

Правила оказания Услуг хостинга (далее - Правила)

Термины, определения и наименования, используемые в Правилах, имеют такое же значение, которое им дано в тексте Договора. Иные термины, определения и наименования, используемые в Правилах, имеют то значение, которое им придается законодательством РФ.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регламентируют взаимоотношения Абонента и Оператора при оказании Услуг по Договору, устанавливают единые требования, которые Абоненты обязаны соблюдать при заказе и использовании Услуг, предоставляемых Оператором, а также порядок и основания приостановления оказания Услуг, права и обязанности Сторон, их ответственность, порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий и другие условия.

1.2. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех Абонентов, являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями и обязуется их выполнять.

1.3. Для взаимодействия с Абонентом Оператор вправе привлекать третьих лиц.

2. Порядок заказа Услуг, их изменение и/или продление срока действия, порядок обработки заказов Оператором

2.1. Заказы на Услуги, на их изменение и/или продление осуществляется Абонентом исключительно посредством оформления соответствующих заявок через Личный кабинет или совершения иных, предлагаемых Оператором, конклюдентных действий (прохождение по направленной Оператором ссылке, оплата необходимых Услуг и т.д.).

Заказы/заявки на Услуги, на изменение и/или продление Услуг, оформленные Абонентом посредством направления сообщения/обращения к Оператору по электронной почте, факсу и т.п. Оператором не рассматриваются и не обрабатываются.

2.2. Все заказы/заявки обрабатываются Оператором в порядке их поступления в срок, не превышающий 24 часов с момента их поступления.

Вне очереди обрабатываются экстренные заявки (смена Логина и Пароля в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов, прием информации о технических неисправностях и т.п.).

2.3. При поступлении заказа/заявки на Услуги, на их изменение и/или продление Оператор начинает предоставлять соответствующие Услуги только при наличии технической возможности, при совершении Абонентом необходимых действий, а также при наличии у Абонента денежных средств на Лицевом счете в размере, достаточном для оплаты всех Услуг в заказе/заявке.

2.4. Аннулирование заказов/заявок на Услуги (в том числе, по изменению и/или продлению Услуг) может быть произведено Абонентом через Личный кабинет и только до момента начала исполнения такого заказа/заявки.

2.5. Следующие действия производятся Оператором также только на основании соответствующих заказов/заявок Абонента, оформленных через Личный кабинет:

- предоставление дополнительных платных услуг;
- смена Тарифа, конфигурации, операционной системы и т.д.;
- активирование и деактивирование услуг;
- изменение различных паролей доступа.

3. Служба технической поддержки

3.1. Служба технической поддержки — это персонал Оператора, осуществляющий управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств Оператора для целей предоставления Услуг. Служба технической поддержки обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абонентам в пределах, обусловленных Договором, оказывает консультации по Услугам и их оплате, по оформлению документов и т.д., осуществляет обработку запросов Абонента на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом, запросов по локализации и устранению проблем, связанных с функционированием предоставляемых Услуг.

3.2. Абонент вправе в любое время обратиться в Службу технической поддержки посредством электронной почты или по телефону. Перед обращением Абоненту рекомендуется изучить доступную информацию по этому вопросу, опубликованную на Сайте Оператора. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

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

- по общим и техническим вопросам: support@garant.tv
- по вопросам оплаты: buh@garant.tv

Все письма/запросы/заказы/заявки в Службу технической поддержки должны содержать в себе наименование Абонента, номер логина (ClientID), номер(а) виртуальной площадки (UID).

Письмо/запрос/заказ/заявка, направляемые Абонентом посредством электронной почты, должны оформляться в кодировке win1251 либо utf-8 и в формате, определенном RFC 822: Standart for ARPA Internet Text Messages.

3.4. Для получения устной консультации Абонент также вправе обратиться в Службу поддержки Оператора по телефонам 8 (34141) 66-0-99, 8-909-058-6000. При этом, изменения в конфигурации серверов, Услуг и т.д. производятся только на основании заказов/заявок, оформленных Абонентом через Личный кабинет.

3.5. Для оперативной обработки письма/запроса/заказа/заявки Абонент должен точно и ясно сформулировать задачи, требующие исполнения, вопросы, по которым необходимо получить ответ или консультацию и т.д. Абоненту рекомендуется включать в своё 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), используемого Абонентом.

При направлении 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 их следует предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

3.6. Время решения вопроса по обращению Абонента зависит от критичности и сложности решаемой проблемы.

Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на Сайте Оператора, сайты разработчиков программного обеспечения, документацию по Услугам и т.д.

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

3.8. Служба технической поддержки не производит/не осуществляет:

- консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ и по другим аналогичным вопросам (исключение составляют только те Услуги, в которых явно оговорена поддержка в виде консультирования по таким вопросам);
- 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 Услугам, предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем).

3.9. Служба технической поддержки оставляет за собой право не принимать и не обрабатывать сообщения Абонента в следующих случаях:

- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
- запрос в предоставлении Услуг, не соответствующих условиям Договора;
- оформления сообщения в кодировке, отличной от win1251 либо utf-8, или 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 Оператора;
- сообщение содержит некорректные и/или нефункционирующие исходящие и/или входящие адреса;
- в сообщении в качестве адреса Абонента указан адрес, не принадлежащий Абоненту;
- сообщение направлено с серверов, предоставляющих публичные услуги электронной почты для неавторизованных пользователей;
- 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 (слова непристойного содержания, призывы антигуманного характера, оскорбляющие человеческое достоинство либо религиозные чувства и т. п.), содержатся оскорбления в адрес Оператора и/или его сотрудников;
- при приостановлении оказания Услуг по основаниям, предусмотренным Договором и Приложениями к нему.

4. Ограничения, запреты, ответственность

4.1. Абонент несёт полную ответственность за всю информацию, данные, тексты, программы, музыку, звуки, фотографии, графику, видео, сообщения и другие материалы, имеющиеся (размещенные, загруженные) на Сайте Абонента (далее - Контент) для общего доступа и/или переданные в частном порядке и/или доступные каким-либо другим способом с помощью Услуг Оператора.

4.2. Оператор не осуществляет какой-либо предварительной проверки Контента, не контролирует содержание Контента на Сайте Абонента, публикуемого или распространяемого (передаваемого) Абонентом с использованием Услуг Оператора, не несет ответственности за содержание

информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или его пользователями, не несет ответственности за точность, качество, законность Контента.

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

4.4. Оператор вправе в любое время приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения Абонента в случае, если его использование приводит или может привести к аварийным ситуациям и/или нарушению системы безопасности, применяемой Оператором и/или нарушает права третьих лиц.

Запрет на хранение, размещение, распространение незаконной информации:

4.5. Перечень действий со стороны Абонента, которые запрещены для Абонента, при выявлении которых Оператор вправе незамедлительно и без предварительного уведомления приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить/заблокировать ресурс (Сайт, веб-страницу) Абонента и/или иную информацию и данные Абонента:

а) наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, размещать, в любом виде использовать, распространять любым способом Контент, программное обеспечение и/или другие материалы (в том числе путём размещения ссылок на них), которые полностью или частично защищены авторскими, смежными или другими правами без разрешения соответствующего правообладателя, которые являются незаконными, вредоносными, угрожающими, клеветническими, оскорбляющими, пропагандирующими ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному и иным признакам, которые затрагивают какой-либо патент, торговую марку, коммерческую тайну, копирайт или прочие права собственности и/или авторские и смежные с ним права третьей стороны без разрешения соответствующего правообладателя, которые запрещены законодательством на территории РФ или иной соответствующей территории; б) установка Абонентом программного обеспечения, предназначенного для работы с файлообменными сетями (eDonkey, BitTorrent и т. п.);

в) размещение Абонентом ссылок на информацию/ресурсы сети Интернет, распространение которых в РФ запрещено и/или содержание которых противоречит законодательству РФ;

г) распространения и/или публикации Абонентом любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства РФ, нормам международного права, ущемляет права третьих лиц, нарушает права несовершеннолетних лиц и/или причиняет указанным лицам вред в любой форме, ущемляет/нарушает права иных лиц и т.д.);

д) размещение и/или пропаганда эротики/порнографии, в том числе детской а также реклама интимных услуг;

е) размещение и/или передача информации незаконного характера, включая материалы, способствующие разжиганию межнациональной розни, подстрекающие к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к жестокому обращению с животными, призывающие к совершению противоправной деятельности, разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.д.;

ж) опубликование или распространение 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;

з) наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности и/или каким-либо образом нарушают честь/достоинство/деловую репутацию данных лиц.

Запрет на несанкционированный доступ и сетевые атаки:

4.6. Перечень действий со стороны Абонента, которые запрещены для Абонента, при выявлении которых Оператор вправе незамедлительно и без предварительного уведомления приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить/заблокировать ресурс (Сайт, веб-страницу) Абонента и/или иную информацию и данные Абонента:

а) если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Оператору и/или нарушать установленные требования и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц, в т.ч. других Абонентов;

б) наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которые содержат 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 сети Интернет, а также размещение ссылок на вышеуказанную информацию;

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

г) 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.;

д) осуществление 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;

е) осуществление действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной/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;

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

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

Недопустимость фальсификации:

4.7. Перечень действий со стороны Абонента, которые запрещены для Абонента, при выявлении которых Оператор вправе незамедлительно и без предварительного уведомления приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить/заблокировать ресурс (Сайт, веб-страницу) Абонента и/или иную информацию и данные Абонента:

а) наличие со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы выдавать себя за другого человека или представителя юридического лица/организации/сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Оператора, за модераторов форумов, за владельца какого-либо

сайта, а также ввести в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

б) применение Абонентом любых форм и способов незаконного представительства других лиц в сети, в т.ч. Интернет;

в) 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;

г) 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 существующих и/или не принадлежащих Абоненту, за исключением случаев, когда владельцы этих данных документально уполномочили Абонента на их использование.

Запрет на несогласованную передачу информации, данных, текста (спам):

4.8. Перечень действий со стороны Абонента, которые запрещены для Абонента, при выявлении которых Оператор вправе незамедлительно и без предварительного уведомления приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить/заблокировать ресурс (Сайт, веб-страницу) Абонента и/или иную информацию и данные Абонента:

а) наличие 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 в соответствии с законодательством 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;

б) 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 её 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;

в) периодические рассылки, не содержащие явного указания на способ от них отказаться;

г) отправка информации лицам, ранее явно выразившим нежелание получать эту информацию;

д) рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ, а также рекламирование услуг спамрассылок и им подобных услуг;

е) наличие 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 e-mail-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;

ж) 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.

4.9. Оператор вправе незамедлительно и без предварительного уведомления приостановить оказание Услуг Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить/заблокировать ресурс (Сайт, веб-страницу) Абонента и/или иную информацию и данные Абонента в случаях:

а) осуществление Абонентом иных действий, запрещенных настоящими Правилами, Договором и Приложениям к нему и/или действующим законодательством РФ;

б) осуществление Абонентом иных действий, не предусмотренных настоящими Правилами, Договором и Приложениями к нему, но содержащих признаки состава уголовного преступления либо административного правонарушения, либо нарушения прав и законных интересов третьих лиц;

д) получение Оператором соответствующего уведомления/указания со стороны какого-либо государственного, контролирующего, надзорного или иного компетентного органа.

4.10. В случае превышения потребления Абонентом системных ресурсов, установленных Тарифом (уровень потребления системных ресурсов определяется Оператором), что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемых Услуг/обслуживания/сервиса для других Абонентов, Абоненту рекомендуется перейти на другой Тариф или (по обращению Абонента) Оператор может предложить индивидуальные условия предоставления услуг в соответствии с техническими возможностями Оператора.

4.11. 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, способствующие распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством РФ, Абонент несет ответственность, установленную настоящими Правилами, Договором, законодательством.

4.12. Приостановление оказания Услуг, осуществляемое Оператор в случаях, предусмотренных Правилами, Договором и Приложениями к нему, производится до устранения Абонентом допущенных нарушений и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств в соответствии с Правилами и Договором, включая обязательства по оплате.

В случаях приостановления оказания Услуг, запрос от посетителя ресурса (Сайта, веб-страницы) Абонента в 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 настоящих Правил.

Блокирование/удаление ресурса (Сайта, веб-страницы) и/или иной информации и данных Абонента в случаях, прямо предусмотренных Правилами, Договором, может осуществляться Оператором без дополнительных объяснений причин и без возможности его восстановления. Время приостановления оказания Услуг и иных действий со стороны Оператора в связи с нарушением Абонентом настоящих Правил и Договора не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств.

4.13 Не осуществление Оператором своих прав, предусмотренных Правилами, Договором и

Приложениями к нему, законодательством РФ, в случае нарушения Абонентом какого-либо из их положений не лишает права предпринять Оператором соответствующие действия позднее, а также не означает отказа от своих прав в случае совершения Абонентом в последующем подобных либо сходных нарушений.

5. Ограниченные гарантии и ответственность Оператора

5.1. Все Услуги предоставляются Оператором в соответствии с Договором и Приложениями к нему и только при условии наличия технической возможности их предоставления. Оператор осуществляет все разумные меры для защиты надлежащего исполнения своих обязательств по Договору.

Оператор не гарантирует, что все Услуги будут соответствовать субъективным требованиям/ожиданиям Абонента.

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

5.2. Оператор, соблюдая соответствующее Договору качество Услуг, не гарантирует, что произведенное третьими лицами программное обеспечение или любые другие материалы/оборудования, используемые Абонентом при получении Услуг, обеспечивают абсолютную бесперебойность и безошибочность Услуг, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов.

Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, возникший у Абонента в результате пользования или невозможности пользования Услугами Оператора.

Оператор не несет ответственности за любой ущерб, который может быть нанесен Абоненту, компьютеру (и/или любому другому оборудованию) Абонента и/или данным Абонента в результате загрузки материалов в процессе использования Услуг, служб, сервисов Оператора.

Оператор не несет ответственности за ущерб, возникший в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных и других подобных причин.

5.3. Оператор не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, используемого/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.

5.4. 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.

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

5.5. Оператор обеспечивает базовую информационную безопасность ресурсов Абонента в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.

5.6. 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 Договоре. 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 заявке Абонента со сроком исполнения до 72 часов. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности для данного восстановления.

Если в условиях Договора с Абонентом не оговорен особый режим резервного копирования (как дополнительная услуга), восстановление производится из последнего архива.

5.7. Оператор не гарантирует бесперебойное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании Абонентом на Сайте почтовой системы для передачи файлов.

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.

Оператор не несет ответственности ни за какие задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или несохранность какой-либо информации Абонента.

5.8. В случае если Абонент предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, Услугам, Личному кабинету и т.д. ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

Оператор не несет ответственности за возможное хищение третьими лицами Паролей Абонента, но по обращению Абонента производит оперативную смену Паролей.

5.9. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Абонент принимает и соглашается, 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 Оператора в том числе ответственность за оценку точности, полноты, полезности, достоверности любых мнений, идей, иной информации, а также свойств товаров и услуг, распространяемых Абонентом посредством Услуг Оператора.

Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий/бездействий Абонента, совершенных с использованием Услуг Оператора.

5.10. Оператор не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Абонентом и третьими лицами. Абонент соглашается освобождать Оператора от ответственности по претензиям/искам третьих лиц, получающих/пользующихся продуктами/услугами Абонента, которые частично и/или полностью предоставляются Абонентом с помощью Услуг Оператора.

7. Регламентные и иные работы на оборудовании Оператора

7.1. Оператор вправе приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных и/или профилактических работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя об этом Абонента посредством электронной почты на адрес, указанный в Личном кабинете и/или на Сайте Оператора, не менее чем за сутки до начала проведения таких работ. Суммарное время недоступности Услуг, связанное с регламентными работами, не должно превышать 24 часа в месяц.

Проведение регламентных и/или профилактических работ не является перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных соответствующим Договором с Абонентом.

7.2. Абонент принимает и соглашается, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания Услуг Оператора. Оператор, в свою очередь, предпринимает необходимые действия для минимизации таких негативных последствий.

8. Порядок рассмотрения претензии и споров

8.1. При наличии у Абонента претензий по предоставляемым Услугам, Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию в письменной форме.

Претензионный порядок разрешения споров обязателен.

8.2. Претензии Абонента по предоставляемым Услугам принимаются и рассматриваются Оператором только оформленные в письменном виде, направленные по адресу места нахождения Оператора.

8.3. Претензии, направленные Оператору посредством электронной почты и/или факсимильной связи, не принимаются и не рассматриваются.

В претензии должны быть указаны:

- наименование Абонента (ФИО — для физических лиц и индивидуальных предпринимателей, полное наименование организации и ИНН — для юридических лиц);
- адрес места нахождения — для юридических лиц, адрес регистрации и/или проживания — для физических лиц и индивидуальных предпринимателей (страна, индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпуса, квартиры/офиса);
- данные документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) — для физических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- основания предъявления претензии, обстоятельства/доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором своих обязательств по Договору.

К претензии прилагаются сведения и документы, подтверждающие указываемые обстоятельства, а также необходимые для рассмотрения претензии, в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба. Претензия должна быть подписана лично Абонентом (физическим лицом, индивидуальным предпринимателем), либо уполномоченным представителем юридического лица. Претензии, написанные анонимно, не принимаются и не рассматриваются.

Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

8.4. Для решения технических вопросов при определении вины Абонента 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, Абонент обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

9. Заключительные положения

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

9.2. Оператор вправе передавать служебную информацию, посылаемую веб-сервером на компьютер Абонента и/или его пользователей для сохранения в браузере («cookie»), и впоследствии использовать ее. Оператор также позволяет иным лицам, партнерам или рекламным службам использовать «cookie» на проектах Оператора. В таком случае использование «cookie» этими лицами не подпадает под действие настоящих Правил, а регулируется этими лицами.

9.3. 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.

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

9.5. Абонент признает юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Оператором в адрес Абонента на указанный им в Личном кабинете адрес электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Оператором на адрес местонахождения Абонента. Оператор и Абонент, 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.

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

9.7. Условия настоящих Правил могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке. Изменения вступают в действие с момента размещения Правил в измененной редакции на Сайте Оператора. Продолжение пользования Абонентом Услугами и/или совершение Абонентом других конклюдентных действий рассматриваться как согласие на внесение изменений в Правила.

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