкретной дате и времени выполнения работ Оператор оповещает заявителя в соответствии с его контактными данными, указанными в заявлении. Заявитель обязан обеспечить доступ сотрудников Оператора в назначенную дату к необходимым коммуникациям дома на отрезке от узла связи Оператора до этажа, на котором находится помещение заявителя, и в помещение, в котором Услуги будут оказываться. В случае необходимости согласования выполнения согласований, получения разрешений, ключей от эксплуатирующей организация, заявитель обязан оказать содействие Оператору в их получении.

2.2.8. В случае, если на дату подключения к Услугам у заявителя отсутствует письменная форма договора, сотрудники Оператора, выполняющие работы по подключению, вручают заявителю два экземпляра договора об оказании услуг, заявитель подписывает оба экземпляра в день подключения и возвращает один из них сотрудникам Оператора.

### **2.3. Дополнительные услуги и сервисы**

2.3.1. Пользователь вправе получать дополнительные услуги и сервисы от Оператора в случае, если такая услуга / сервис предусмотрены соответствующим тарифом как дополнительная опция, либо предоставляются на основании заявления Пользователя.

2.3.2. Следующие условия оказания услуг, предусмотренные настоящим разделом, действуют только в случаях, указанных в п.2.3.1. настоящей публичной оферты. Иные Пользователи могут получать дополнительные услуги и сервисы в случае выбора ими тарифа или подачи заявления об их подключении (с взиманием оплаты по тарифу, установленному Оператором).

2.3.3. Если условия оказания услуг, предусмотренные настоящим разделом, противоречат иным условиям публичной оферты, то применяются правила, установленные настоящим разделом как более специальные.

2.3.3.1. Оператор передает Пользователю на период действия договора во временное безвозмездное пользование оборудование связи. Доставка, установка и настройка оборудования связи производится Оператором по адресу, указанному в договоре. Передача оборудования связи осуществляется в день подключения к Услугам. 2) Пользователь обеспечивает сохранность оборудования Оператора, использует его только в соответствии с прямым назначением и обязуется его вернуть в случае приостановления оказания Услуг на срок более 1 (одного) месяца либо расторжения договора (прекращения оказания Услуг). Возврат оборудования производится в течение 3 (трех) календарных дней с даты получения Оператором заявления Пользователя о приостановлении услуги, либо приостановления оказания Услуг по иным основаниям, либо истечения периода, указанного в настоящем пункте периода приостановления, либо даты расторжения договора (в зависимости от того, какое событие (действие) наступило (совершено) раньше). 3) Использование оборудование

связи, полученного Пользователем иным образом (то есть не от Оператора) не допускается, поскольку в этом случае Оператор не может гарантировать качество оказания услуг.

### **3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

3.1. Стоимость Услуг исчисляется на основании действующих тарифов, размещенных на сайте Оператора [www.starlink-crimea.ru](http://www.starlink-crimea.ru) и/или в офисах Оператора или агентов. Оператор имеет право на изменение тарифов с уведомлением Пользователя в порядке, установленном настоящей офертой.

3.2. Расчетный период составляет 1 (один) месяц, который рассчитывается с даты, когда Пользователю был открыт доступ к сети Интернет (день подключения, расчетная дата). Оплата за Услуги должна быть произведена Пользователем в срок до 00:00 часов дня подключения, если иной срок оплаты не установлен договором. В случае отсутствия положительного баланса на лицевом счете Пользователя по состоянию на 00:00 дня подключения, предоставление доступа к Услугам приостанавливается.

3.3. На 00.00 часов расчетной даты баланс на лицевом счете Пользователя должен быть не меньше размера ежемесячной абонентской платы. При отсутствии на лицевом счете Пользователя по состоянию на 00:00 часов расчетной даты суммы, достаточной для списания ежемесячной (абонентской) платы, Оператор вправе по своему усмотрению приостановить предоставление. В случае, если Пользователь не оплатил задолженность в течение 30 (тридцати) дней с даты, когда Пользователь должен был пополнить лицевой счет, Оператор приостанавливает оказание Услуг, о чем в пятидневный срок уведомляет Пользователя любым незапрещенным способом. После оплаты Пользователем задолженности, в результате которой баланс на лицевом счете Пользователя превысит порог приостановления Услуг, Оператор восстанавливает скорость предоставления доступа к сети Интернет в соответствии с выбранным Пользователем тарифным планом в следующие сроки: - при оплате через терминалы или в кассы Оператора/Агента - в течение 1 (одного) часа с момента поступления оплаты на лицевой счет Пользователя; - при оплате на расчетный счет Оператора банковским переводом - в течение 1 (одного) рабочего дня с момента произведения оплаты.

3.4. Пользователь может не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до начала расчетного периода уведомить Оператора о желании перейти на другой тариф. Смена текущего (действующего) тарифа возможна только с начала следующего расчетного периода.

3.5. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять тарифы, уведомив об этом Пользователя своевременно до введения в действие новых тарифов через средства массовой информации, либо путем размещения информации в офисах Оператора, либо на сайте Оператора и/или рассылки по электронной почте Пользователя, рассылки почтой, рассылки по e-mail, рассылки sms-сообщений.

3.6. Пользователь производит оплату услуг Оператора предварительными платежами. Оператор оказывает Пользователю Услуги только на сумму фактически произведённых Пользователем платежей или внесенной абонентской платы, если она предусмотрена тарифным планом. Если Пользователем не дано иных письменных указаний, Оператор имеет право предоставлять Услуги Пользователю и в случае превышения стоимости оказанных Услуг над суммой предварительных платежей, в этом случае Пользователь производит оплату за оказанные услуги в ближайшую расчетную дату.

3.7. Учёт трафика и контроль за своевременностью платежей производится автоматизированной системой учета Оператора. Оплате подлежит весь трафик, в том числе служебный и шумовой (то есть трафик, возникший в результате запросов на ip-адрес Пользователя вне зависимости от работы Пользователя в сети Интернет). На каждого

Пользователя заводится лицевой счет (ЛС). Занесение денежных сумм на ЛС Оператора производится в течение одного рабочего дня с даты поступления денег на расчетный счет Оператора.

3.8. Информация об объемах оказанных услуг готовится на основе данных биллинговой системы и служит основанием для дальнейших расчетов. По письменному заявлению Пользователя Оператор предоставляет итоговую информацию об объеме и составе предоставленных Услуг за прошедший расчетный период, за предоставление данной информации Оператор вправе взимать с Пользователя оплату по установленному Оператором тарифу.

3.9. При оплате в разделе «Назначение платежа» всех расчетных документов Пользователя обязательна ссылка на номер его договора, который присваивается Оператором при поступлении от Пользователя заявки о подключении услуги.

3.10. Расчеты производятся в безналичной или наличной форме, либо в иной согласованной Сторонами форме, не запрещенной действующим законодательством.

3.11. Оплата может производиться Пользователем в офисах Оператора (при наличии кассы), через терминалы по приему платежей, иными способами, указанными на сайте Оператора в разделе «Способы оплаты».

3.12. В случае предоставления Оператором Абоненту (Пользователю) в рекламных целях каких-либо скидок и/или бонусов, выплата денежного эквивалента таких скидок и бонусов не производится.

3.13. В случае наличия у Абонента (Пользователя) нескольких договоров на оказание Оператором Услуг, Оператор вправе списать задолженность Абонента (Пользователя) за Услуги Оператора с любого Лицевого счета Абонента (Пользователя).

3.14. В случае, если оказание услуг связи приостановлено по заявлению Абонента (по инициативе абонента, вследствие иных действий абонента) на срок равный, но не более 3 (трех) календарных дней, перерасчет за услуги связи за указанный период Оператором не осуществляется.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Оператор обязуется:

4.1.1. Предоставлять Пользователю Услуги после внесения Пользователем регистрационной платы за подключение (если таковая предусмотрена) в соответствии с условиями настоящей публичной оферты.

4.1.2. Уведомлять Пользователя об изменении тарифов с уведомлением Пользователя в порядке, предусмотренном настоящей публичной офертой.

4.1.3. Назначить Пользователю сетевые реквизиты доступа.

4.1.4. Обеспечить Пользователю оказание консультационных услуг по технологии, техническим и программным средствам взаимодействия с сетью Оператора путем создания службы технической поддержки (без выезда специалистов Оператора к Пользователю).

4.1.5. Рассматривать поступившие от Пользователя заявления, кроме заявлений о переходе на другой тарифный план, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня, следующего за днём получения заявления Оператором.

4.1.6. Если иное не установлено договором или условиями выбранной Пользователем акции, в случае расторжения договора вернуть денежные средства, оставшиеся на лицевом счете Пользователя, за вычетом суммы фактически понесенных Оператором расходов на оказание Услуг не позднее 1 (одного) месяца с даты написания Пользователем заявления на возврат денежных средств с указанием необходимых для возврата реквизитов.

4.2. Пользователь обязуется:

- 4.2.1. В день подключения Услуг подписать и передать сотрудникам Оператора договор об оказании услуг (в случае, если таковой не был подписан ранее).
- 4.2.2. Своевременно производить оплату предоставляемых Услуг, в соответствии с разделом 3 настоящей публичной оферты.
- 4.2.3. При отказе Пользователя от настоящего договора, письменно уведомить об этом Оператора, указав при этом желаемую дату расторжения. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении, но не ранее даты получения уведомления Оператором.
- 4.2.4. Самостоятельно и регулярно просматривать статистику потребления Услуг.
- 4.2.5. Не использовать Услуги Оператора для оказания услуг связи третьим лицам.
- 4.2.6. При работе в сети Интернет использовать сетевые реквизиты (пароль, логин), выданные Пользователю, и обеспечивать ограничение доступа третьих лиц к сетевым реквизитам.
- 4.2.7. Согласовать с эксплуатирующей жилой дом организацией (управляющей компанией, товариществом собственников жилья, иной организацией) возможность выполнения Оператором работ по прокладке кабеля от оборудования Оператора до помещения Пользователя, а также обеспечить доступ к оборудованию Оператора и линиям связи в случае возникновения аварийных ситуаций и при проведении Оператором планово-профилактических работ.
- 4.2.8. В случае проведения Оператором/третьими лицами по поручению Оператора собрания о возможности размещения кабелей связи и оборудования связи Оператора в жилом доме, содействовать проведению такого собрания и поддержать возможность размещения имущества Оператора в жилом доме.
- 4.3. Стороны обязуются использовать только технически исправное оборудование, разрешенное для применения в РФ.
- 4.4. В случае возникновения у Пользователя специальных требований (скрытая проводка и др.) к прокладке кабеля внутри помещения, прокладка кабеля осуществляется Пользователем самостоятельно с предоставлением Оператором кабеля необходимой длины, но не более 10 метров. По желанию Пользователя и при наличии у сотрудников Оператора необходимой квалификации указанные в настоящем пункте дополнительные работы могут быть выполнены сотрудниками Оператора. Пользователь должен сообщить о необходимости выполнения дополнительных работ сотрудниками Оператора при подаче заявки о подключении Услуг или при согласовании с ним времени подключения. Факт выполнения дополнительных работ фиксируется Пользователем в акте выполненных работ. Дополнительные работы подлежат оплате Пользователем в соответствии с прейскурантом Оператора, оплата производится путем списания денежных средств с лицевого счета Пользователя.
- 4.5. Пользователь обязуется обеспечить наличие сетевого адаптера, поддерживающего скорость передачи данных 10/100 Мбит/с, для обеспечения технической возможности оказания услуги.
- 4.6. В случае поступления от Пользователя заявки на дополнительные услуги, работы или сервисы Оператор вправе списать денежные средства с лицевого счета Пользователя.
- 4.7. Пользователь при получении услуг связи обязан воздержаться от совершения любых действий, нарушающих авторские и смежные с ними права. В случае совершения таких действий Пользователь самостоятельно несет ответственность перед правообладателями за нарушение таких прав, и соответственно несет риск приостановления оказания услуг связи в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
- 4.8. В случае изменения персональных данных Пользователя (смена ФИО, иных изменений), Пользователь обязуется уведомить Оператора любым удобным для него

способом, в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации таких изменений (с даты внесения таких изменений в паспорт, с даты замены паспорта).

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Стороны несут ответственность за нарушение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами оказания услуг по передаче данных, иными нормативными актами и настоящей публичной офертой.

5.2. Оператор не несет ответственность за задержки и ухудшение качества и/или перерыв и/или прекращение оказания Услуг по причинам, которые прямо или косвенно находятся вне зоны контроля Оператора. При этом Оператор обязуется в разумный срок сообщать Пользователю о таких ситуациях посредством размещения информации на сайте Оператора.

5.3. В случае неоплаты Пользователем Услуг или иного нарушения им обязательств по настоящей публичной оферте (договору), Оператор вправе приостановить оказание услуг по настоящему договору до погашения задолженности или до устранения иных нарушений. В случае, если Пользователь не выполнил обязательства, возложенные на него договором и требованиями действующего законодательства, оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке по истечении 6 месяцев с даты направления соответствующего уведомления Абоненту.

5.4. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг по представлению правоохранительных органов до отмены такого представления вынесшим его органом или судом. При этом Оператор не несет ответственности за последствия исполнения указаний сотрудников правоохранительных органов.

5.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. При этом, наличие непреодолимой силы продлевает срок выполнения Сторонами обязательств пропорционально сроку ее действия. В случае, если действие непреодолимой силы продлится более шести месяцев, Стороны обязаны, по предложению одной из Сторон, согласовать дальнейшие условия действия и/или возможность расторжения договора.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Пользователь ознакомлен и согласен с характеристиками представляемых Услуг, относительно их качества, надежности и ограничений. Пользователь ознакомлен с настоящей публичной офертой и обязуется соблюдать предусмотренные в ней условия.

6.2. Все свои права и обязанности (или их часть) по договору могут быть переданы Оператором третьему лицу без согласования с Пользователем, но с обязательным предварительным уведомлением Пользователя.

6.3. Консультации по вопросам предоставления услуг и их технической поддержки можно получить в Службе технической поддержки Оператора по e-mail: [support@starlink-crimea.ru](mailto:support@starlink-crimea.ru) [abon@starlink-crimea.ru](mailto:abon@starlink-crimea.ru) и телефонам: Техподдержка для Абонентов Республики Крым +7(978) 844-32-00; +7(918) 344-32-00 (многоканальный);