

## Пользовательское соглашение (оферта)

### Термины и определения

**Выделенный сервер** — (англ. dedicated server) — услуга, при которой пользователю во временное или постоянное пользование предоставляется отдельная физическая машина (компьютер). Владелец выделенного сервера волен менять конфигурацию компьютера, устанавливать любую операционную систему, проводить на сервере любые технические работы — это не мешает работе других служб и серверов.

**Виртуальный сервер** — система программного обеспечения, эмулирующая работу отдельного физического сервера. На одной машине может быть запущено множество виртуальных серверов. С некоторыми очевидными ограничениями каждый виртуальный сервер предоставляет полный и независимый контроль и управление, как обычный выделенный сервер. В качестве виртуального сервера используются свободно распространяемые версии операционных систем UNIX и GNU/Linux. Для эмуляции обычно используется технологии виртуальных машин.

**Владелец ресурсов** – самостоятельное юридическое или физическое лицо, предоставляющее Пользователю свои услуги и ресурсы, действующее самостоятельно или через Агента, которому Пользователь дал соответствующее поручение на представление своих интересов.

**Администрирование** - установка, настройка и обслуживание программного обеспечения.

**Ресурсы** – совокупность оборудования и программного обеспечения, необходимых для обеспечения постоянной и безопасной работы сайтов и хранения информации Пользователя.

**Учётная запись** — запись, содержащая сведения, которые Пользователь сообщает о себе компьютерной системе. Как синонимы в обиходе могут использоваться сленговые термины аккаунт и экаунт, от англ. account — учётная запись, личный счёт. Учётная запись содержит сведения, необходимые для идентификации Пользователя при подключении к системе, информацию для авторизации и учёта. Это имя пользователя и пароль.

**Логин** – условное имя пользователя или email.

**Пароль** — секретное слово или набор символов, предназначенный для подтверждения личности или полномочий пользователя.

**Биллинг** (англ. billing — составление счёта) — автоматизированная система учёта предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты.

**ICQ** — служба мгновенного обмена сообщениями сети Интернет, в настоящее время принадлежащая компании AOL.

**e-mail** — технология и предоставляемые ею возможности по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма» или «электронные письма») по распределённой (в том числе глобальной) компьютерной сети. Основным отличием от прочих систем передачи сообщений (например, служб мгновенных сообщений) является возможность отложенной доставки и развитая система взаимодействия между независимыми почтовыми серверами.

**Бэкап** — резервное копирование, процесс создания копии данных на носителе (жёстком диске, дискете и т. д.), предназначенном для восстановления данных в оригинальном месте их расположения в случае их повреждения или разрушения.

**Провайдер** — организация, предоставляющая услуги доступа к Интернету и иные связанные с Интернетом услуги.

**Система тикетов** – система онлайн помощи и тех.поддержки

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее пользовательское соглашение (далее – Соглашение) является публичной офертой проекта MR-Servers.com, (далее – Агент) с предложением любому физическому или юридическому лицу (далее – Пользователю) заключить договор на условиях, изложенных в тексте Соглашения.

1.2. Агент действует от имени и за счёт Пользователя по его поручению в части настоящего Соглашения, касающейся установления правоотношений с владельцем ресурсов, необходимых Пользователю в целях настоящего Соглашения.

1.3. Агент действует от своего имени в той части настоящего Соглашения, которая касается предоставления услуг Пользователю: консультирование по выбору необходимых Пользователю ресурсов, поиск ресурсов, консультирование по использованию программного обеспечения, администрирование и настройка работы ресурсов Пользователя.

1.4. Соглашение может быть в любой момент частично или полностью изменено/дополнено Агентом в одностороннем порядке, что не будет являться основанием для прекращения договорных обязательств. Информация о дате последнего изменения Соглашения всегда доступна Пользователю в разделе «Новости» официального сайта Агента.

1.5. Изменения Соглашения носят превентивный характер и направлены на предупреждение случаев, влекущих за собой нанесение ущерба другим пользователям, оборудованию владельцев ресурсов, репутации Агента.

## **2. Предмет Соглашения**

2.1. Агент предоставляет Пользователю информационные и консультационные услуги, по его поручению устанавливает правоотношения с владельцем ресурсов, а Пользователь принимает эти услуги и оплачивает их, а также производит оплату услуг владельцев ресурсов по согласованным с ними тарифам.

2.2. Тарифы всегда доступны Пользователю на официальном сайте Агента. Тарифы носят информационный характер и являются результатом проведенной Агентом работы, переговоров и согласований с владельцами ресурсов, что обеспечивает пользователя достоверной информацией об уровне цен на аналогичные услуги у различных владельцев ресурсов.

2.3. Принятием Соглашения (акцептом оферты) со стороны Пользователя является оплата услуг по счетам, выставленным Агентом в соответствии с размещённым заказом на официальном сайте Агента.

## **3. Права и обязанности сторон**

3.1. Агент обязуется:

- своевременно выполнять взятые на себя обязательства по выполнению поручений Пользователя, по оказанию Пользователю услуг;
- контролировать деятельность владельца ресурсов и сервисов, предоставленных Пользователю в соответствии с оплаченным заказом: по поручению Пользователя участвовать в устранении проблем, в урегулировании конфликтов;
- зарегистрировать учётную запись Пользователя;
- передать Пользователю информацию (логин, пароль и иную информацию) для доступа к ресурсам и сервисам, оплаченным Пользователем;

- выставлять счета на оплату заказанных услуг;
- обеспечить конфиденциальность информации о Пользователе, полученной при размещении учётной записи Пользователя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и условиями Соглашения;

### 3.2. Пользователь обязуется:

- зарегистрировать учётную запись на официальном сайте Агента;
- принять услуги;
- своевременно пройти идентификацию, которая предусматривает предоставление личных данных и контактного телефона, позволяющих установить личность Пользователя;
- своевременно и в полном объёме производить оплату услуг по реквизитам, указанным в счёте;
- своевременно оформлять продление услуги;
- знакомиться с информацией о своей учётной записи в системе биллинга, проверять состояние своего счёта и срок окончания предоставления услуг;
- знакомиться с изменениями настоящего Соглашения;
- поддерживать актуальность и достоверность своих реквизитов, контактных данных в своей учётной записи;
- строго выполнять условия Соглашения и его дополнений.

### 3.3. Агент имеет право:

- приостанавливать предоставление услуг для проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ, о которых Пользователь уведомляется путём размещения информации в разделе «Новости» официального сайта Агента либо через систему тикетов в момент обращения Пользователя;
- приостанавливать и прекращать предоставление услуг за невыполнение Пользователем обязательств, указанных в Соглашении и дополнениях к нему;
- блокировать доступ к информации Пользователя при обнаружении несоблюдения правил и условий Соглашения и дополнений к нему;
- вносить изменения и дополнения в тарифы;
- в одностороннем порядке вносить изменения в текст Соглашения с уведомлением Пользователя в разделе «Новости» официального сайта Агента.

### 3.4. Пользователь имеет право:

- получать информацию об изменениях тарифных планов и текстов Соглашения на официальном сайте Агента;
- получать консультации и прочую информацию в соответствии с Порядком оказания услуг (дополнение 1);
- изменять список заказанных услуг в рамках Соглашения;
- продлевать срок действия Соглашения;
- в любой момент времени пополнять пользовательский счёт.

## 4. Оплата услуг и порядок расчётов

4.1. До момента перечисления средств по настоящему Соглашению Пользователь обязан внимательно ознакомиться с условиями Соглашения и дополнений к нему. В случае если Пользователь не сможет понять из текстов Соглашения суть заказанной услуги, он должен обратиться в службу технической поддержки Агента через систему тикетов за разъяснениями и уточнениями.

4.2. Информация о реквизитах для перечисления платежей по настоящему Соглашению размещена на официальном сайте Агента, в любое время доступна Пользователю. Перед

отправкой денежных средств Пользователь обязуется проверить, не изменились ли реквизиты.

4.3. Пользователь обязуется своевременно и в полном объеме вносить платежи за услуги. В случае задержки оплаты более чем на сутки с момента окончания услуги Агент начисляет дополнительно 10% от общей суммы неоплаченного счета, а Пользователь обязуется их оплатить (данные средства используются агентом для оплаты расходов, связанных с возобновлением услуги).

4.4. Счёт выставляется в соответствии с объемом заказанной Пользователем услуги по установленным в Соглашении тарифам, которые были предложены владельцами ресурсов и согласованы между ним Агентом и Пользователем .

4.5. Агент вправе в одностороннем порядке пересматривать тарифные планы, вносить в них изменения и дополнения.

4.6. Все платежи производятся на условиях 100% предоплаты. Изменение этого условия возможно лишь по согласованию с Агентом.

4.7. Учёт средств, уплаченных Пользователем за заказанные услуги, ведётся Агентом и отражается в доступной Пользователю системе биллинга на официальном сайте Агента.

4.8. Продление услуги производится путём своевременного внесения соответствующего платежа.

4.9. Если в течение 10 дней платёж, необходимый для продления услуги, не поступает на пользовательский счёт, учётная запись и информация Пользователя удаляются Агентом.

4.10. Для идентификации плательщика Пользователь обязуется в основании платежа указывать номер счёта.

4.11. Продление услуги Пользователем является подтверждением факта приёмки продлеваемой услуги.

4.12. Претензии к услугам оформляются Пользователем в письменной форме и рассматриваются Агентом в течение 14 дней. Отсутствие претензий к владельцу ресурсов в течение 24 часов с момента начала срока оказания оплаченной Пользователем услуги является подтверждением факта приёмки услуги.

4.13. При отказе Пользователя от услуги по общему правилу возврат средств не производится либо производится частично на усмотрение Агента с учётом понесенных затрат, связанных с обслуживанием Пользователя.

4.14. При оплате Пользователем услуг с использованием системы Webmoney, Пользователь должен согласиться со следующим:

- Предлагаемые товары и услуги предоставляются не по заказу лица либо предприятия, эксплуатирующего систему WebMoney Transfer. Мы являемся независимым предприятием, оказывающим услуги, и самостоятельно принимаем решения о ценах и предложениях. Предприятия, эксплуатирующие систему WebMoney Transfer, не получают комиссионных вознаграждений или иных вознаграждений за участие в предоставлении услуг и не несут никакой ответственности за нашу деятельность.
- Аттестация, произведенная со стороны WebMoney Transfer, лишь подтверждает наши реквизиты для связи и удостоверяет личность. Она осуществляется по нашему желанию и не означает, что мы каким-либо образом связаны с продажами операторов системы WebMoney.

## **5. Ответственность сторон**

- 5.1. Ответственность за несвоевременное продление услуг несёт Пользователь.
- 5.2. Агент не несёт ответственность за несвоевременное информирование Пользователя об окончании срока оплаченных услуг (например, по ICQ, e-mail). При этом Агент сделает всё возможное для того, чтобы напомнить Пользователю о необходимости продления услуг.
- 5.3. Удаление учётной записи и информации Пользователя производится в соответствии с п. 4.7 настоящего Соглашения. Удалению обычно предшествует блокировка, которая призвана обратить внимание Пользователя на то, что следует связаться с Агентом для уточнения причины блокировки.
- 5.4. При необходимости восстановления удалённой в соответствии с п. 4.7 настоящего Соглашения информации, если существует возможность её восстановления из бэкапа, стороны заключают дополнительное соглашение. Стоимость восстановления данных из бэкапа оговаривается отдельно и составляет не менее 30\$.
- 5.5. Агент не несёт ответственность за несохранение информации в бэкапе в момент времени, интересующий Пользователя.
- 5.6. Пользователь самостоятельно несёт ответственность по договорам с третьими лицами, которые частично или полностью исполняются с использованием услуг, предоставляемых Агентом.
- 5.7. Ответственность за техническое состояние оборудования, работу сетей, к которым оборудование подключено, несёт владелец ресурсов.
- 5.8. В случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения и дополнений к нему оказание услуги может быть приостановлено или прекращено. Более подробная информация об этом содержится в дополнениях.
- 5.9. Агент несёт ответственность за разглашение информации о Пользователе. Предоставление информации третьим лицам возможно только по соглашению с Пользователем, либо в случаях, предусмотренных законодательством по запросу официальных лиц, осуществляющих надзорные функции и расследование уголовных дел.
- 5.10. Пользователь несёт ответственность за все материалы, размещённые на предоставленных ему ресурсах, и действия, производимые с использованием услуг Агента и владельцев ресурсов.
- 5.11. Агент не несёт ответственность за качество функционирования сети Интернет, связанных с работой провайдеров, телефонной сети, оборудования Пользователя и другими обстоятельствами, находящимися вне компетенции Агента.
- 5.12. Агент не несёт ответственность за ущерб, причинённый вследствие блокировки или удаления информации Пользователя за нарушения условий настоящего Соглашения.

## **6. Срок действия Соглашения**

- 6.1. Соглашение вступает в силу в момент акцепта оферты.
- 6.2. Действие Соглашения прекращается в случае отказа Пользователя от продления срока оказания услуг.
- 6.3. Срок для продления Соглашения - 10 дней с момента окончания срока оказания оплаченной услуги.

## **7. Обстоятельства непреодолимой силы**

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Соглашению, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, войны или других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля сторон, и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Соглашения. При этом исполнение обязательств по Соглашению отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

7.2. Сторона, для которой создавалась невозможность выполнения обязательств по Соглашению, должна в течение 5 дней известить другую сторону о наступлении или прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.

Иные положения, не нашедшие отражения в тексте Соглашения и его дополнений, регулируются нормами действующего законодательства.

## **Порядок оказания услуг**

### **1. Регистрация Пользователя в учётной системе Агента. Учётная запись**

1.1. Для получения услуг Пользователю необходимо зарегистрироваться в учётной системе через форму на официальном сайте Агента.

1.2. Пользователь обязан указать следующую информацию при заполнении формы регистрации:

- физическое лицо указывает Фамилию, Имя, Отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, работающий телефонный номер, по которому с Пользователем можно связаться;
- юридическое лицо указывает полное наименование, юридический адрес, фактический адрес, перечень лиц, которым предоставляется секретная информация для доступа к предоставляемым Соглашением ресурсам, с указанием Фамилии, имени, отчества, места жительства, реквизитов документа, удостоверяющего личность, работающий телефонный номер, по которому с Пользователем можно связаться;

Все сведения, предоставленные Пользователем при регистрации в учётной системе, должны быть достоверными. Пользователь отвечает за правильность, достоверность и полноту передаваемых им Агенту документов, сведений и иной информации.

- при использовании недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации, полученных от Пользователя, Агент не несёт ответственность за негативные последствия, вызванные его действиями.
- при использовании недостоверных и/или неполных документов, сведений и иной информации, полученных от Пользователя, Агент вправе прекратить оказание услуг без возврата средств.
- при регистрации в учётной системе Пользователь получает индивидуальный административный пароль и логин доступа, самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность, несёт ответственность за все действия, произведённые с использованием логина и пароля.
- Пользователь полностью ответственен за сохранность своих учётных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации. По факту утери или несанкционированного доступа к учётным данным или возможности возникновения такой ситуации Пользователь обязан незамедлительно направить запрос Агенту о смене учётных данных. В этом случае Агент при необходимости и по согласованию с Пользователем может

осуществить блокировку доступа. Срок подобной блокировки оговаривается сторонами отдельно. При этом Агент не несёт ответственность за извещение любых третьих сторон о временной блокировке доступа Пользователя и за возможные последствия, возникшие в результате подобной блокировки.

1.3. В случае если Пользователь предоставляет третьим лицам доступ к учётной записи, к имеющимся у него ресурсам и сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несёт исключительно Пользователь.

1.4. Агент вправе в любое время без уведомления об этом Пользователя осуществлять проверку представленных Пользователем документов, сведений и иной информации.

1.5. В случае если при проверке представленных Пользователем документов, сведений и иной информации выяснится, что указанные документы, сведения и иная информация не достоверны, Агент вправе незамедлительно приостановить оказание услуг до получения от Пользователя достоверных данных и подтверждающих документов.

1.6. В случае возникновения сомнений у Агента в достоверности предоставленных Пользователем документов, сведений и иной информации, Агент вправе в любое время запрашивать у Пользователя уточнения, дополнительные сведения и подтверждающие документы. Запрос на предоставление уточнений, дополнительных сведений и подтверждающих документов направляется на электронный адрес Пользователя, указанный им во время регистрации.

1.7. В случае изменения предоставленных сведений, Пользователь обязан в течение 24 часов письменно известить об этом Агента и в 3-дневный срок предоставить документы, подтверждающие указанные изменения. При этом Агент вправе запросить любые дополнительные документы для подтверждения изменений, если по его мнению предоставленных документов недостаточно.

## **2. Порядок выполнения Агентом своих обязательств**

2.1 Агент выполняет поручения Пользователя и предоставляет ему услуги, определённые Соглашением с учётом особенностей, установленных настоящими положениями.

2.2. Стороны имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Соглашением, настоящим Порядком оказания услуг, а также Едиными правилами и требованиями .

2.3. Пользователь может пользоваться всеми ресурсами и сервисами, доступ к которым обеспечивается в силу предоставленных ему по Соглашению возможностей. Ограничения оговорены в Соглашении, в приложениях к нему, регламентированы действующим законодательством.

## **3. Порядок приостановки работы Пользователя**

3.1. Агент вправе, сохраняя за собой все права по Соглашению, без предварительного уведомления, приостановить выполнение взятых на себя обязательств по Соглашению, что может привести к отключению программных и(или) аппаратных средств Пользователя, к удалению ресурса (сайта, веб-страницы), к удалению учётной записи Пользователя (логин и пароль) и иной информации Пользователя в случаях:

- превышения Пользователем установленных ограничений на использование ресурсов, которое привело или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого сервиса для других пользователей, при условии, что эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы. Если причину превышения ограничений устранить не удается, Агент может порекомендовать Пользователю выбрать другой тариф. В

случае отказа Пользователя Агент имеет право расторгнуть Соглашение из-за технической невозможности продолжения оказания услуг без возмещения Пользователю затрат;

- осуществления действий, запрещенных Соглашением, приложениями к нему и действующим законодательством;

- осуществления иных действий, не предусмотренных Соглашением, приложениями к нему, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;

- если Агент получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

3.2. Время приостановления выполнения обязательств Агента по причинам, указанным в п. 3.1, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Агентом своих обязательств, предусмотренных Соглашением и приложениями к нему.

3.3. Приостановление работы Пользователя, отключение программных и(или) аппаратных средств Пользователя осуществляется до момента выполнения Пользователем требований Агента по устранению нарушений и не отменяет выполнения Пользователем возложенных на него обязательств по Соглашению.

3.4. О непродолжительной приостановке работы Пользователя во время проведения регламентных работ на оборудовании Агент уведомляет Пользователя по электронной почте.

3.5. О проведении экстренных работ, требующих срочного отключения оборудования при условии, что риск для сохранности включенного оборудования больше, чем для отключенного, Пользователь уведомляется посредством телефонной связи и/или электронной почты.

3.6. Не гарантировано принятие почты Пользователя от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты не осуществляет приём почты.

3.7. Агент не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Пользователем с использованием предоставленных услуг, и не несёт ответственность за точность, качество и содержание такой информации.

3.8. Агент не несёт ответственность за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Пользователем, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства работа Пользователя может быть приостановлена без предварительного предупреждения, а Агент получает право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Пользователя.

#### **4. Порядок работы службы технической поддержки**

4.1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Пользователю в пределах, обусловленных Соглашением, а также осуществляет обработку следующих запросов Пользователей:

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

4.2. Заказ на услуги и(или) продление услуг осуществляется Пользователем посредством специализированной системы биллинга (система для автоматической оплаты счетов).



4.3. Аннулирование заказов или их продление может быть произведено Пользователем путём отправки письменного уведомления по электронной почте и устного уведомления телефонным звонком до момента начала исполнения заказа.

4.4. Заказ на услуги, их продление считаются готовыми к исполнению и начинают исполняться только при наличии на пользовательском счёте суммы, достаточной для оплаты всех услуг в заказе. Если заказ не оплачен в течение трёх дней с момента его поступления к Агенту, заказ аннулируется.

4.5. По надлежащим образом оформленным заказам Пользователя производятся следующие действия:

- предоставление дополнительных платных услуг;
- смена тарифного плана, конфигурации, операционной системы и т.д.;
- активирование и деактивирование услуг;
- изменение паролей доступа;
- перезагрузка (перезапуск) оборудования;
- выключение и включение оборудования.

4.6. Пользователь может обратиться в Службу технической поддержки через систему тикетов, в которой документально фиксируются все запросы пользователя.

4.7. Все запросы обрабатываются в порядке поступления, в порядке очереди.

4.8. Вне очереди обрабатываются экстренные запросы, такие, как просьба о смене паролей, восстановление работоспособности основных сервисов.

4.10. Запросы, отправленные по другим каналам (в частности, факс, ICQ, IM и т.д.) не обрабатываются.

4.11. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Пользователя и по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности и за отдельную плату.

4.12. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на официальном сайте Агента.

4.13. В обработке запроса Пользователю может быть отказано по следующим причинам:

- отсутствие информации для авторизации, в случае если авторизация была необходимой;
- требование предоставления услуг, не соответствующих условиям Соглашения;
- в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным Соглашением.

4.14. В случае претензий по выполнению запросов Пользователь может обращаться с жалобами к Агенту, используя контактные данные, приведённые на официальном сайте Агента. Ответы на претензии по невыполнению заказов направляются Агентом Пользователю в течение трёх дней.

## **5. Порядок обеспечения информационной безопасности и целостности данных**

5.1. Базовая информационная безопасность серверов и ресурсов Пользователя обеспечивается в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Соглашении явно не оговорено иное.

5.2. Агент не несет ответственности за возможное хищение паролей Пользователя, но по требованию Пользователя производит оперативную смену паролей.

5.3. По запросу Пользователя Агент обеспечивает резервное копирование статической информации Пользователя, размещенной на ресурсах Пользователя, по собственному графику, если только такой график и порядок создания резервных копий не оговорены особо в условиях Соглашения.

5.4. В случаях, если потеря информации произошла по вине Агента, он принимает все необходимые меры для максимально быстрого её восстановления при условии, когда пользователь заказывал услугу резервного копирования данных .

5.5. В случае если потеря данных была вызвана действиями Пользователя, восстановление данных производится по дополнительной заявке Пользователя в течение трёх дней. Восстановление данных производится только при наличии технической возможности.

5.6. Если в условиях Соглашения не оговорён особый режим резервного копирования (как дополнительная услуга), восстановление производится из последнего архива.

## **6. Порядок предоставления программного обеспечения**

6.1. Агент обеспечивает работоспособность предоставляемых сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.

6.2. Агент не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Пользователем или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Пользователем на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны Агента.

6.3. Допускается использование предустановленного программного обеспечения (perl, php, gcc, sh, crontab и т.п. для unix-хостинга; asp, asp.net и т.п. для windows), указанного в рамках выбранного тарифного плана при условии соблюдения всех оговорённых в данном документе ограничений.

6.4. Агент вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению условий Соглашения и приложений к нему.

## **8. Дополнительные условия**

8.1. Агент имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых услуг.

8.2. Бездействие со стороны Агента в случае нарушения Пользователем положений Соглашения и приложений к нему, а также действующего законодательства не лишает Пользователя права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов, а также не означает отказа Агента от своих обязательств в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

## **9. Порядок рассмотрения претензий и споров.**

9.1. Претензионный порядок разрешения споров обязателен.

9.2. Претензии Пользователя по предоставляемым услугам, службам и сервисам принимаются и рассматриваются Агентом только в письменном виде и в порядке, предусмотренном Соглашением и приложениями к нему, а также действующим законодательством.

9.3. 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), адрес, по которому Агенту 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).

9.4. В претензии необходимо указать основание для предъявления претензии, сумму претензии по каждому отдельному требованию, 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.

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

9.6. В случае если согласие между сторонами на переговорах не достигнуто, спор, вытекающий из Соглашения, разрешается в судебном порядке.

9.7. Для решения технических вопросов при определении вины Пользователя в результате его неправомерных действий при использовании сети Интернет, Агент вправе (но не обязан) самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Пользователя, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

## **Единые правила и требования**

### **1. Общие положения**

1.1. Пользователь обязуется не воспроизводить, не повторять и не копировать, не продавать, а также не использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части служб Агента, кроме тех случаев, когда такое письменное разрешение дано Агентом.

1.2. Пользователь должен осознавать, что случайные или намеренные действия в Интернете могут привести к нарушению национального законодательства других стран. За такие нарушения Агент ответственность не несёт.

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

1.4. Агент не несёт ответственность по договорам между Пользователем и третьими лицами. Агент свободен от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Пользователем на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Пользователем с помощью услуг, служб и сервисов Агента.

1.5. Агент не несёт ответственность за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Пользователя, совершённых с использованием услуг, служб и сервисов, предоставляемых Пользователем.

1.6. В случае если Пользователь предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, ответственность за деятельность этих лиц несёт исключительно Пользователь.

1.7. В случае предъявления претензий по информационному содержанию ресурса Пользователя, последний даёт согласие на раскрытие Агентом персональных данных Пользователя третьему лицу для целей урегулирования спора непосредственно между Пользователем и третьим лицом.

1.8. Пользователь использует услуги, службы и сервисы Агента, а также любые материалы, полученные с использованием услуг, служб и сервисов Агента, на свой собственный страх и риск. Агент не несёт ответственность за любой ущерб, который может быть нанесён компьютеру, любому другому оборудованию или данным в результате загрузки этих материалов.

1.9. Агент не несёт ответственность за прямой или косвенный ущерб, причинённый Пользователю в результате использования или невозможности пользования услугами, службами и сервисами, или причинённый Пользователю в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или в силу других причин.

1.10. Агент не несёт ответственность в случае задержек, сбоев, неверной или несвоевременной доставки, удаления или несохранности какой-либо информации Пользователя.

1.11. Агент не гарантирует, что: услуги, службы и сервисы будут соответствовать требованиям Пользователя; услуги, службы и сервисы будут предоставляться непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок; результаты, которые могут быть получены с использованием услуг, служб и сервисов, будут точными и надёжными; качество какого-либо продукта, услуги, информации, полученных с использованием служб и сервисов, будет соответствовать ожиданиям Пользователя; все ошибки в программах будут исправлены. Агент не несёт ответственность за несоответствие услуг, служб и сервисов требованиям и ожиданиям Пользователя.

## **2. Размещение и распространение незаконной информации.**

2.1. Пользователь 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 Агента.

2.2. Агент не контролирует содержание информации («контента»), хранимой, публикуемой или распространяемой (передаваемой) Пользователем с использованием предоставленных услуг, служб и сервисов, и не несёт ответственность за точность, качество и содержание такой информации («контента»).

2.3. Агент не несёт ответственность за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Пользователем, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае нарушения Пользователем действующего законодательства Агент имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Пользователя.

2.4. Агент вправе незамедлительно, с предварительным уведомлением или без него, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Пользователю, отключить программные, аппаратные средства Пользователя, удалить ресурс (сайт, веб-страницу), учётную запись Пользователя (логин и пароль) или иную информацию Абонента в случаях:

- наличия со стороны Пользователя 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, другие материалы, полностью или частично, защищённые авторскими и смежными или другими правами, без разрешения правообладателя, а также контент, который является незаконным, вредоносным, угрожающим, клеветническим, противоречит нормам морали, пропагандирует ненависть, дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, который нарушает патентное законодательство, коммерческую тайну, копирайт или прочие права собственности, авторские и смежные с ним права третьей стороны;

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

- размещения Пользователем ссылок на ресурсы сети, содержание которых противоречит действующему законодательству;

- размещения и пропаганды порнографии и детской эротики, а также рекламы интимных услуг;

- размещения, передачи материалов, способствующих разжиганию межнациональной розни, подстрекающих к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными, призывающих к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющих порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия;

- опубликования или распространения Пользователем 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;

- наличия со стороны Пользователя действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности, каким-либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц либо деловую репутацию юридических лиц;

- наличия со стороны Пользователя действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять, использовать, собирать, хранить идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Пользователя на такое использование;

### **3. Несанкционированный доступ и сетевые атаки.**

3.1. Агент вправе незамедлительно, с предварительным уведомлением или без него, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Пользователя, отключить программные, аппаратные средства Пользователя, удалить ресурс (сайт, веб-страницу), учётную запись (логин и пароль) или иную информацию Пользователя в случаях:

- если по обоснованному мнению Агента использование Пользователем услуг, служб и сервисов может нанести ущерб Агенту, вызвать сбой технических и программных средств Агента и третьих лиц;

- наличия со стороны Пользователя 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;

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

- нарушение нормального порядка связи в сети, 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;

- осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Пользователю, 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;

- 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 объёмах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов;

- осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов без явного согласия владельца проверяемого ресурса;

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

#### **4. Фальсификации.**

4.1. Агент вправе незамедлительно, с предварительным уведомлением или без него, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Пользователю, отключить программные, аппаратные средства Пользователя, удалить ресурс (сайт, веб-страницу), учётную запись Пользователя (логин и пароль) или иную информацию Пользователя в случаях:

- если Пользователь, не имея достаточных оснований, выдаёт себя в отношениях с третьими лицами за другое лицо, в том числе за сотрудников Оператора, за модераторов форумов, за владельца сайта, а также вводит в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

- применения Пользователем любых форм и способов незаконного представительства других лиц в сети;

- фальсификация своего IP-адреса и средств идентификации, используемых в других протоколах сети, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах при передаче данных в сеть Интернет;

- предоставление в качестве идентификационных данных имён, адресов, телефонных номеров, логинов, паролей, адресов электронной почты (в том числе в качестве обратного

адреса в электронной почте), не принадлежащих Пользователю либо не существующих, за исключением случаев, когда владельцы этих данных уполномочили Пользователю на их использование;

## **5. Несогласованная передача информации и данных (спам)**

5.1. Агент вправе незамедлительно, с предварительным уведомлением или без него, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Пользователю, отключить программные, аппаратные средства Пользователя, удалить ресурс (сайт, веб-страницу), учётную запись Пользователя (логин и пароль) или иную информацию Пользователя в случаях:

- наличия со стороны Пользователя действий, направленных на то, чтобы посылать, передавать, распространять любым способом без согласия со стороны адресата, публиковать или воспроизводить на ресурсах третьих лиц без их согласия содержащую рекламную 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. Недопустимы: несогласованная отправка одного письма множеству получателей либо несогласованная множественная отправка писем одному получателю; несогласованная отправка писем объёмом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;

- 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 отказаться от принудительной подписки (например, путём перехода по прилагаемой ссылке или отправки письма с просьбой об удалении) не может служить её оправданием, поскольку заставляет совершать эти действия лицо, не дававшее своего согласия на рассылку. Обычным способом идентификации 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;

- периодических рассылок, не содержащих явного указания на способ отказа от их получения;

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

- рекламирования услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;

- наличия со стороны Пользователя 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 e-mail-бизнесов, «писем счастья», а также для участия в этих действиях (отправка несогласованных писем со ссылками на предоставляемые Агентом службы, включая почтовые адреса, сайты, закладки и т.п.) может считаться участием в запрещённых настоящим пунктом мероприятиях, даже если отправка производилась без непосредственного использования почтовых серверов, предоставленных Пользователю по

настоящему Соглашению;

- обеспечения связности с серверами и подсетями, постоянно используемыми для несогласованных рассылок; поддержки почтовых адресов, поддержки серверов DNS для доменов, используемых для распространения списков почтовых адресов, предлагающих организацию несогласованных массовых рассылок или рекламирующих программы, специально предназначенные для организации несогласованных массовых рассылок; а также поддержки сайтов, рекламируемых при помощи несогласованных рассылок, если есть основания считать, что владельцы или администраторы этих сайтов причастны к организации рассылок;
- размещения контента и доменов, которые занесены в какой-либо спам-листинг или black-листинг, например Spamhaus , SpamCop и т.д.