

Введено в действие 11.01.2008 г.

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

1. Основные термины.

- 1.1. **Провайдер** – Общество с ограниченной ответственностью «Кибер-Телеком».
- 1.2. **Заказчик** – лицо, заключившее договор на Услуги и/или Продукты с Провайдером.
- 1.3. **WWW-сервер Провайдера** – официальный сайт Провайдера, расположенный по адресу <http://quakehost.ru> в сети Интернет.
- 1.4. **Панель управления** – учетная система Провайдера (веб-интерфейс), расположенная по адресу <http://quakehost.ru/cp> в сети Интернет и предоставленная Заказчику для целей круглосуточного предоставления информации об оказываемых Заказчику Услугах и управления Услугами.
- 1.5. **Личный кабинет** – веб-интерфейс, расположенный по адресу <http://quakehost.ru/ucp> в сети Интернет и предоставленный Заказчику для целей круглосуточного предоставления информации о контактных данных Заказчика, истории платежей и т.д.
- 1.1. **Технологическая площадка** – специализированные помещения, в которых размещается серверное и сетевое оборудование и предоставляются Услуги.

2. Общие положения.

- 2.1. Настоящие Правила регламентируют взаимоотношения Заказчика и Провайдера, которые Заказчики 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. При осуществлении взаимоотношений Провайдера с Заказчиком, Провайдера с жалобщиком, Провайдера с лицом, предъявляющим претензию, и т.д. используется русский язык.
- 2.3. Сроки, установленные настоящими Правилами, определяются по московскому времени. При этом нерабочие дни определяются по федеральному законодательству РФ.
- 2.4. Для взаимодействия с Заказчиком Провайдер вправе привлекать третьих лиц.

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

- 3.1. Заказы на Услуги и/или Продукты, на продление и/или изменение Услуг и/или Продуктов осуществляется Заказчиком исключительно посредством оформления соответствующих заявок с использованием Панели управления или совершения иных, предлагаемых Провайдером, конклюдентных действий (таких как, например, прохождение по направленной Провайдером ссылке).
Заказы/заявки на Услуги и/или Продукты, на продление и/или изменение Услуг и Продуктов, оформленные Заказчиком самостоятельно посредством направления сообщения/обращения к Провайдеру по электронной почте, факсу и т.д. и т.п. не рассматриваются и не обрабатываются Провайдером.
- 3.2. Все заказы/заявки обрабатываются Провайдером 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 Провайдер 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 Провайдер 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 только при наличии технической возможности. Если заказ/заявка не готова к исполнению в течение 30 (тридцати) дней с момента ее поступления к Провайдеру, заказ/заявка аннулируется.

В случае, если заказ/заявка аннулирована в связи с отсутствием у Провайдера технической возможности, Провайдер обязан сообщить об этом Заказчику 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:

- 1) отсутствие авторизационной информации (при направлении заявки/заказа не из Панели управления), в случае если авторизация была необходимой;
- 2) требование предоставления услуг, не соответствующих условиям [Договора](#);
- 3) в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным [Договором](#).

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

3.5. Следующие действия производятся Провайдером также только на основании соответствующих заказов/заявок Заказчика, оформленных с использованием Панели управления:

- 1) предоставление дополнительных платных услуг;
- 2) смена тарифного плана, набора услуг и т.д.;
- 3) активирование и деактивирование услуг;
- 4) изменение различных паролей доступа.

3.6. Основанием для выполнения иных работ, не указанных в предыдущих пунктах, может являться, по усмотрению Провайдера, заказ/заявка Заказчика, оформленная посредством электронной почты с учетом требований, предъявляемых Провайдером к оформлению электронных сообщений, описанных далее.

4. Служба поддержки.

4.1. Служба поддержки – это персонал Провайдера, осуществляющий управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств. Служба поддержки обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчикам в пределах, обусловленных [Договором](#), оказывает консультации по Услугам и Продуктам, обслуживанию Заказчиков, по оплате Услуг и Продуктов, оформлению документов и др., а также осуществляет обработку следующих заказов/заявок Заказчиков:

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

4.2. Заказчик вправе в любое время обратиться в Службу поддержки посредством электронной почты. Однако перед подачей обращения в Службу поддержки Провайдер рекомендует изучить доступную

информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ, опубликованных на WWW-сервере Провайдера. 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 Заказчиком с адреса электронной почты, указанного в качестве контактного в Личном кабинете на адрес support@quakehost.ru.
- Все письма/запросы/заказы/заявки в Службу поддержки должны содержать в себе авторизационную информацию, такую как: наименование Заказчика, логин, номер(а) виртуальной площадки (заказа).
- Письмо/запрос/заказ/заявка, направляемая Заказчиком посредством электронной почты, должна оформляться в кодировке win1251 либо koi8-R и в формате, определенном [RFC-822: Standart for ARPA Internet Text Messages](#).
- 4.4. Для оперативной обработки письма/запроса/заказа/заявки Заказчик должен точно, ясно и грамотно сформулировать задачи, требующие исполнения, вопросы, по которым необходимо получить ответ или консультацию и т.д. Провайдер настоящим рекомендует включать в свое обращение также следующую информацию:
- 1) описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
 - 2) периодичность возникновения проблемы;
 - 3) адрес сервера, на котором наблюдается проблема;
 - 4) версию программного обеспечения (версия клиентской и серверной частей);
 - 5) 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).
- 4.5. 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 Провайдера, сайты разработчиков программного обеспечения, документацию по продукту и т.д.
- 4.6. 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.
- 4.7. Служба поддержки не производит/не осуществляет:
- 1) консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов/плагинов 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.);
 - 2) оптимизацию программного кода программных компонентов или модулей;
 - 3) 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).
- 4.8. Служба поддержки оставляет за собой право не принимать и не обрабатывать сообщения Заказчика в следующих случаях:
- 1) отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
 - 2) требование предоставления услуг, не соответствующих условиям [Договора](#);

- 3) оформления сообщения в кодировке, отличной от win1251 либо koi8-R;
- 4) оформления сообщения в формате, отличном от описанного в RFC-822;
- 5) сообщение содержит рекламу и другую информацию, которая не была запрошена Провайдером и не имеет отношения к Услугам и Продуктам Провайдера;
- 6) сообщение содержит некорректные и/или нефункционирующие исходящие и/или входящие адреса;
- 7) в сообщении в качестве адреса отправителя указан адрес, не принадлежащий отправителю;
- 8) сообщение направлено с серверов, предоставляющих публичные услуги электронной почты для неавторизованных пользователей;
- 9) сообщение направлено dialup-клиентом без использования почтовых серверов его провайдера;
- 10) размер сообщения превышает 10 Мегабайт;
- 11) сообщение передано в формате, допускающем передачу исполняемых приложений, в частности вирусов и иных вредоносных программ;
- 12) сообщение неоднократно (более трех раз) повторяется;
- 13) 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);
- 14) в сообщении содержатся оскорбления в адрес Провайдера и/или его сотрудников;
- 15) в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным [Договором](#).

4.9. В случае наличия претензий по работе Службы поддержки Заказчик может обращаться с жалобами к администрации Провайдера по адресу qaakehost@cyber-telecom.ru. Ответ на жалобу по работе Службы поддержки направляется Провайдером по электронной почте не позднее семи рабочих дней.

5. Ответственность Заказчика.

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

- 5.1.1 Заказчик 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 Провайдера.
- 5.1.2 Провайдер не контролирует содержание информации (контента), хранимой, публикуемой или распространяемой (передаваемой) Заказчиком с использованием предоставленных услуг, служб и сервисов, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации (контента).
- 5.1.3 Провайдер не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком 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 Провайдер вправе при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Провайдера или его пользователей.
- 5.1.4 Провайдер, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить

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

- a) наличия со стороны Заказчика 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;
- b) установки Заказчиком 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;
- c) размещения Заказчиком ссылок на ресурсы сети Интернет, содержание которых противоречит действующему законодательству РФ;
- d) распространения и/или публикации Заказчиком 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.);
- e) 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 разъяряющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.д.;
- g) опубликования или распространения Заказчиком 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 Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах, которые не соответствуют 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.

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

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

- 5.3.7 Провайдер 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.
- 5.3.8 Провайдер вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить программные средства Заказчика, и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию и данные Заказчика в случаях:
- a) если по обоснованному мнению Провайдера использование Заказчиком услуг, служб и сервисов может нанести ущерб Провайдеру и/или вызвать сбой технических и программных средств Провайдера и третьих лиц, в т.ч. других Заказчиков;
 - b) наличия со стороны Заказчика 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;
 - c) осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;
 - d) 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.;
 - e) 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 Заказчику, 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;
 - f) 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;
 - g) 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;
 - h) предоставление открытых (т.е. не требующих авторизации) почтовых релейов, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т.п.

5.3. Недопустимость фальсификации.

- 5.4.5 Провайдер вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить

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

- a) наличия со стороны Заказчика 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 Провайдера, за модераторов форумов, за владельца ресурса, а также введения в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;
- b) применения Заказчиком 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 Заказчика на их использование.

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

- e) Провайдер вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить программные средства Заказчика и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию Заказчика в случаях:
 - a) наличия со стороны Заказчика 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 неременным 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;
 - c) 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 Заказчика 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 Провайдером 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 Провайдера);
- 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.

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

- превышения Заказчиком установленных ограничений на использование ресурсов системы, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Заказчиков, и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы. При этом если причину потребления ресурсов устранить не удастся, Провайдер может предложить Заказчику перейти на индивидуальные условия предоставления услуг.
- высокого потребления Заказчиком любых системных ресурсов сервера, за исключением гарантированных тарифным планом системных ресурсов, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Заказчиков. При этом степень потребления системных ресурсов определяется исключительно Провайдером. В случаях если причину высокого потребления ресурсов устранить не удастся, Провайдер может порекомендовать Заказчику перейти на более «высокий» тарифный план или предложить индивидуальные условия предоставления Услуг;
- присутствия в сообщениях Заказчика оскорблений, троллинга и иного проявления неуважения в адрес Провайдера и/или его сотрудников;
- осуществления Заказчиком иных действий, запрещенных настоящими Правилами, [Договором](#) и иными приложениями к нему и/или действующим законодательством РФ;
- осуществления Заказчиком иных действий, не предусмотренных настоящими Правилами, [Договором](#) и иными приложениями к нему, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
- если Провайдер 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.

Заказчик 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, Заказчик несет ответственность, установленную настоящими Правилами.

- 5.7. Время приостановления оказания услуг в связи с нарушением Заказчиком настоящих Правил, [Договора](#) и иных приложений к нему, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Провайдером своих обязательств.
- 5.8. Приостановление оказания услуг (а также их части) и/или отключение программных средств Заказчика осуществляется до выполнения Заказчиком требований Провайдера по устранению нарушений без объяснений причин и не отменяет выполнения Заказчиком всех своих обязательств по [Договору](#), включая обязательства по ежемесячным платежам. Заказчик обязуется оплатить все расходы и затраты, понесенные Провайдером в результате приостановления и возобновления услуг.
- В случае блокировки Провайдером ресурса (сайта, веб-страницы) Заказчика, запрос от посетителя такого ресурса (сайта, веб-страницы) сети Интернет может быть перенаправлен на служебную страницу Провайдера с целью информирования о его недоступности, при этом Провайдер 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 Заказчика осуществляется Провайдером также без объяснений причин и без возможности восстановления.
- 5.9. Бездействие со стороны Провайдера в случае нарушения Заказчиком условий настоящих Правил, [Договора](#) и иных приложений к нему и/или действующего законодательства РФ не лишает Провайдера права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Провайдера от своих прав в случае совершения Заказчиком в последующем подобных либо сходных нарушений.

6. Ограниченные гарантии и ответственность Провайдера.

- 6.1. Все услуги, службы, сервисы и продукты предоставляются Провайдером «как есть» и только при условии наличия технической возможности их предоставления.
- Провайдер не несет никакой ответственности за несоответствие услуг, служб, сервисов и продуктов требованиям и ожиданиям Заказчика.
- Провайдер не гарантирует, что:
- все Услуги и Продукты будут соответствовать требованиям Заказчика;
 - 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 Заказчика;
 - все ошибки в программах будут незамедлительно исправлены.
- Заказчик используют услуги, службы, сервисы и продукты Провайдера, а также любые материалы, полученные с использованием услуг, служб, сервисов и продуктов Провайдера, на свой собственный страх и риск.
- Службы Провайдера могут содержать ссылки на другие ресурсы. Провайдер 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. Провайдер, 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. Провайдер обязуется осуществить все разумные меры для защиты информации Заказчика.

Провайдер не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Заказчику в результате использования или невозможности пользования услугами, службами, сервисами и продуктами Провайдера.

Провайдер 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 Провайдера.

Провайдер 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. Провайдер обеспечивает работоспособность предоставляемых Услуг и Продуктов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие услуги, службы и сервисы.
- Провайдер не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Заказчиком на свой страх и риск, без какой-либо гарантии со стороны Провайдера.
- 6.4. Провайдер 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.
- Провайдер не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Заказчика и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Провайдера.
- 6.5. Провайдер обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Заказчика в пределах, определяемых обычными условиями, если только в [Договоре](#) и иных приложений к нему явно не оговорено иное.
- 6.6. Провайдер не гарантирует бесперебойное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании почты для передачи файлов.
- Провайдер не несет ответственности ни за какие задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или несохранность какой-либо информации Заказчика.
- Провайдер не гарантирует принятие почты Заказчика от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Провайдер не осуществляет прием почты.
- 6.7. В случае если Заказчик 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 Заказчик.
- Провайдер не несет ответственности за возможное хищение паролей Заказчика, но по требованию Заказчика производит оперативную смену паролей.
- 6.8. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Провайдер настоящим предупреждает Заказчика, что случайные или намеренные действия в Интернете могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Провайдер не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Заказчика.
- Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством услуг, служб и сервисов Провайдера, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернете Заказчиком посредством Услуг и Продуктов Провайдера.
- Провайдер не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг и Продуктов, предоставляемых Провайдером.
- 6.9. Провайдер не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Заказчиком и третьими лицами.

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

- 6.10. Провайдер не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.
- Провайдер не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Провайдер имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

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

- 7.1. Провайдер вправе приостанавливать предоставление Услуг и/или Продуктов на время, необходимое для проведения регламентных и/или профилактических работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя об этом Заказчиков путем размещения соответствующих сообщений на WWW-сервере Провайдера. 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 Провайдером своих обязательств, предусмотренных [Договором](#) и иных приложений к нему.
- 7.2. Заказчик согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Провайдером для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания Услуг и/или Продуктов Провайдером. Заказчик не имеет при этом никаких претензий к Провайдеру и произведенным им действиям. Провайдер, в свою очередь, гарантирует свои усилия для минимизации таких негативных последствий.

8. Авторские права и интеллектуальная собственность.

- 8.1. Заказчик 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 Провайдера, кроме тех случаев, когда такое письменное разрешение дано Провайдером.
- 8.2. Заказчик признает и соглашается с тем, что все услуги, службы и сервисы Провайдера, 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. Заказчик соглашается не модифицировать, не продавать, не распространять этот контент и программы, целиком либо по частям.
- 8.3. Провайдер предоставляет Заказчику личное неисключительное и непередаваемое право использовать программное обеспечение, предоставляемое в службах, на одном компьютере, при условии, что ни Заказчик, ни любые иные лица при содействии с Заказчиком 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.

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](#), подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Провайдера.
- 9.2. Претензии Заказчика по предоставляемым услугам, службам и сервисам принимаются и рассматриваются Провайдером только в письменном виде и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.
- 9.3. Претензии третьих лиц по содержанию информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или их пользователями, на действия Заказчика, 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 Провайдеру 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 Провайдеру 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 Заказчика, последний дает свое согласие Провайдеру на раскрытие его персональных данных (наименования, адреса места нахождения, адреса электронной почты, контактных номеров телефонов) третьему лицу для целей урегулирования спора непосредственно между Провайдером и третьим лицом.
- 9.5. Для решения технических вопросов при определении вины Заказчика в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Провайдер вправе (но не обязан) самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Заказчика, Заказчик соответственно обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

10. Заключительные положения и дополнительные права Провайдера.

- 10.1. Провайдер вправе в любое время запретить автоматическое обращение к своим службам, а также прекратить прием любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).
- 10.2. Провайдер вправе передавать служебную информацию, посылаемую веб-сервером на компьютер Заказчика и/или их пользователей для сохранения в браузере («cookie»), и впоследствии использовать ее. Провайдер также позволяет некоторым компаниям, партнерам или рекламным службам использовать «cookie» на проектах Провайдера. В таком случае использование «cookie» этими компаниями не подпадает под действие настоящих Правил, а регулируется самой этой компанией.
- 10.3. Провайдер вправе использовать файлы, содержащие системную информацию доступа/обращения к серверу/сайту Заказчика для осуществления подсчета статистики и предоставления статистических данных Заказчикам как с использованием своего программного обеспечения, так и разработанного третьими лицами.

- 10.4. Провайдер по своему усмотрению может перестать поддерживать связность с сетями, нарушающими принципы взаимодействия.
- 10.5. Провайдер вправе посылать Заказчикам на контактные адреса информационные и рекламные сообщения, связанные с предоставлением Услуг и Продуктов, проводимыми акциями и спецпредложениями, сообщения, содержащие новости, о партнерах Провайдера и их услугах, о совместных акциях Провайдера и его партнеров и т.д. и т.п.
- 10.6. Заказчик признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Провайдером в адрес Заказчика на указанные им в Личном кабинете адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Провайдером на почтовые адреса Заказчика. Заказчик и Заказчик, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Провайдера достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.
- 10.7. Провайдер 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 Провайдера, рекламными вставками и т.д. Провайдер предоставляет Заказчику возможность изменить представление и дизайн части таких страниц (ошибки 40х, 50х и т.д).
- 10.8. Бездействие со стороны Провайдера в случае нарушения Заказчиком положений настоящих Правил не лишает Провайдера права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Провайдера от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.
- 10.9. Провайдер имеет право одностороннего изменения без какого-либо специального уведомления всех описанных ограничений и правил. Действующая редакция Правил всегда находится на WWW-сервере Провайдера.
- 10.10. Признание судом какого-либо положения настоящих Правил недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Правил.