

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ДОГОВОР) О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Общество «СтарВПС», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», предлагает любому физическому лицу, в дальнейшем именуемому «Заказчик», платные услуги по предоставлению доступа к выделенному и/или виртуальному серверу, а также сопутствующих услуг в сети Интернет (далее - «Услуги»). Настоящее предложение в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса РФ является публичной офертой, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ считается регистрация Заказчика по адресу <https://my.starvps.ru/billmgr> (далее - «Биллинг-Панель») или внесение оплаты за услуги Исполнителя.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги согласно условиям, предусмотренным настоящим договором и приложением к нему: Приложение №1 («Правила пользования услугами Исполнителя»), а также тарифами на услуги, опубликованными на Сайте Исполнителя <https://starvps.ru/> (далее – «Сайт Исполнителя»), которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

Заказчик, в свою очередь, обязуется принять Услуги и оплатить их. Заказчик самостоятельно на Сайте Исполнителя посредством формализованного запроса производит оформление Услуг. Срок предоставления Услуг Исполнителем Заказчику определяется оплаченным Заказчиком периодом.

В течение срока действия настоящего Договора состав и стоимость Услуг могут быть изменены на основании формализованного запроса Заказчика к Исполнителю.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Предоставить Заказчику доступ к программно-аппаратному комплексу для управления Услугами через Биллинг-Панель.

2.1.2. С момента поступления оплаты по настоящему Договору предоставлять Заказчику Услуги в строгом соответствии с выбранным и оплаченным Заказчиком услуг из приведенных на Сайте Исполнителя и/или через Биллинг-Панель на основании правил, приведенных в Приложении №1 («Правила оказания услуг»).

2.1.3 Предоставлять Заказчику Услуги круглосуточно с возможными перерывами. Перерывы в предоставлении Услуг обуславливаются действием или бездействием третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя, а также необходимым профилактическим ремонтом и обслуживанием оборудования Исполнителя, в том числе по аварийным обстоятельствам.

2.1.4. Своевременно оповещать Заказчика об изменениях стоимости и порядке оказания Услуг.

2.1.5. Оказывать консультации (техническую поддержку) Заказчику по вопросам предоставления Услуг 24 (двадцать четыре) часа в сутки, с возможными перерывами. Перерывы обуславливаются действием или бездействием третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя, а также необходимыми профилактическими работами Исполнителя. Время ответа на обращение Заказчика зависит от сложности вопроса и загруженности технической службы Исполнителя, однако Исполнитель обязуется сделать все возможное, чтобы сократить время ответа на запрос Заказчика.

2.1.6. В случае возникновения перерыва в предоставлении комплекса Услуг, если решение этих проблем зависит от Исполнителя, принимать все возможные меры для немедленного устранения причин перерыва и возобновления предоставления комплекса Услуг.

2.1.7. Извещать через Биллинг-Панель, и/или отправку уведомления в адрес Заказчика по электронной почте, обо всех регламентных работах на оборудовании Исполнителя, которые могут привести к снижению качества предоставляемых Исполнителем Услуг, либо к полной или частичной временной приостановке в предоставлении Услуг Исполнителем не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до начала работ. Исключения составляют аварийные работы, которые не мог предвидеть Исполнитель – извещение об аварийных работах отправляются по факту начала работ.

2.1.8. Содержать в исправном состоянии технические средства, передаваемые в использование Заказчику.

2.1.9. Не допускать посторонних лиц к арендуемой Услуге Заказчика.

2.2. **Заказчик обязуется:**

2.2.1. Выполнять условия настоящего Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

2.2.2. Использовать Услуги Исполнителя исключительно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2.3. Соблюдать правила оказания Услуг, указанные в Приложении №1 («Правила пользования услугами Исполнителя»).

2.2.4. Своевременно оплачивать Услуги, предоставляемые Исполнителем в соответствии с выбранным на основании формализованных запросов к Исполнителю (в частности, через Биллинг-Панель) набором услуг из приведенных на сайте Исполнителя.

2.2.5. Самостоятельно контролировать срок окончания администрируемых доменных имен, обслуживаемых Исполнителем.

2.2.6. Самостоятельно контролировать оплату Услуг и формировать счета для оплаты в Биллинг-Панели.

2.2.7. В случае возникновения технических проблем незамедлительно сообщать о них дежурному администратору Исполнителя.

3. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Стоимость Услуг по настоящему Договору определяется в приложениях к Договору. Стоимость Услуг указана без учета НДС в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения.

3.2. Оплата Услуг, предоставляемых Заказчику, осуществляется на основании счета, который Заказчик самостоятельно формирует в Биллинг-Панели. Уведомление о необходимости оплаты отправляется Исполнителем по электронной почте, на электронный адрес почты (e-mail) Заказчика, указанный при регистрации в Биллинг-Панели, не менее чем за 5(пять) календарных дней до необходимой даты оплаты.

3.3. Оплата за все Услуги, предоставляемые Заказчику, осуществляется авансовым платежом, в полном объеме стоимости услуг, в российских рублях на расчетный счет Исполнителя через отделения банков, системы моментальной оплаты или иным способом, указанным на сайте Исполнителя. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.4. При отсутствии своевременной оплаты Услуг Исполнитель имеет право приостановить предоставление Услуг Заказчику.

3.5. В течение срока действия Договора стоимость оказываемых Услуг может быть пересмотрена Исполнителем в одностороннем порядке в связи с изменением стоимости эксплуатационных расходов, непосредственно связанных с оказанием Услуг, предусмотренных настоящим Договором. Информация о предполагаемых изменениях доводится до сведения Заказчика путем публикации на сайте Исполнителя, и/или через

Биллинг-Панель, и/или отправки уведомления в адрес Заказчика по электронной почте. В случае несогласия Заказчика с изменениями Стороны принимают решение о дальнейшем действии настоящего Договора.

3.6. При несогласии с новой стоимостью оказываемых Услуг, Заказчик вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в соответствии с пунктом 4.9.1. настоящего Договора.

3.7. Через Биллинг-Панель Заказчик может получить информацию об оказываемых ему Услугах, об используемых Заказчиком тарифных планах, заказать, изменить или отключить Услугу и др.

3.8. Заказчику по инициативе Исполнителя может быть предоставлена скидка на услугу или несколько услуг. В случае досрочного прекращения использования оплаченного периода по инициативе Заказчика, скидка на услугу или несколько услуг, предоставленная Исполнителем и действующая при оплате за этот период, будет аннулирована. Возврат денежных средств за неиспользованный период будет произведен из расчета стоимости услуги без учета скидки за один месяц на дату начала пользования услугой и в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Договора.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. Настоящий Договор заключен на неограниченный срок.

4.2. Любая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор, направив за 30 (тридцать) календарных дней другой Стороне письменное уведомление о своем желании прекратить действие настоящего Договора (возможно электронным письмом и/или через систему запросов в Биллинг-Панели). При отсутствии у Сторон претензий друг к другу Договор считается расторгнутым с даты указанной в уведомлении.

4.3. При существенном нарушении одной из Сторон условий настоящего Договора другая Сторона имеет право в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, о чем письменно (возможно электронным письмом и/или через систему запросов в Биллинг-Панели) уведомляет Сторону, нарушившую условия Договора.

4.4. Заказчик имеет право в одностороннем порядке приостановить исполнение Договора, путем отказа от предоплаты услуг на следующий период или на основании уведомления, изложенного в письменной форме (возможно электронным письмом и/или через систему запросов в Биллинг-Панели).

4.5. Исполнитель оставляет за собой право на расторжение настоящего Договора, в частности из-за технической невозможности предоставления Услуг Заказчику, по собственной инициативе путем направления Заказчику письменного уведомления (возможно электронным письмом и/или через систему запросов в Биллинг-Панели). Договор будет считаться расторгнутым по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента получения Заказчиком указанного уведомления.

4.6. Исполнитель имеет право прекратить предоставление Заказчику Услуг в случае, если Заказчик нарушил хотя бы один пункт правил, приведенных в Приложении №1 («Правила пользования услугами Исполнителя»). При этом Исполнитель высылает уведомление о нарушении правил в адрес Заказчика через систему запросов в Биллинг-Панели и/или по электронной почте на контактный адрес Заказчика по факту нарушения, и в тот же момент имеет право приостановить предоставление Заказчику Услуг.

4.7. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор если задолженность Заказчика перед Исполнителем сохраняется более 25 (двадцать пять) календарных дней. При этом осуществляется удаление заказанной Услуги из Биллинг-Панели.

4.8. При расторжении Договора до истечения оплаченного периода Исполнитель осуществляет возврат авансового платежа за вычетом суммы, подлежащей оплате за

Услуги, оказанные Исполнителем до даты расторжения Договора, в течение 10 (десяти) банковских дней с момента расторжения Договора, а Заказчик погашает возможную задолженность перед Исполнителем в течение 5 (пяти) банковских дней с момента расторжения Договора.

4.9. Договор может быть досрочно расторгнут Заказчиком:

4.9.1. При несогласии с новой стоимостью Услуг путем письменного уведомления о своем желании прекратить действие настоящего Договора (возможно электронным письмом и/или через систему запросов в Биллинг-Панели).

4.9.2. При некачественном оказании Услуг, в связи с чем неоднократно (более 2 (двух) раз в течение действия Договора) происходят перебои в работе Заказчика.

4.10. Реорганизация любой из Сторон не является основанием для изменения условий или расторжения настоящего Договора. В этом случае настоящий Договор сохраняет силу для правопреемника соответствующей Стороны.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств Стороны настоящего Договора несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

5.2. В случае не поступления от Заказчика оплаты, после окончания срока, указанного в п.3.2. Договора Исполнитель имеет право начислить пени в размере 0,1% (одной десятой процента) от суммы каждого просроченного платежа за каждый день просрочки. В случае не поступления оплаты в течение 10 (десяти) календарных дней после окончания срока, указанного в п. 3.2. Договора, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг и начислить пени за данный период. Если оплата не поступает в течение 5 (пяти) календарных дней с момента приостановки оказания Услуг Исполнитель вправе отключить Услугу и взыскать пени за данный период.

Повторное включение после приостановления оказания Услуг и отключения Услуги производится на следующий день после поступления на расчетный счет Исполнителя всей суммы задолженности за оказанные Услуги и оплаты начисленной пени.

5.3. Уплата пени и возмещение убытков не освобождают Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору или устранения нарушений.

5.4. Стороны не несут ответственности за упущенную выгоду, если возникшие нарушения потерпевшей стороны произошли не по причинам, связанным с виновными действиями/бездействиями другой стороны, а также не принимают к рассмотрению претензии, поступившие от любых третьих лиц, связанные с исполнением настоящего Договора.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Под конфиденциальной понимается любая информация технического, коммерческого, финансового характера прямо или косвенно относящаяся к взаимоотношениям Заказчика и Исполнителя, не опубликованная в открытой печати или иным образом не переданная для свободного доступа, и ставшая известной сторонам в ходе выполнения настоящего Договора или предварительных переговоров о его заключении.

6.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам конфиденциальную информацию и не использовать её любым другим образом, кроме как для выполнения задач по настоящему Договору. Стороны обязуются предпринять все необходимые меры для предотвращения разглашения конфиденциальной информации его сотрудниками, в том числе и после их увольнения.

6.3. Предпринятые каждой стороной меры по предотвращению разглашения конфиденциальной информации должны быть не меньшими, чем меры, предпринимаемые другой стороной по предотвращению разглашения собственной информации, считаемой ею конфиденциальной.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Заказчик обязуется обеспечивать конфиденциальность учетных данных (набор паролей для доступа к техническим ресурсам Исполнителя и прочая информация, идентифицирующая Заказчика в системе Исполнителя). Исполнитель имеет доступ к информации Заказчика исключительно в целях технического обеспечения Услуг или в случае получения претензий третьих лиц, касающихся возможного нарушения Заказчиком Приложения №1 («Правила пользования услугами Исполнителя»). Исполнитель не несет ответственности за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения, утраты или невозможности получения последним своих учетных данных в результате действий Заказчика. Любое лицо, сообщившее Исполнителю пароли и другую конфиденциальную информацию, требующуюся для идентификации Заказчика, или использующее эти данные для авторизации в Биллинг-Панели, рассматривается Исполнителем как представитель Заказчика, действующий от имени Заказчика. В случае утраты своих учетных данных, Заказчику необходимо сразу обратиться к Исполнителю с формализованным запросом о восстановлении учетных данных Заказчика. При этом Заказчик должен предъявить оригиналы документов, идентифицирующих его. Для физического лица таким документом является общегражданский паспорт, для юридического лица - свидетельство о регистрации.

7.2. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Исполнитель обязан сообщить указанным компетентным организациям и лицам учетные данные Заказчика.

7.3. Исполнитель оставляет за собой право рекомендовать Заказчику переход на другой тарифный план или рекомендовать услугу аренды выделенного оборудования, в зависимости от потребляемых Заказчиком ресурсов сервера Исполнителя.

7.4. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются заключением Дополнительного соглашения, подписываемого уполномоченными на то лицами.

7.5. Любые споры, разногласия и претензии между Сторонами, возникшие после заключения Договора, регулируются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования спора в течение 30 (тридцать) календарных дней с момента получения Стороной претензии, Сторона, чьи права нарушены, имеет право обратиться с иском в Арбитражный суд г. Москвы.

7.6. Каждая из Сторон обязана соблюдать конфиденциальность технической, финансовой, коммерческой и другой информации, полученной ею от другой Стороны в ходе исполнения обязательств по настоящему Договору.

7.7. В случае изменения своего наименования, местонахождения, номера контактного телефона, почтовых и банковских реквизитов, а также в случае смены руководства Стороны обязаны в течение 5 (пяти) календарных дней письменно, факсимильным и почтовым сообщением уведомить друг друга.

7.8. Договор составлен в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

7.9. Перечень приложений к настоящему Договору:

- Приложение №1 Правила пользования Услугами Исполнителя.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Заказчик самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами (информация, авторизующая Заказчика) по сети Интернет и собственным ресурсам Исполнителя: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. Исполнитель не отвечает за содержание информации, передаваемой Заказчиком по сети Интернет и собственным ресурсам Исполнителя.

8.2. Заказчик, используя услуги Исполнителя, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом с использованием учетных данных

Заказчика) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

8.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за задержки, перебои в работе и невозможность полноценного использования собственных ресурсов Исполнителя, происходящие прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно- информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за качество линий связи, если их организуют другие организации.

8.5. Исполнитель не несет ответственности за неполученную прибыль и упущенную выгоду, а также за любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или не использования им Услуг Исполнителя.

8.6. Любые услуги, предоставляемые Заказчику Исполнителем связаны с функционированием Сети Интернет как на технических ресурсах Исполнителя, так и за их пределами. Исполнитель не несет ответственности за изменение свойств, функций и качества Услуг, предоставляемых Заказчику, если таковые явно не описаны в Договоре. Исполнитель не несет ответственности за качество, безошибочность в используемом на серверах Исполнителя и других серверах Сети Интернет или предлагаемом Заказчику программном обеспечении, если таковое не разработано самим Исполнителем.

8.7. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или Услуги Исполнителя.

8.8. Информация, полученная Заказчиком от службы технической поддержки Исполнителя, предоставляется в консультационных целях и не является гарантией.

8.9. Органом, регулирующим качество предоставляемых Исполнителем услуг, и ограничивающим работу IP адресов, является РОСКОМНАДЗОР. Блокировка IP адресов возможна только по решению суда. В соответствии с законодательством РФ никакие иные коммерческие и некоммерческие организации не имеют право ограничивать и /или блокировать работу IP адресов, принадлежащих Исполнителю.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств, если неисполнение (ненадлежащее исполнение) было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс- мажорными обстоятельствами).

9.2. О наступлении обстоятельств непреодолимой силы сторона, исполнению обязательств которой препятствуют соответствующие обстоятельства, уведомляет другую сторону в течение двух недель с момента возникновения таких обстоятельств.

9.3. Возможно незамедлительное проведение технических работ Исполнителем без предварительного предупреждения Заказчика, в случае если Услуге или данным Заказчика расположенным на ней возникнет угроза, которая может повлечь полную потерю данных без возможности восстановления.

9.4. Срок исполнения обязательств соразмерно переносится на срок действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, если иное не будет предусмотрено дополнительным соглашением сторон.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. В вопросах, не урегулированных Договором, стороны руководствуются законодательством, действующим на территории РФ.

Правила пользования услугами Исполнителя

Исполнитель принимает все необходимые меры для того, чтобы нижеприведенные правила и законодательство РФ не нарушались (осознанно или неосознанно) Заказчиком. Основанием для проверки по факту нарушения тех или иных правил является жалоба, подтвержденная исходным текстом письма постановления суда РФ или запроса УМВД РФ.

По факту нарушений Исполнитель оставляет за собой право приостановить предоставление услуг Заказчику. После тщательной проверки и невозможности найти, совместно с Заказчиком, решения для устранения факта нарушения правил, Исполнитель может отказать в предоставлении Услуг.

Запрещено

1. Нарушение законодательства Российской Федерации.

1.1. Массовая рассылка электронной почты, осуществляемая любым способом и несущая рекламный, коммерческий или агитационный характер, а также рассылка сообщений любого характера, содержащих угрозы, оскорбления, рассылка информации получателям, высказавшим ранее явный отказ в получении подобной информации. Спам рассылка запрещена как с наших серверов, так и реклама сайтов, размещенных на наших серверах. Рассылка писем разрешается исключительно в рамках тех проектов, которые имеют базу добровольных подписчиков на получение новостей и прочей информации от этих проектов. Исполнитель категорически возражает против рассылки со стороны Заказчика коммерческой и иной рекламы или иных видов сообщений лицам, не выразившим желания их получать (далее – «Спама»), и будет осуществлять все возможные меры по предотвращению подобных действий. При неоднократном уведомлении о превышении лимита отправки писем, Заказчику может быть отказано в предоставлении дальнейшей возможности отправки писем без его уведомления.

1.2. Размещение любых материалов порнографического характера.

1.3. Размещение на дисковом пространстве Заказчика, либо распространение иными способами вирусов любого типа.

1.4. Размещение на дисковом пространстве Заказчика мошеннических (phishing) страниц или сайтов, целью которых служит обман пользователей или получение их личных данных, таких как логин, пароль, номер телефона, банковской карты и прочей конфиденциальной информации.

В случае нарушения пункта 1 данных Правил, Исполнитель оставляет за собой Право заблокировать доступ Заказчика к Услуге без возможности дальнейшего восстановления доступа.

2. Осуществление попыток незаконного доступа к ресурсам сети, проведение сетевых атак или взлома, за исключением добровольного разрешения владельца или администратора данного ресурса.

2.1. При превышении допустимой нормы нагрузки на сервер аккаунта, осуществляется автоматическая блокировка доступа до выяснения причины и понижения нагрузки. Если невозможно осуществить понижение нагрузки на сервер, Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуги Заказчику.

2.2. Использование сетевых роботов, анонимайзеров, кардшаринг не совместимых с работой хостинга.

2.3. Размещение сайтов, целью которых является скрытая или явная торговля фармакологическими препаратами, а также торговля семенами растений.

2.4. Размещение сайтов, содержащих призывы или агитацию к действиям по нарушению действующего правопорядка, а также содержащих информацию экстремистского характера.

2.5. Нарушение авторских прав, а также использование и распространение материалов, способствующих подобному нарушению (в том числе crack и warez).

2.6. Размещение на серверах Исполнителя filesharing-сайтов (сайтов, предназначенных для хранения, распространения и предоставления открытого доступа к большим объемам информации).

2.7. Размещение на серверах Исполнителя NuIP проектов, а также прочих сайтов, содержащих информацию о легком заработке, заработке на разнице курсов обменных пунктов или обман казино.

2.8. Размещение сайтов игровой тематики на тарифах без защиты от DDoS атак.

В случае обнаружения деятельности подобного рода Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в предоставлении Услуги.

В случае нарушения пункта 2 данных Правил, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать доступ Заказчика к Услуге до выяснения соответствующих обстоятельств.

В случае получения выявленного нарушения Исполнитель блокирует аккаунт Заказчика до исправления нарушения, а в случае серьезных нарушений без возможности разблокирования.

При блокировании аккаунта Заказчика по причине нарушения данных Правил копия данных, размещенных на данном аккаунте, Заказчику не предоставляется.

Не рекомендуется.

3. Использование программ, скриптов и материалов сомнительного содержания или происхождения. Подобными действиями Заказчик рискует произвести нарушение по указанным выше пунктам.

Правила получения технической поддержки.

4.1. Заказчик имеет право в получении ответов на заданные вопросы.

4.2. Заказчик имеет право обратиться к сотрудникам службы поддержки Исполнителя с просьбой предпринять ряд действий, которые, по его мнению, включены в обязанности данной службы.

Сотрудник службы поддержки вправе отказать Заказчику в выполнении каких-либо действий, если это не входит в его обязанности.

4.3. Исполнитель в лице службы поддержки оставляет за собой право не производить поддержку Заказчика (вплоть до отказа в предоставлении Услуг), если в его обращении используется ненормативная лексика, а также грубость по отношению к сотрудникам службы поддержки.

4.4. Вопросы установки, настройки, администрирования и оптимизации пользовательских скриптов/модов не входят в обязанности службы поддержки Исполнителя, но могут быть решены за дополнительную плату, по усмотрению сотрудника службы поддержки.

Правила смена сервера и тарифа.

5. При смене тарифного плана на другой с более высокой (низкой) стоимостью, аккаунт переносится на сервер, предназначенный для данного тарифного плана. Смена тарифного плана производится с согласия Заказчика.

5.1. Перенос аккаунта Заказчика осуществляется только при оплаченной Заказчиком Услуг.

5.2. Смена тарифного плана с меньшей стоимостью на тарифный план с большей стоимостью осуществляется бесплатно.

5.3. Смена тарифного плана с большей стоимостью на тарифный план с меньшей стоимостью осуществляется платно, стоимость смены равна 100 рублям.

Условия аренды VPS и выделенных серверов.

6. Условия и порядок размещения материалов на серверах соответствуют условиям по размещению, указанным в тарифных планах на Сайте Исполнителя.

6.1. Настройка, системное администрирование, установка (удаление) приложений и материалов производится Заказчиком самостоятельно.

Обработка жалоб.

7. При поступлении abuse (жалобы от правообладателей, Дата-Центра и других уполномоченных лиц), создается запрос в Биллинг-Панели Заказчика, на который он обязуется незамедлительно отреагировать.

В зависимости от характера жалобы Заказчику предоставляется время на реагирование от 1 до 20 часов с момента поступления соответствующего запроса. В редких случаях возможно незамедлительное блокирование аккаунта Заказчика. При поступлении жалобы Заказчик в обязательном порядке должен уведомить Исполнителя, используя ответную форму запроса, через который поступила данная жалоба, о проделанной им работе по урегулированию данного вопроса, в противном случае уведомление считается проигнорированным, а вопрос - нерешенным.

Правила изменения данных.

Любое изменение данных в учетных записях, удаление IP адреса из ограничений, изменение email-адреса, перенос заказов и доменов как в пределах ресурсов Исполнителя, так и за их пределами, а также изменение номера мобильного телефона для активации в Биллинг-Панели, осуществляется по запросу и при подтверждении Заказчиком по SMS, либо с предоставлением фото копии паспорта, где отчетливо видны необходимые данные. Данные в копии паспорта должны совпадать с данными, указанными в учетной записи Заказчика.