

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «Интернет технологии»
Малинкович Павлом Яковлевичем
Приказ № 1 от 24.07.2013 г.
Введено в действие 24.07.2013 г.

Правила оказания услуг, служб сервисов и продуктов (далее правила)

Содержание:

Статья 1. Общие термины.

Статья 2. Общие положения.

Статья 3. Порядок заказа Услуг и Продуктов, их изменения и/или продления срока действия, а также порядок обработки заказов Оператором.

Статья 4. Служба поддержки.

Статья 5. Ответственность Абонента.

Статья 6. Ограниченные гарантии и ответственность Оператора.

Статья 7. Регламентные и иные работы на оборудовании и/или Технологической площадке Оператора.

Статья 8. Авторские права и интеллектуальная собственность.

Статья 9. Порядок рассмотрения претензий и споров.

Статья 10. Заключительные положения и дополнительные права Оператора.

Статья 1. Основные термины.

Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «ИНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГИИ». Абонент - лицо, заключившее договор на Услуги и/или Продукты с Оператором (прямой Абонент) или с Партнером (Абонент Партнера). В случае указания в настоящих Правилах «Абонент», подразумевается как прямой Абонент, так и Абонент Партнера. Партнер Оператора (Партнер) – юридическое лицо (или индивидуальный предприниматель), участвующее в партнерской программе Оператора (сторона по Договору о предоставлении платных услуг).

Система информационно-справочного обслуживания, создана Оператором в соответствии с Правилами оказания телематических услуг (Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 г. №575) и Правилами оказания Абоненту информации, связанной с оказанием Услуг и/или предоставлением Продуктов, а также информации об Операторе. В систему информационно-справочного обслуживания входят:

WWW- сервер Оператора - официальный сайт Оператора, расположенный по адресу

<http://www.hosthost.biz> в сети Интернет. На WWW-сервере Оператора Абонентам круглосуточно и бесплатно предоставляется в том числе информация, необходимая для заключения и исполнения настоящего Договора, публикуются все официальные документы Оператора и т.д.

Личный кабинет - учетная система Оператора (веб-интерфейс), расположенная по адресу <http://my.hosthost.biz/user.php> в сети Интернет и предоставленная Абоненту для целей круглосуточного:

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- предоставления информации о состоянии его Лицевого счета;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг, удаленного заказа Продуктов;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами и Продуктами и т.д. и т.п.

Технологическая площадка – специализированные помещения, в которых размещается серверное и сетевое оборудование и предоставляются Услуги.

Лицевой счет – учетные данные в системе Оператора об оплате Абонентом потребляемых Услуг, а также об оплате заказанных Продуктов.

Статья 2. Общие положения.

2.1. Настоящие Правила регламентируют взаимоотношения прямого Абонента и Оператора, Абонента Партнера и Оператора, Оператора и Партнера, устанавливают единые требования, которые Абоненты и Партнеры обязаны соблюдать при заказе и использовании услуг, служб, сервисов и продуктов (далее – Услуг и/или Продуктов), а также порядок и основания приостановления оказания Услуг и Продуктов, права и обязанности сторон, их ответственность, порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий и т.д.

2.2. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех Абонентов (прямых Абонентов и Абонентов Партнера).

2.3. При осуществлении взаимоотношений Оператора с Абонентом, Оператора с Партнером, Оператора с жалобщиком, Оператора с лицом, предъявляющим претензию, и т.д. используется русский язык.

2.4. Сроки, установленные настоящими Правилами, определяются по московскому времени. При этом нерабочие дни определяются по федеральному законодательству РФ.

2.5. Для взаимодействия с Абонентом Оператор вправе привлекать третьих лиц (Партнеров и иных лиц).

Статья 3. Порядок заказа Услуг и Продуктов, их изменения и/или продления срока действия, а также порядок обработки заказов Оператором.

3.1. Заказы на Услуги и/или Продукты, на продление и/или изменение Услуг и/или Продуктов осуществляется Абонентом исключительно посредством оформления соответствующих заявок с использованием Личного кабинета (раздел «Задать вопрос»), через Виртуальный магазин (раздел «Заказать хостинг», «Заказать сервер», «Регистрация домена») или совершения иных, предлагаемых Оператором, конклюдентных действий (таких как, например, прохождение по направленной Оператором ссылке). Заказы/заявки на Услуги и/или Продукты, на продление и/или изменение Услуг и Продуктов, оформленные Абонентом самостоятельно посредством направления сообщения/обращения к Оператору по электронной почте, факсу и т.д. и т.п. не рассматриваются и не обрабатываются Оператором. Заказы/заявки на Услуги и/или Продукты, на продление и/или изменение Услуг и Продуктов, оформленные Абонентом Партнера, до поступления к Оператору в обязательном порядке утверждаются Партнером.

3.2. Все заказы/заявки обрабатываются Оператором в порядке их поступления в срок, не превышающий 24 часов. Вне очереди обрабатываются экстренные заявки, такие как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов, прием информации о технических неисправностях и т.д.

3.3. При поступлении заказа/заявки на Услуги и/или Продукты, на продление и/или изменение Услуг и Продуктов Оператор в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заказанных Услуг и/или Продуктов, продления и/или изменения Услуг и Продуктов. По истечении 30 (тридцати) дней Оператор обязан либо исполнить заказ/заявку, либо отказать в ее исполнении. Заказ/заявка на Услуги и/или Продукты, на продление и/или изменение Услуг считается готовой к исполнению и начинает исполняться Оператором только при наличии технической возможности, а также наличия у прямого Абонента или Партнера суммы на Лицевом счете, достаточной для оплаты всех Услуг и/или Продуктов в заказе/заявке. Если заказ/заявка не готова к исполнению в течение 30 (тридцати) дней с момента ее поступления к Оператору, заказ/заявка аннулируется.

В случае, если заказ/заявка аннулирована в связи с отсутствием у Оператора технической возможности, Оператор обязан сообщить об этом Абоненту и/или Партнеру в письменной форме в срок, не превышающий 10 (десяти) дней с даты окончания проверки. В выполнении заказа/заявки также может быть отказано по следующим основным причинам:

- отсутствие авторизационной информации (при направлении заявки/заказа не из Панели управления), в случае если авторизация была необходимой;
- требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора: Договор (индекс для прямых Абонентов, Партнерского Договора – для Партнеров;
- в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным соответствующим договором: Договора – для прямых Абонентов, Партнерского договора – для Партнеров.

3.4. Аннулирование заказов/заявок на Услуги и/или Продукты, на изменение и/или продление Услуг может быть произведено так же и Абонентом, но только через Панель управления и только до момента начала исполнения заказа/заявки.

3.5. Следующие действия производятся Оператором также только на основании соответствующих заказов/заявок Абонента, оформленных с использованием Личного кабинета:

- предоставление дополнительных платных услуг;
- смена тарифного плана, конфигурации, операционной системы и т.д.;
- активирование и деактивирование услуг;
- изменение различных паролей доступа;
- перезагрузка/перезапуск оборудования Абонента (под оборудованием Абонента понимается как переданное Абонентом Оператору оборудование по Акту приема-передачи, так и арендованное Абонентом у Оператора);
- выключение и включение оборудования Абонента (под оборудованием Абонента понимается как переданное Абонентом Оператору оборудование по Акту приема-передачи, так и арендованное Абонентом у Оператора).

3.6. Основанием для выполнения иных работ, не указанных в предыдущих пунктах, может являться, по усмотрению Оператора, заказ/заявка Абонента, оформленная посредством электронной почты с учетом требований, предъявляемых Оператором к оформлению электронных сообщений, описанных далее. Однако Оператор настоятельно рекомендует Абонентам для заказа иных работ использовать сервис «Задать вопрос» Личного кабинета.

Статья 4. Служба поддержки.

4.1. Служба поддержки – это персонал Оператора, осуществляющий управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств. Служба поддержки обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абонентам и Партнерам в пределах, обусловленных соответствующим договором – для прямых Абонентов, Партнерский договор (для Партнеров), оказывает консультации по Услугам и Продуктам, обслуживанию Абонентов, по оплате Услуг и Продуктов, оформлению документов и др., а также осуществляет обработку следующих заказов/заявок Абонентов:

- запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом;
- локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых услуг, сервисов и продуктов.

4.2. Абонент и Партнер вправе в любое время обратиться в Службу поддержки посредством электронной почты, по телефону или через Личный кабинет. Однако перед подачей обращения в Службу поддержки Оператор рекомендует изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ, опубликованных на WWW-сервере Оператора. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

4.3. Все письма/запросы/заказы/заявки в Службу поддержки по электронной почте должны направляться Абонентом и Партнером с адреса электронной почты, указанного в качестве контактного в Личном кабинете, и строго на установленные Оператором адреса:

- по общим вопросам – admin@noc.su
- по техническим вопросам – support@hosthost.biz
- по вопросам оплаты – admin@noc.su
- по вопросам аренды и размещения оборудования – support@hosthost.biz

- по вопросам, касающимся партнерской программы – support@hosthost.biz

Все письма/запросы/заказы/заявки в Службу поддержки должны содержать в себе авторизационную информацию, такую как: наименование Абонента и Партнера, логин, логин виртуальной площадки, или IP-адрес виртуального выделенного сервера, или наименование оборудования/сервера.

Письмо/запрос/заказ/заявка, направляемая Абонентом или Партнером посредством электронной почты, должна оформляться в кодировке win1251 либо koï8-R и в формате, определенном RFC-822: Standart for ARPA Internet Text Messages.

На каждое письмо, принятое Оператором, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение, содержащее номер переписки и дату принятия Оператором письма.

4.4. Абонент и Партнер также вправе обратиться в Службу поддержки Оператора по многоканальному телефону (495) 543-44-85, однако изменения в конфигурации серверов, услуг и т.д. производятся только на основании заказов/заявок, оформленных из Личного кабинета.

4.5. Для оперативной обработки письма/запроса/заказа/заявки Абонент или Партнер должен точно, ясно и грамотно сформулировать задачи, требующие исполнения, вопросы, по которым необходимо получить ответ или консультацию и т.д. Оператор настоящим рекомендует включать в свое обращение также следующую информацию:

- описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- периодичность возникновения проблемы;
- адрес сервера, на котором наблюдается проблема;
- версию программного обеспечения (версия клиентской и серверной частей);
- критичность проблемы.

При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP). Размер скриншота не должен превышать 900 кбайт.

4.6. Время обработки письма может зависеть от критичности и сложности решаемой проблемы. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на WWW-сервере Оператора, сайты разработчиков программного обеспечения, документацию по продукту и т.д.

4.7. Письма/запросы/заказы/заявки/обращения в Службу поддержки по другим каналам связи (в частности: факс, ICQ, IM, Skype и т.д. и т.п.) не принимаются и не обрабатываются.

4.8. Служба поддержки не производит/не осуществляет:

- консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ и по другим аналогичным вопросам (исключением составляют только те Услуги и

Продукты, в которых явно оговорена поддержка в виде консультирования по настройке программ и программного обеспечения и др.);

- оптимизацию программного кода программных компонентов или модулей;
- разбор ошибок установки программного продукта (выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту, предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем).

4.9. Служба поддержки оставляет за собой право не принимать и не обрабатывать сообщения Абонента или Партнера в следующих случаях:

- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
- требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора Договора – для прямых Абонентов, Партнерского договора – для Партнеров;
- оформления сообщения в кодировке, отличной от win1251 либо koi8-R;
- оформления сообщения в формате, отличном от описанного в RFC-822;
- сообщение содержит рекламу и другую информацию, которая не была запрошена Оператором и не имеет отношения к Услугам и Продуктам Оператором;
- сообщение содержит некорректные и/или нефункционирующие исходящие и/или входящие адреса;
- в сообщении в качестве адреса отправителя указан адрес, не принадлежащий отправителю;
- сообщение направлено с серверов, предоставляющих публичные услуги электронной почты для неавторизованных пользователей;
- сообщение направлено dialup-клиентом без использования почтовых серверов его провайдера;
- размер сообщения превышает 10 Мегабайт;
- сообщение передано в формате, допускающем передачу исполняемых приложений, в частности вирусов и иных вредоносных программ;
- сообщение неоднократно (более трех раз) повторяется;
- в сообщении используются ненормативная лексика, фразы/слова, противоречащие общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слов непристойного содержания, призывов антигуманного характера, оскорбляющих человеческое достоинство либо религиозные чувства);
- в сообщении содержатся оскорбления в адрес Оператора и/или его сотрудников;
- в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным соответствующим договором: Договор – для прямых Абонентов, Партнерский договор – для Партнеров.

4.10. В случае наличия претензий по работе Службы поддержки Абонент или Партнер может обращаться с жалобами к администрации Оператора по адресу admin@pos.su. Ответ на жалобу по работе Службы поддержки направляется Оператором по электронной почте не позднее семи рабочих дней.

Статья 5. Ответственность Абонента.

5.1. Запрет на хранение, размещение, распространение незаконной информации.

5.1.1. Абонент полностью ответственен за всю информацию, данные, текст, программы, музыку, звуки, фотографии, графику, видео, сообщения и другие материалы («контент»), размещенные (загруженные) для общего доступа или переданные в частном порядке или доступные каким-либо другим способом с помощью услуг, служб и сервисов Оператора.

5.1.2. Оператор не контролирует содержание информации (контента), хранимой, публикуемой или распространяемой (передаваемой) Абонентом с использованием предоставленных услуг, служб сервисов, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации (контента).

5.1.3. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или его пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае нарушения законодательства РФ предоставление услуг, служб и сервисов может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор вправе при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.

5.1.4. Оператор, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию и данные Абонента в случаях:

а) наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, размещать, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством услуг, служб и сервисов программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также контент, который является незаконным, вредоносным, угрожающим, клеветническим, оскорбляет нравственность, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, который затрагивает какой-либо патент, торговую марку, коммерческую тайну, копирайт или прочие права собственности и/или авторские и смежные с ним права третьей стороны;

б) установки Абонентом программного обеспечения, предназначенного для работы с файлообменными сетями (таких как, например, eDonkey, BitTorrent и т.п.), а также размещения ссылок на любые материалы, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также запрещенные действующим законодательством;

в) размещения Абонентом ссылок на ресурсы сети Интернет, содержание которых противоречит действующему законодательству РФ;

г) распространения и/или публикации Абонентом любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства РФ, нормам международного права, ущемляет права третьих лиц (нарушения прав несовершеннолетних лиц и/или причинение им вреда в любой форме; ущемления прав меньшинств и т.д.);

д) размещения и пропаганды порнографии и детской эротики, а также реклама интимных услуг;

f) размещения и/или передачи информации незаконного характера, включая материалы, способствующие разжиганию межнациональной розни, подстрекающие к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными, призывающие к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.д.;

g) опубликования или распространения Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, программ класса spyware или других компонентов, приравненных к ним;

h) наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах, которые несоответствуют действительности и/или каким-либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц, либо деловую репутацию юридических лиц.

5.2. Запрет на несанкционированный доступ и сетевые атаки.

5.2.1. Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых услуг, служб и сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие услуги, службы и сервисы.

5.2.2. Оператор не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой-либо гарантии со стороны Оператора.

5.2.3. Оператор вправе в любое время приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям и/или нарушению системы безопасности.

5.2.4. Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента, и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию и данные Абонента в случаях:

a) если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом услуг, служб и сервисов может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц, в т.ч. других Абонентов;

b) нарушения внешнего вида или операционных возможностей любых элементов, которые Оператор внедряет на веб-страницу (сайт) Абонента (включая фоновые изображения, логотипы и рекламные баннеры) - в представлении и дизайн автоматически генерируемых страниц с сообщениями об ошибках и т.д.; при этом если стандартный баннер, автоматически вставляемый на страницу Абонента Оператором, не отображается или отображается не полностью из-за каких-либо особенностей кода страницы, Абонент обязан изменить код страницы, чтобы обеспечить нормальное отображение этого

баннера, либо вручную вставить на страницу код баннера, предлагаемый Оператором для статической установки в качестве альтернативы стандартному;

с) наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты, компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

д) осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

е) нарушение нормального порядка связи в сети, в т.ч. Интернет, включая применение настроек, затрудняющих обмен информацией в реальном времени, в том числе «прокрутки» экрана со скоростью, не соответствующей обычным возможностям пользователей по вводу информации, открытию дополнительных окон браузера и т.д.;

ф) осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети, в т.ч. Интернет (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. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;

г) осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование или программное обеспечение, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;

h) осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;

и) предоставление открытых (т.е. не требующих авторизации) почтовых релейов, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т.п.

5.3. Недопустимость фальсификации.

5.3.1. Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Абоненту и/или отключить

программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию и данные Абонента в случаях:

- a) наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Оператора, за модераторов форумов, за владельца сайта, а также введения в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;
- b) применения Абонентом любых форм и способов незаконного представительства других лиц в сети, в т.ч. Интернет;
- c) фальсифицирования своего IP-адреса и средств идентификации, используемых в других протоколах сети, в т.ч. Интернет, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть, в т.ч. Интернет;
- d) предоставление в качестве идентификационных данных имен, адресов, телефонных номеров, логинов, паролей, адресов электронной почты (в том числе в качестве обратного адреса в электронной почте) и т.п. не принадлежащих пользователю, либо несуществующих, за исключением случаев, когда владельцы этих данных уполномочили Абонента на их использование.

5.4. Запрет на несогласованную передачу информации, данных, текста (спам).

5.4.1. Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию Абонента в случаях:

- a) наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, передавать, распространять любым способом без согласия со стороны адресата, публиковать и/или воспроизводить на ресурсах третьих лиц без их согласия содержащую рекламу информацию (в частности, письма, содержащие ссылку на некий ресурс сети и подразумевающие, что получатель должен его посетить, считаются рекламными) и иные материалы в рекламных целях (спам, в том числе и поисковый). При этом понятие «спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота, а также оговоренными в законодательстве РФ. Недопустимы: несогласованная отправка одного письма множеству получателей либо несогласованная множественная отправка писем одному получателю; несогласованная отправка писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- b) подписки почтового адреса на любые периодические рассылки без предварительного подтверждения владельца адреса (принудительная подписка). В случае если подписка является непременным условием регистрации на каком-либо ресурсе, пользователю должно быть явно указано на это до момента регистрации. Указание в письме на способ отписаться от принудительной подписки (например, путем перехода по прилагаемой ссылке или отправки письма с просьбой об удалении) не может служить ее оправданием, поскольку заставляет совершать эти действия человека, не подписывавшегося на рассылку. Обычным способом верификации адреса является двухфазное подтверждение: после попытки подписать почтовый адрес на рассылку на этот адрес должен быть выслан запрос на подтверждение. Если владелец адреса действительно хочет подписаться на

рассылку, он должен выполнить некоторые действия (перейти по ссылке, ответить на письмо и т.п.). Если владелец адреса не хочет получать рассылку, от него нельзя требовать выполнения каких бы то ни было действий. Запрос на подтверждение подписки не должен содержать никакой рекламной, коммерческой или агитационной информации;

с) периодических рассылок, не содержащих явного указания на способ от них отписаться;

d) отправки информации лицам, ранее явно выразившим нежелание получать эту информацию;

e) рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ, а также рекламирование услуг спам-рассылок и им подобных услуг;

f) наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, передавать, распространять любым способом списки чужих адресов электронной почты, схем «пирамид», многоуровневого (сетевое) маркетинга (MLM), систем интернет-заработка и email-бизнесов, «писем счастья», а также для участия в этих мероприятиях (отправка несогласованных писем со ссылками на предоставляемые Оператором службы, включая почтовые адреса, сайты, закладки и т.п.) может считаться участием в запрещенных настоящим пунктом мероприятиях, даже если отправка производилась без непосредственного использования почтовых серверов Оператора);

g) обеспечение связности с серверами и подсетями, постоянно используемыми для несогласованных рассылок; хостинг сайтов, поддержка почтовых адресов, поддержка серверов DNS для доменов, используемых для распространения списков почтовых адресов и/или предлагающих организацию несогласованных массовых рассылок и/или рекламирующих программы, специально предназначенные для организации несогласованных массовых рассылок; а также поддержка сайтов, рекламируемых при помощи несогласованных рассылок, если есть основания считать, что владельцы и/или администраторы этих сайтов причастны к организации рассылок.

6.5. Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию и данные Абонента в случаях:

a) превышения Абонентом установленных ограничений на использование ресурсов системы, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Абонентов, и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы. При этом если причину потребления ресурсов устранить не удастся, Оператор может порекомендовать Абоненту перейти на выделенный сервер или предложить индивидуальные условия предоставления услуг.

b) высокого потребления Абонентом любых системных ресурсов сервера, на котором предоставляется услуга виртуального выделенного сервера (VPS), за исключением гарантированных тарифным планом системных ресурсов, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Абонентов. При этом степень потребления системных ресурсов определяется исключительно Оператором. В случаях если причину высокого потребления ресурсов устранить не удастся, Оператор может порекомендовать Абоненту перейти на более «высокий» тарифный план или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг;

- с) осуществления Абонентом иных действий, запрещенных настоящими Правилами, Договором – для прямых Абонентов и иными приложениями к нему и/или действующим законодательством РФ;
- d) осуществления Абонентом иных действий, не предусмотренных настоящими Правилами, Договором – для прямых Абонентов и иными приложениями к нему, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- e) если Оператор получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

5.6. Содействие действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых настоящими Правилами, поддержка любым способом вышеперечисленных действий, в том числе отказ в их пресечении или непринятие соответствующих мер, квалифицируется как нарушение Правил и налагает соответствующие санкции. Абонент обязан принимать меры, препятствующие распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством РФ. За действие или бездействие, способствующее распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством РФ, Абонент несет ответственность, установленную настоящими Правилами.

5.7. Время приостановления оказания услуг в связи с нарушением Абонентом настоящих Правил, Договора – для прямых Абонентов и иных приложений к нему, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств.

5.8. Приостановление оказания услуг (а также их части) и/или отключение программных и/или аппаратных средств Абонента осуществляется до выполнения Абонентом требований Оператора по устранению нарушений без объяснений причин и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по соответствующему договору (Договору – для прямых Абонентов), включая обязательства по ежемесячным платежам.

Абонент обязуется оплатить все расходы и затраты, понесенные Оператором в результате приостановления и возобновления услуг.

В случае блокировки Оператором ресурса (сайта, веб-страницы) Абонента, запрос от посетителя такого ресурса (сайта, веб-страницы) сети Интернет может быть перенаправлен на служебную страницу Оператора с целью информирования о его недоступности, при этом Оператор оставляет за собой право размещать на такой странице иные материалы и сведения, не противоречащие действующему законодательству и положениям настоящего Договора.

Удаление ресурса (сайта, веб-страницы) и/или иной информации данных Абонента осуществляется Оператором также без объяснений причин и без возможности восстановления.

5.9. Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом условий настоящих Правил, Договора – для прямых Абонентов и иных приложений к нему и/или действующего законодательства РФ не лишает Оператора права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов

позднее, а также не означает отказа Оператора от своих прав в случае совершения Абонентом в последующем подобных либо сходных нарушений.

Статья 6. Ограниченные гарантии и ответственность Оператора.

6.1. Все услуги, службы, сервисы и продукты предоставляются Оператором «как есть» и только при условии наличия технической возможности их предоставления. Оператор не несет никакой ответственности за несоответствие услуг, служб, сервисов и продуктов требованиям и ожиданиям Абонента или Партнера.

Оператор не гарантирует, что:

- все Услуги и Продукты будут соответствовать требованиям Абонента или Партнера;
- все Услуги и Продукты будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок;
- результаты, которые могут быть получены с использованием Услуг и Продуктов, будут точными и надежными;
- качество какого-либо продукта, услуги, информации и пр., полученного с использованием служб и сервисов, будет соответствовать ожиданиям Абонента или Партнера;
- все ошибки в программах будут незамедлительно исправлены.

Абонент и Партнер используют услуги, службы, сервисы и продукты Оператора, а также любые материалы, полученные с использованием услуг, служб, сервисов и продуктов Оператора, на свой собственный страх и риск.

Службы Оператора могут содержать ссылки на другие ресурсы. Оператор не несет никакой ответственности за доступность этих ресурсов и за информацию, данные, текст, программы, музыку, звуки, фотографии, графику, видео, сообщения и другие материалы («контент»), размещенные на этих ресурсах, а также за любые последствия, связанные с использованием контента этих ресурсов.

6.2. Оператор, соблюдая соответствующее качество Услуг и Продуктов не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность Услуг и Продуктов и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное обеспечение или любые другие материалы, используемые для предоставления Услуг и Продуктов, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов.

Оператор обязуется осуществить все разумные меры для защиты информации Абонента. Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту или Партнеру в результате использования или невозможности пользования услугами, службами, сервисами и продуктами Оператора.

Оператор не несет никакой ответственности за любой ущерб, который может быть нанесен компьютеру (и/или любому другому оборудованию) и/или данным в результате загрузки материалов, полученных с использованием услуг, служб, сервисов и продуктов Оператора.

Оператор так же не несет ответственности за ущерб, понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин.

6.3. Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых Услуг и Продуктов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие услуги, службы и сервисы.

Оператор не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой-либо гарантии со стороны Оператора.

6.4. Оператор не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования и сети передачи данных, в том числе сети Интернет, посредством которых осуществляется доступ к Услугам и Продуктам.

Оператор не несет ответственности по претензиям Абонента или Партнера к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Абонента и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Оператора.

6.5. Оператор обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Абонента в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре – для прямых Абонентов и иных приложений к нему явно не оговорено иное.

6.6. Оператор обеспечивает резервное копирование статической информации Абонента, размещенной на ресурсах Абонента только для услуг виртуального хостинга, по собственному графику, если только такой график и порядок создания резервных копий не оговорены особо в условиях Договора – для прямых Абонентов и иных приложений к нему. Не производится резервное копирование почтовых сообщений и log-файлов.

Для услуг виртуального хостинга в случаях, если потеря информации произошла по вине Оператора, он принимает все необходимые меры для максимально быстрого восстановления информации.

В случае, если потеря данных была вызвана действиями Абонента, восстановление данных производится по электронному письму на support@noc.su, со сроком исполнения до 72 часов. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности.

Если в условиях Договора – для прямых Абонентов и иных приложений к нему не оговорен особый режим резервного копирования (как дополнительная услуга), восстановление производится из последнего архива.

6.7. Оператор не гарантирует бесперебойное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании почты для передачи файлов. Оператор не несет ответственности ни за какие задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или несохранность какой-либо информации Абонента.

Оператор не гарантирует принятие почты Абонента от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Оператора не осуществляет прием почты.

6.8. В случае если Абонент или Партнер предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, Услугам и Продуктам, Панели управления и т.д. ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент или Партнер.

Оператор не несет ответственности за возможное хищение паролей Абонента или Партнера, но по требованию Абонента или Партнера производит оперативную смену паролей.

6.9. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Оператор настоящим предупреждает Абонента, что случайные или намеренные действия в Интернете могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Оператор не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Абонента.

Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством услуг, служб и сервисов Оператора, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернете Абонентом посредством Услуг и Продуктов Оператора.

Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием Услуг и Продуктов, предоставляемых Оператором.

6.10. Оператор не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Абонентом и третьими лицами (в том числе между Абонентом или Партнером).

Абонент соглашается освобождать Оператора от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Абонентом на оказание услуг и продуктов, которые частично или полностью оказываются Абонентом с помощью Услуг и Продуктов Оператора.

Партнер соглашается освобождать Оператора от ответственности по искам третьих лиц (Абонентов Партнера), подписавших договоры с Партнером на оказание услуг и продуктов, которые частично или полностью оказываются Партнером с помощью Услуг и Продуктов Оператора.

6.11. Оператор не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Абонентом с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.

Статья 7. Регламентные и иные работы на оборудовании и/или Технологической площадке Оператора.

7.1. Оператор вправе приостанавливать предоставление Услуг и/или Продуктов на время, необходимое для проведения регламентных и/или профилактических работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя об этом Абонентов и/или Партнеров посредством электронной почты на адрес, указанный в Панели управления, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании. Суммарное время недоступности Услуг и/или Продуктов, связанное с регламентными работами, не должно превышать 10 (десять) часов в месяц.

Проведение регламентных и/или профилактических работ не является перерывом в оказании Услуг и/или Продуктов и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором – для прямых Абонентов и иных приложений к нему.

7.2. Для услуг предоставления оборудования dedicated Оператор вправе проводить экстренные работы, требующие срочного отключения оборудования, при условии, что риск для сохранности включенного оборудования больше, чем для отключенного. В этом случае Оператор обязуется уведомлять Абонента об отключении оборудования не менее чем за 8 часов до проведения работ посредством телефонной связи и/или электронной почты.

7.3. Абонент и Партнер согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Оператором для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания Услуг и/или Продуктов Оператором. Абонент и Партнер не имеет при этом никаких претензий к Оператору и произведенным им действиям. Оператор, в свою очередь, гарантирует свои усилия для минимизации таких негативных последствий.

Статья 8. Авторские права и интеллектуальная собственность.

8.1. Абонент и Партнер обязуется не воспроизводить, не повторять и не копировать, не продавать (в т.ч. не импортировать в целях продажи) и не перепродавать, а также не использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части служб Оператора, кроме тех случаев, когда такое письменное разрешение дано Оператором.

8.2. Абонент и Партнер признает и соглашается с тем, что все услуги, службы и сервисы Оператора, а также все необходимые программы, связанные с ними, включая документацию и исходный текст, содержат информацию, которая защищена законами об интеллектуальной собственности и прочими российскими и международными законами, а предоставляемый в процессе использования служб контент, защищен авторскими правами, торговыми марками, патентами и прочими соответствующими законами. Абонент и Партнер соглашаются не модифицировать, не продавать, не распространять этот контент и программы, целиком либо по частям.

8.3. Оператор предоставляет Абоненту и Партнеру личное неисключительное и непередаваемое право использовать программное обеспечение, предоставляемое в службах, на одном компьютере, при условии, что ни Абонент, ни Партнер, ни любые иные лица при содействии с Абонентом и Партнером не будут копировать или изменять программное обеспечение; создавать программы, производные от программного обеспечения; проникать в программное обеспечение с целью получения кодов программ; осуществлять продажу, уступку, сдачу в аренду, передачу третьим лицам в любой иной форме прав в отношении программного обеспечения служб, предоставленных по соответствующим договорам, а также модифицировать службы, в том числе с целью получения несанкционированного доступа к ним.

8.4. В случае нарушения авторских прав предусматривается ответственность в соответствии с настоящими Правилами, а также законодательством РФ.

Статья 9. Порядок рассмотрения претензий и споров.

9.1. Претензионный порядок разрешения споров обязателен.

При не достижении согласия между сторонами на переговорах спор, вытекающий из соответствующего Договора (Договор – для прямых Абонентов, Партнерский договор – для Партнеров), подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора.

9.2. Претензии прямого Абонента по предоставляемым услугам, службам и сервисам принимаются и рассматриваются Оператором только в письменном виде и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ о связи.

Претензии Абонента Партнера по предоставляемым услугам, службам и сервисам не принимаются и не рассматриваются Оператором. Абонент Партнера должен направлять свои претензии соответствующему лицу (Партнеру), с которым он заключил договор.

9.3. Претензии третьих лиц по содержанию информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом, Партнером или их пользователями, на действия Абонента, осуществляемые с использованием предоставленных услуг, служб и сервисов и т.д., должны быть оформлены в письменном виде. Претензии, оформленные в электронном виде, и/или направленные Оператору посредством электронной почты и/или факсимильной связи не принимаются и не рассматриваются.

В претензии должны быть указаны:

- наименование заявителя (ФИО — для физических лиц, полное наименование организации — для юридических лиц);
- адрес места нахождения — для юридических лиц, адрес регистрации и(или) проживания — для физических лиц (индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпуса, квартиры/офиса), то есть адрес, по которому Оператору следует направлять ответ на претензию;
- данные свидетельства о государственной регистрации организации — для юридических лиц; данные документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) — для физических лиц;
- банковские реквизиты (если таковые имеются). В претензии необходимо указать основание для предъявления претензии, перечень документов, прилагаемых к претензии. Претензия должна быть подписана лично заявителем (физическим лицом), либо же уполномоченным представителем юридического лица. Претензии, написанные анонимно, не принимаются и не рассматриваются.

Срок ответа на претензию третьего лица установлен в 60 (шестьдесят) календарных дней с момента ее получения.

9.4. В случае предъявления претензий по информационному содержанию ресурса Абонента, последний дает свое согласие Оператору и/или Партнеру на раскрытие его персональных данных (наименования, адреса места нахождения, адреса электронной почты, контактных номеров

телефонов) третьему лицу для целей урегулирования спора непосредственно между Абонентом и третьим лицом.

9.5. Для решения технических вопросов при определении вины Абонента или Партнера в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Оператор вправе (но не обязан) самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Абонента или Партнера, Абонент или Партнер соответственно обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

Статья 10. Заключительные положения и дополнительные права Оператора.

10.1. Оператор вправе в любое время запретить автоматическое обращение к своим службам, а также прекратить прием любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

10.2. Оператор вправе передавать служебную информацию, посылаемую веб-сервером на компьютер Абонента или Партнера и/или их пользователей для сохранения в браузере («cookie»), и впоследствии использовать ее.

Оператор также позволяет некоторым компаниям, партнерам или рекламным службам использовать «cookie» на проектах Оператора. В таком случае использование «cookie» этими компаниями не подпадает под действие настоящих Правил, а регулируется самой этой компанией.

10.3. Оператор вправе использовать access_log (файлы, содержащие системную информацию доступа/обращения к серверу/сайту) Абонента для осуществления подсчета статистики и предоставления статистических данных Абонентам как с использованием своего программного обеспечения, так и разработанного третьими лицами.

10.4 Оператор по своему усмотрению может перестать поддерживать связность с сетями, нарушающими принципы взаимодействия.

10.5. Оператор вправе посылать Абонентам и Партнерам на контактные адреса информационные и рекламные сообщения, связанные с предоставлением Услуг и Продуктов, проводимыми акциями и спецпредложениями, сообщения, содержащие новости, о партнерах Оператора и их услугах, о совместных акциях Оператора и его партнеров и т.д. и т.п.

10.6. Абонент и Партнер признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Оператором в адрес Абонента или Партнера на указанные им в Панели управления адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Оператором на почтовые адреса Абонента или Партнера. Оператор,

Абонент и Партнер, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Оператора достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.

10.7. Оператор вправе изменять по своему усмотрению представление и дизайн автоматически генерируемых страниц с сообщениями об ошибках, включая, но не ограничиваясь: логотипами,

товарными знаками или иными изображениями, являющимися средством индивидуализации Оператора, рекламными вставками и т.д.

Оператор предоставляет Абоненту возможность изменить представление и дизайн части таких страниц (ошибки 40х, 50х и т.д).

10.8. Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом положений настоящих Правил не лишает Оператора права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Оператора от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

10.9. Оператор имеет право одностороннего изменения без какого-либо специального уведомления всех описанных ограничений и правил. Действующая редакция Правил всегда находится на WWW-сервере Оператора.

10.10. Признание судом какого-либо положения настоящих Правил недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Правил.