

## **Публичная оферта** на предоставление платных услуг

Текст настоящего Договора является публичной офертой (в соответствии с п.2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ).

г.Москва

ООО «Баксэт», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице ИП Управляющего Панкратова Антона Сергеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и «Заказчик», с другой стороны, именуемые совместно в дальнейшем Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### **Термины и определения**

**IP-сеть** - сеть, построенная на базе стека протоколов TCP/IP, который позволяет создавать и объединять как небольшие локальные, так и глобальные сети.

**Сервер** - компьютер или программная система, предоставляющие удаленный доступ к своим службам или ресурсам с целью обмена информацией.

**Веб-система** - электронное представительство Заказчика в Internet, представляющее гарантированную возможность визуального доступа к информации с компьютера, имеющего доступ в Internet посредством общедоступных программ-браузеров годом выпуска не позднее 2010, по протоколу HTTP 1.1.

**Домен** - область пространства иерархических имен сети Internet, которая обслуживается набором серверов доменных имен (DNS) и централизованно администрируется. Домен идентифицируется именем домена.

**Реестр** - центральная база данных, содержащая информацию о зарегистрированных доменных именах, Администраторах доменов, иную информацию, необходимую для регистрации и продления доменов.

**Регистрация домена** - занесение информации о домене и его Администраторе в Реестр доменных имен с целью обеспечения уникальности использования домена, а также получения прав на администрирование домена Администратором. Услуга по регистрации домена считается оказанной с момента занесения информации в Реестр.

**Делегирование домена** - занесение в зону информации о домене и соответствующих ему DNS-серверах, указанных Администратором домена, обеспечивающей функционирование домена.

**Администратор домена** - юридическое или физическое лицо, для которого регистрируется домен. Администратор домена определяет порядок использования домена и организацию, осуществляющую техническое сопровождение домена.

**Администрирование домена** - определение порядка использования домена, организация технического сопровождения домена, организация оплаты услуг по обеспечению функционирования домена.

**Срок регистрации** - время, в течение которого обеспечивается хранение информации о домене в Реестре доменных имен.

**Продление доменного имени** - внесение в Реестр сведений о продлении срока действия регистрации домена.

**DNS-сервер** - сервера доменных имен, содержащие конфигурационные файлы зарегистрированного домена.

**Логин** - уникальный для веб-сервера Исполнителя набор букв и цифр, который в сочетании с Паролем служит идентификатором Заказчика.

**Пароль** - набор букв и цифр, который в сочетании с Логинем служит идентификатором Заказчика.

**Заказ** - электронное сообщение, отправленное Заказчиком с веб-сервера Исполнителя (<http://justhost.ru/>), включающее в себя номер заказа, а также перечень услуг Исполнителя, перечисленных в Приложениях, которые Заказчик желает получить.

**Спам** - производство «веерной» (массовой) рассылки информации рекламного, коммерческого или агитационного характера другим пользователям сети без их согласия, писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения, а также размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно; рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию; использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

### **1. Предмет договора**

- A. Исполнитель оказывает Заказчику услуги web-хостинга и услуги регистрации доменов на своих мощностях согласно условиям, предусмотренным настоящим договором и приложениями к нему.
- B. Перечень услуг, предоставляемых Исполнителем по настоящему Договору, а также их типы, Заказчик определяет самостоятельно путем оплаты соответствующих Заказов Исполнителю.

### **2. Права и обязанности Сторон**

- A. Исполнитель обязуется оказать услуги в строгом соответствии с условиями настоящего Договора.
- B. Заказчик принимает на себя обязательства своевременно оплачивать услуги Исполнителя согласно условиям настоящего Договора и приложений к нему.
- C. Заказчик обязуется соблюдать правила предоставления услуг, обозначенные Исполнителем в Договоре и Приложениях к нему.
- D. Заказчик понимает и соглашается с требованиями к качеству услуг и сервисов, предоставляемых Исполнителем.

### **3. Момент заключения Договора и срок его действия**

- A. Моментом заключения договора является регистрация Заказчика на веб-сервере Исполнителя.

### **4. Стоимость услуг и порядок оплаты**

- A. Стоимость услуг приведена на веб-сервере Исполнителя (<http://justhost.ru/>). Оплата по Договору производится в рублях РФ.
- B. Оплата услуг Исполнителя производится в течение 5 (пяти) банковских дней со дня выставления счета Исполнителем.
- C. Запрос на формирование счета осуществляется Заказчиком на веб-сервере Исполнителя, путем формирования заказа на услуги Исполнителя.
- D. Регистрация доменов со специальным ценообразованием, например, премиальные и освобождающиеся – не производится. Для регистрации таких доменов необходимо делать заказ напрямую у регистратора.
- E. При оформлении Заказчиком платежных документов в разделе «Назначение платежа» обязательна ссылка на номер счета и номер договора.
- F. Расчет за оказываемые Исполнителем услуги производятся Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- G. Заказчик самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за услуги, предоставляемые Исполнителем по настоящему Договору.
- H. Все банковские комиссионные расходы по оплате счетов Исполнителя осуществляются Заказчиком, если способом оплаты особо не предусмотрено иное.
- I. При изменении банковских реквизитов Исполнителя, по не зависящим от него

обстоятельствам, с момента опубликования новых реквизитов посредством электронной почты и web-сервера Исполнителя, Заказчик самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.

- J. Моментом оказания услуги является передача Заказчику реквизитов доступа к web-сервису.
- K. При переходе услуги в статус Удалена, Исполнитель в праве освободить ресурсы, связанные с оказанием данной услуги.
- L. Услуга по регистрации доменного имени является оказанной в момент внесения в Реестр доменных имен информации о домене и его Администраторе.
- M. Факт оказания услуг по Договору подтверждается Актом оказания услуг. Акт изготавливается Исполнителем и направляется Заказчику по запросу. Акт формируется в конце каждого календарного месяца и включает в себя все услуги, оказанные за прошедший месяц.

## 5. Ответственность Сторон

- A. Исполнитель несет ответственность за перебои в предоставлении своих услуг, за исключением случаев, в которых перебои были вызваны действиями Заказчика или действиями третьих лиц, в сумме не более, чем стоимость услуги заказчика, на которой наблюдались перебои за один календарный месяц.
- B. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за утери и/или разглашения своих Логина и Пароля, а так же из-за любых действий непреодолимой силы и любых случайных факторов.
- C. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за сохранность данных Заказчика, утраченных вследствие утери и/или разглашения своих Логина и Пароля, в случае аппаратного сбоя, случайного удаления, ошибок администрирования, внешнего вмешательства, а так же из-за любых действий непреодолимой силы и любых случайных факторов.
- D. Исполнитель несет ответственность по искам гражданско-правового характера и по доказанным в судебном порядке убытков Заказчика, в сумме не более, чем стоимость услуги заказчика, на которой наблюдались убытки за один календарный месяц.
- E. Стороны несут ответственность по своим обязательствам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- F. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования услуг Исполнителя (полного или частичного), а также в случаях, если это вызвано неудовлетворительной работой используемых Заказчиком аппаратных и программных средств, сбоями вычислительной техники, ошибками Заказчика при работе с программными продуктами или нарушением Заказчиком требований документации программных продуктов.
- G. Заказчик несет полную ответственность за сохранность своих данных, за создание резервных копий, их хранение и управление ими.
- H. Заказчик информирован о том, что программное обеспечение сервера может включать, но не ограничивается программными продуктами, предоставленными без каких-либо гарантий. Все работы по диагностике и восстановлению работоспособности сервера выполняются за счет Заказчика.
- I. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.
- J. В случае наличия судебных или иных актов от государственных органов РФ в отношении услуг Заказчика о несоответствии законодательству РФ, Исполнитель в праве заблокировать услуги Заказчика без права возврата средств.
- K. В случае наличия Жалоб на услуги Заказчика со стороны специализированных организаций, представителей по авторским и другим смежным правам, жалоб от организаций по защите товарных знаков (брендов), жалоб на организацию спам-рассылок, неправомерное размещение ПО (без разрешения правообладателя), размещение вредоносного ПО, размещения информационных статей о взломе, размещения ПО для взлома, размещение порнографических материалов, а так же любых других действий Заказчика, которые могут квалифицироваться незаконными или причиняющими, или которые могут причинить ущерб Исполнителю, Исполнитель в праве заблокировать услуги Заказчика без права возврата средств.
- L. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за перебои связи вызванные отзывом IPv4 сетей регулируемыми организациями. В случае отзыва IPv4 сети услуги будут доступны по протоколу IPv6.

## **6. Условия и порядок расторжения Договора**

- A. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Заказчика, при отсутствии прямой вины Исполнителя, по истечении оплаченного периода путем отказа от оплаты услуг на следующий период или на основании уведомления, изложенного в письменной форме.
- B. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Исполнителя исключительно на основании ненадлежащего исполнения Заказчиком условий настоящего Договора и/или Приложений к нему. При этом Исполнитель направляет Заказчику письменное уведомление о расторжении Договора не менее чем за 5 (пять) дней до момента расторжения.
- C. При расторжении договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через судебные органы Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **7. Порядок разрешения споров**

- A. Споры и/или разногласия будут решаться Сторонами путем переговоров, а в случае не достижения согласия, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, по месту регистрации Исполнителя.
- B. Все претензии Сторон должны быть оформлены в письменном виде и подписаны уполномоченными лицами.
- C. Сторона, получившая претензию, обязана предоставить другой стороне мотивированный ответ в течение 10 рабочих дней со дня получения претензии.

## **8. Форс-мажор**

- A. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей вызвано непреодолимой силой, т.е. чрезвычайными силами и непредотвратимыми обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю.
- B. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства, незамедлительно информирует другую сторону о начале и прекращении указанных выше обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 дней после начала их действия.
- C. Если указанные обстоятельства продолжаются более 2 месяцев, каждая сторона имеет право на досрочное расторжение Договора. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты.

## **9. Конфиденциальная информация и персональные данные**

- A. Заключая настоящий Договор (акцептуя оферту), Заказчик подтверждает свое согласие на обработку Обществом с ограниченной ответственностью «Баксэт» с местом нахождения: 124489, Москва, Зеленоград, Сосновая аллея д.4 стр.2 оф.120, ОГРН 1054316805927, его персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество, адрес (в том числе, почтовый), номер телефона/факса, адрес электронной почты, банковские реквизиты, ИНН, ОГРНИП, паспортные данные, а также иные персональные данные, предоставленные в указанных ниже целях, включая: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, для целей заключения и исполнения Договора, а также для обеспечения соблюдения законов и иных нормативно-правовых актов. Обработка персональных данных осуществляется как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств. Согласие на обработку персональных данных действует в течение неопределенного периода времени и может быть отозвано посредством направления соответствующего письменного заявления в адрес ООО «Баксэт».
- B. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает свое согласие на получение от Исполнителя рекламных материалов об услугах и акциях Исполнителя и его партнеров.
- C. Стороны обязуются без обоюдного согласия не передавать третьим лицам либо использовать иным способом, не предусмотренным условиями Договора, организационно-технологическую, коммерческую, финансовую и иную информацию, составляющую секрет для любой из Сторон (далее - «конфиденциальная информация») при условии, что:
  - такая информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам;
  - к такой информации нет свободного доступа на законном основании;
  - обладатель такой информации принимает надлежащие меры к обеспечению ее конфиденциальности.
- D. Срок охраны конфиденциальной информации ограничивается Сторонами сроком не менее 5

(Пяти) лет с момента окончания действия Договора.

- Е. Исполнитель в праве запросить любые дополнительные идентификационные данные Заказчика. В случае игнорирования запроса или отказа предоставить данные в течении 3 рабочих дней после отправки данного запроса, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать услуги и аккаунт Заказчика до момента предоставления запрошенных персональных данных.

#### **10. Порядок внесения изменений в Договор**

- А. Исполнитель в праве в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор и Приложения к нему посредством уведомления Заказчика о таких изменениях на веб-сервере Исполнителя (<http://justhost.ru/>).
- В. Заказчик обязуется регулярно отслеживать изменения, связанные с реализацией Договора на услуги по предоставлению прав доступа к Веб-системе и регистрации доменов на веб-сервере Исполнителя. Читать и принимать к сведению информацию об изменениях в Приложениях к настоящему Договору, а также других технологических и организационных изменениях, публикуемую на веб-сервере и рассылаемую Исполнителем через средства электронной почты.
- С. Изменения вступают в силу не менее чем через 10 (десять) календарных дней с момента оповещения и опубликования.
- Д. Услуги, полученные Заказчиком со дня введения в действие изменений до даты получения уведомления включительно, оказываются Заказчику с учетом внесенных изменений.
- Е. Во всех случаях, не оговоренных и не предусмотренных в настоящем Договоре, Стороны должны руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

#### **11. Возврат средств**

- А. В любой момент можно отказаться от выбранных услуг и вернуть на свой счет в биллинге неизрасходованные средства. Расчет суммы осуществляется на дату отказа от услуг.
- В. Для всех услуг возврат средств производится по заявлению Заказчика на адрес [info@justhost.ru](mailto:info@justhost.ru), с учетом фактически понесенных затрат со стороны JustHost.ru.
- С. Вывод средств с баланса производится только по заявлению от Заказчика на адрес [info@justhost.ru](mailto:info@justhost.ru), на счет/кошелек/карту с которой производилась оплата.
- Д. Возврат оплаченных средств осуществляется в полном объеме, если с момента оплаты прошло не более 15 дней. После этого периода осуществляется возврат пропорционально сроку пользования услугой.
- Е. Возврат после подачи заявления Заказчиком может занять до 14 дней плюс период, который зависит от платежной системы.
- Ф. В сумму возвращаемых средств не будут включены бонусные начисления от нашей компании.
- Г. Возврат средств за услугу Регистрация домена и услуги аренды IPv4/IPv6 сетей НЕ производится.

#### **12. Партнерская программа**

- А. Исполнитель выплачивает Заказчику вознаграждение в размере 5% от суммы каждой оплаты, произведенной клиентом, привлеченным с сайта Заказчика.
- В. Исполнитель вправе по своему усмотрению устанавливать для отдельных клиентов, привлеченных с сайта Заказчика, иной процент вознаграждения, согласовав его с Заказчиком в письменной форме.
- С. Маркетинговые материалы (включая карточки услуг, баннеры и прочее) обязаны быть размещены на сайте Заказчика на протяжении всего периода участия в программе для получения вознаграждения. В случае их отсутствия, либо присутствия не в полном объеме, Исполнитель оставляет за собой право полного или частичного удержания выплаты вознаграждения. Право на вознаграждение может быть восстановлено (на усмотрение Исполнителя) после непрерывного размещения указанных материалов в течение срока не менее шести месяцев, в объеме, требуемом Исполнителем.

## 1. Реквизиты

Исполнитель: **ООО «Баксэт»**

ИНН 4345115602 / КПП 434501001 /  
 ОГРН 1054316805927  
 р/с 40702810810000049338 в АО  
 "ТИНЬКОФФ БАНК"  
 БИК 044525974, к/с  
 30101810145250000974  
 Юридический адрес: 610007, Киров,  
 ул. Ленина, 164, 14  
 Почтовый адрес: 124489, Зеленоград,  
 Москва, Сосновая аллея 4/2 оф.120  
 Тел. (495) 668-09-03  
 Юридический адрес банка: Москва,  
 123060, 1-й Волоколамский проезд, д.  
 10, стр. 1  
 ИНН банка: 7710140679  
 управляющий ИП Панкратов Антон  
 Сергеевич, действует на основании  
 Устава

## 2. Контакты

Исполнитель: **ООО «Баксэт»**

	<b>ФИО</b>	<b>Телефон</b>	<b>E-mail</b>
Административный представитель:	Шиляев Дмитрий Андреевич	(495) 668-09-03 доб. 8002	<a href="mailto:info@justhost.ru">info@justhost.ru</a>
Технический представитель:	Служба поддержки	(495) 668-09-03	<a href="mailto:info@justhost.ru">info@justhost.ru</a>
Контактное лицо по оплате счетов:	Панкратов Антон Сергеевич	(495) 668-09-03 доб. 8001	<a href="mailto:info@justhost.ru">info@justhost.ru</a>

## 1. Основные термины

**Администрирование** - оказание Исполнителем работ по настройке, текущему техническому обслуживанию сервера и установке дополнительных программ по желанию Заказчика.

**Пакет услуг** – перечень информационных и технологических услуг, оказываемых Заказчику в рамках Администрирования.

**Дополнительные услуги** – перечень услуг, не оговоренных настоящим Договором, определяемых Сторонами дополнительно в дополнительных соглашениях или посредством присоединения к условиям, в соответствии с которыми Исполнитель обязуется их оказывать.

## 2. Основные положения

- A. Ответственность за все действия, произведенные с использованием Логина (login) и Пароля (password) Заказчика, как им самим, так и другими физическими или юридическими лицами, полностью лежит на самом Заказчике. Заказчик должен обеспечивать конфиденциальность присвоенного ему пароля (паролей). Заказчик несет полную ответственность за все действия, произведенные с использованием его Логина и Пароля.
- B. Исполнитель предоставляет на выбор Заказчика Пакеты услуг в рамках нескольких уровней Администрирования серверов. Каждый уровень администрирования серверов содержит определенный набор предоплаченных услуг. Перечень наборов услуг доступен при заказе услуг на веб-сервере Исполнителя (<http://justhost.ru>) и может изменяться в зависимости от типа заказываемой услуги.
- C. Конкретный Пакет услуг предоставляется Заказчику по предварительной договоренности и оплате Заказчиком согласно установленной стоимости абонентского обслуживания по ценам, указанным на веб-сервере Исполнителя (<http://justhost.ru>) и при заказе услуг.
- D. Для каждой услуги Заказчика может быть заказан только один Уровень администрирования.

## 3. Продление действия Пакета услуг

- A. Продление действия Пакета услуг производится Исполнителем по умолчанию при наличии необходимой денежной суммы на личном счете Договора Заказчика, достаточной для оплаты услуги продления, и при отсутствии отказа Заказчика от продления. Продление осуществляется на тот же период что и услуга, к которой применяется данный Пакет услуг.
- B. Отсутствие отказа Заказчика от продления действия услуги подтверждает его согласие на продление предоставления сроков услуг Исполнителем и тем самым списание денежных средств за продление с личного счета Заказчика по Договору.

## 4. Особые условия

- A. Исполнитель в праве отказать Заказчику в оказании тех или иных услуг, если Исполнителем будет установлено что они превышают рамки оплаченных Пакетов услуг и/или условия Договора. Такие требования будут оцениваться отдельно как Разовые услуги в соответствии с техническим заданием.
- B. Заказчик обязан своевременно информировать Исполнителя о внесении необходимых корректив в управление и настройки серверного программного обеспечения через тикет-систему Исполнителя.
- C. Исполнитель не несет ответственности за качество оказываемых услуг в случаях, если это вызвано неудовлетворительной работой используемых Заказчиком аппаратных и программных средств, сбоями вычислительной техники, ошибками Заказчика при работе с программными продуктами или нарушением Заказчиком требований документации программных продуктов.
- D. Заказчик информирован о том, что программное обеспечение сервера может включать, но не ограничивается программными продуктами предоставленными без каких-либо гарантий. Все работы по диагностике и восстановлению работоспособности сервера выполняются за счет Заказчика.

---

Приложение к оферте №3. Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, понимаются и толкуются в соответствии с их изложением в Договоре на официальном web-сервере Исполнителя (<http://justhost.ru>), включая настоящее Соглашение, а так же в соответствии с действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, применяемыми в деловом обороте терминами и определениями для аналогичных услуг.

**Аварийная ситуация** – недоступность услуги Исполнителя, вызванная неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.

**Инцидент** – событие, обусловленное явной или предполагаемой недоступностью услуги Исполнителя в силу тех или иных причин.

**Запрос Заказчика об инциденте** – сообщение Заказчика о недоступности услуги Исполнителя, принимается через: тикет-систему, по официальным адресам электронной почты, телефонам технической поддержки Исполнителя.

Плановые регламентные работы - комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

**Срочные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

**DoS-атака (Denial of Service – "отказ в обслуживании") и DDoS-атака (Distributed Denial of Service – "распределённый отказ обслуживания")** – разновидности атак злоумышленника на компьютерные системы, целью которых является создание таких условий, при которых легитимные (правомерные) пользователи системы не могут получить доступ к предоставляемым системой ресурсам, либо этот доступ затруднён.

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- A. В настоящем Соглашении указываются требования к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантируется Исполнителем.
- B. В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг Исполнителя, возможность контролировать Сторонами эти показатели.

## 2. ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- A. В настоящем Соглашении Стороны признают, что Исполнитель гарантирует объявленный уровень обслуживания только в технологических границах ответственности сети Исполнителя.

## 3. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И УРОВНЯ СЕРВИСА

- A. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, если иное не указано в тексте Договор и Приложений к нему. Недоступность услуг Исполнителя может быть вызвана или связана с:
  - Аварийной ситуацией;
  - Плановыми регламентными работами;
  - Срочными работами;
  - Прочими инцидентами.

Плановые регламентные и срочные работы, проводимые в стандартное время регламентных работ (обслуживания), не требуют уведомлений Заказчика со стороны Исполнителя.

Информация о плановых технических работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), публикуется на web-сервере Исполнителя: (<http://justhost.ru/>) за 48 часов до начала работ.

Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), публикуется на web-сервере Исполнителя: (<http://justhost.ru/>) за 12 часов



до начала работ.

Информация о срочных работах, связанных с ликвидацией аварийной ситуации и проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), публикуется на web-сервере Исполнителя: (<http://justhost.ru/>) не позднее 12 часов с начала работ

- B. Заказчик обязан сообщить электронным письмом и/или по телефону в службу технической поддержки Исполнителя об отсутствии доступа к ресурсам, размещенным на вычислительных мощностях Исполнителя, а так же о предполагаемой продолжительности данного инцидента в течении 24 часов с момента обнаружения инцидента. Исполнитель анализирует запрос Заказчика об инциденте, основываясь на лог-файлах и данных системы мониторинга услуг Исполнителя. Периоды плановых регламентных и срочных работ не принимаются во внимание и не учитываются. Время реакции Исполнителя на запрос Заказчика об инциденте, не должно превышать 6 часов с момента получения запроса Заказчика.
- C. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 5 дней с момента обнаружения инцидента, направить или продублировать ранее направленный в службу технической поддержки запрос Заказчика об инциденте на ([info@justhost.ru](mailto:info@justhost.ru)), в котором указать номер Договора, код услуги, период недоступности услуги, а так же указать на свое желание получить компенсацию. Запрос будет рассмотрен в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения. Компенсация стоимости ненадлежащим образом предоставленной услуги может быть произведена только один раз в месяц за прошедший календарный месяц, независимо от количества инцидентов в этом месяце. Способ компенсации обговаривается индивидуально.
- D. Исполнитель гарантирует начало предоставления услуг в сроки, указанные в Договоре и при зачислении средств Заказчика на расчетный счет Исполнителя при наличии свободного оборудования, способного обеспечить должное оказание услуг по оплаченному тарифу. Началом оказания услуг считается момент, когда Исполнитель предоставил Заказчику пароль и регистрационную информацию к заказанной услуге. Гарантия начала предоставления услуг не распространяется на случаи, если задержки с установкой оборудования и/или включения сервиса связаны с отсутствием всех необходимых данных Заказчика, некорректной оплатой, а также вследствие обстоятельств непреодолимой силы. При нарушении гарантии начала предоставления услуг, Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги в размере 50% установочной платы, если таковая имеется, с учетом всех предоставленных скидок.
- E. Указанные выше гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность услуги была прямо или косвенно вызвана:
- причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбои программного обеспечения, разработанного третьими лицами, невозможность получения расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для обеспечения доступности услуги ресурсов;
  - неработоспособностью телекоммуникационных сетей, находящихся за пределами зоны ответственности Исполнителя;
  - ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;
  - сбоями и особенностями работы системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя;
  - действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц, включая использование программного обеспечения;
  - отказами программного обеспечения в рамках сервера, так как обеспечение работоспособности данного программного обеспечения находится в зоне ответственности Заказчика;
  - направленными DoS/DDoS-атаками и другими подобными воздействиями на сеть Исполнителя;
  - превышением ресурсов, предоставленных Исполнителем для данной услуги.
- F. Настоящее Соглашение заключается, изменяется и прекращается в порядке, установленном в Договоре.
- G. С учетом положений настоящего Соглашения, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Договором или действующим законодательством, не увеличивают обязательств и гарантий Исполнителя.