

Введено в действие 11.06.2008 г.

Компания ur-host.com именуемое в дальнейшем "Исполнитель", предлагает любому физическому или юридическому лицу, в дальнейшем именуемому "Заказчик", платные услуги в сети Интернет (далее – Услуги). Исполнитель и Заказчик далее именуются как "Стороны".

Настоящее предложение является Публичной офертой (далее – Договор).

1. Используемые термины

- 1.1. Персональный кабинет – аппаратно-программный комплекс Исполнителя, предоставляемый Заказчику, служащий для автоматизированного удаленного взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем (биллинг-панель).
- 1.2. Канал связи – это адрес электронной почты и/или номер факса, сообщенные Исполнителю Заказчиком посредством персонального кабинета, а так же внутренняя система сообщений персонального кабинета.
- 1.3. Техническая поддержка – комплекс мер, проводимых Исполнителем для обеспечения надлежащего предоставления услуг Заказчику, заявленных в настоящем Договоре, а так же своевременное предоставление информации необходимой Заказчику для использования услуг.
- 1.4. Служба Технической Поддержки (далее СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку (HELPDESK или Стол Помощи в биллинг-панели).
- 1.5. Аккаунт – учетная запись Заказчика в персональном кабинете.

2. Предмет Договора

- 2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику платные услуги, согласно условиям, предусмотренным настоящим Договором, а также всеми приложениями к нему.
- 2.2. Приложения являются официальными документами Исполнителя и устанавливаются Исполнителем одинаковыми для всех потребителей. В случае, если пункты договора и приложения перекрывают друг друга, то необходимо руководствоваться пунктами приложения.
- 2.3. Стороны по настоящему Договору признают юридическую силу текстов документов, полученных по каналам связи, наравне с документами, исполненными в простой письменной форме. Исключение из этого правила составляют заключение настоящего Договора и обмен претензиями в письменной форме с юридическими лицами по желанию Заказчика.
- 2.4. Стороны принимают на себя всю ответственность за действия сотрудников, имеющих доступ к каналам связи.

3. Порядок регистрации Заказчика в персональном кабинете и изменения контактной информации

- 3.1. Для заключения настоящего Договора Заказчик обязуется зарегистрироваться в персональном кабинете, при регистрации Заказчику автоматически выдается номер лицевого счета в персональном кабинете. Пароль для доступа в персональный кабинет Заказчик выбирает при регистрации самостоятельно.
- 3.2. Все сведения, предоставляемые Заказчиком при регистрации и заключении Договора, должны быть достоверными. Исполнитель не несет ответственность за убытки любого рода, возникшие в результате предоставления клиентом недостоверной информации.
- 3.3. Исполнитель хранит данные, указанные Заказчиком при регистрации в информационной базе персонального кабинета и использует их для выполнения своих обязательств по оказанию услуг, определенных настоящим Договором, направления

оповещений о технических работах, изменениях в настоящем Договоре и/или Приложениях к нему.

3.4. Заказчик несет ответственность за все действия, произведенные с использованием своего лицевого счета и пароля.

3.5. В случае предоставления Заказчиком третьим лицам доступа к каким-либо ресурсам Заказчика, ответственность за действия таких третьих лиц несет исключительно Заказчик.

3.6. Заказчик несет ответственность за сохранность своих учетных данных и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования учетных данных. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации, Заказчик обязан незамедлительно направить запрос Исполнителю посредством персонального кабинета или по другим каналам связи на изменение учетных данных. При этом Исполнитель вправе потребовать у Заказчика скан документа, удостоверяющего его личность.

3.7. При изменении данных (в том числе при передаче доступа другому лицу), указанных при регистрации или иных данных сообщенных Заказчиком посредством персонального кабинета, Заказчик, так же при помощи персонального кабинета, обязан уведомить Исполнителя в срок не менее 3 (трех) дней до момента изменения. При этом Заказчик обязан предоставить скан-копию документа, удостоверяющего его личность.

4. Порядок обработки заявок СТП

4.1. СТП обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчику в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку запросов Заказчика.

4.2. Основанием для выполнения работ является заявка Заказчика. Заявка направляется через форму СТП HELPDESH в персональном кабинете.

4.3. Заявка должна иметь все необходимые реквизиты для точной идентификации Заказчика, а так же должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.

4.4. Каждая заявка имеет приоритет исполнения. Заказчик выставляет приоритет заявке по следующему правилу:

- Высочайший и высокий - используется только в случаях невозможности использования услуг Исполнителя.
- Средний - проблемы технического характера, которые Заказчик не можете устранить самостоятельно.
- Низкий и низчайший - вопросы, просьбы, предложения Заказчика, а также все остальное, что не вошло в другие приоритеты.

4.5. Все заявки обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки заявки СТП - 12 часов.

4.6. Заявки по другим каналам (в частности, ICQ) не обрабатываются.

4.7. СТП не обязана осуществлять консультирование по вопросам не касающихся предоставления услуг Исполнителя.

4.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующий [раздел F.A.Q](#) на WEB-сервере Исполнителя или на сайты разработчиков программного обеспечения.

4.9. В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:

- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
- требование предоставления услуг, не соответствующих условиям договора;
- в случае блокирования предоставления услуг.

4.10. В случае претензий по выполнению заявок Заказчик может обратиться с жалобами к руководству Исполнителя в СТП в раздел "Руководство проекта". В жалобе необходимо указывать номер запроса обращений в СТП, по которым возникли претензии. Ответ на претензии отправляется руководством Исполнителя Заказчику не позднее чем через два рабочих дня после подачи претензии.

4.11. В случаях неуважительного, хамского отношения к сотрудникам СТП, в том числе употребления не нормативной лексики при обращениях в СТП в большинстве случаев может послужить отказом в предоставлении услуг со стороны Исполнителя с последующим расторжением данного Договора.

5. Обязанности сторон

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. Предоставить услуги Заказчику в соответствии с условиями и требованиями, изложенными в настоящем Договоре, а так же приложениями к нему.

5.1.2. Осуществлять техническую поддержку услуг предоставленных Заказчику через СТП в персональном кабинете.

5.1.3. Публиковать сообщения, связанные с внесением Исполнителем изменений в настоящий Договор и приложений к нему в блоке правил на WEB-сервере Исполнителя - а так же по одному из каналов связи не менее чем за 7 (семь) календарных дней до их введения.

5.1.4. Вести учет потребления и оплаты услуг Заказчика посредством персонального кабинета.

5.1.5. Сохранять конфиденциальность информации сообщенной Заказчиком посредством персонального кабинета, а так же любой другой информации Заказчика относящийся к предоставлению услуг, за исключением случаев, предусмотренных международным законодательством

5.1.6. Своевременно уведомлять Заказчика по одному из каналов связи о произведенных действиях в персональном кабинете, а так же об истечении срока действия предоставляемых услуг по настоящему Договору. Заказчик может просмотреть полный перечень доступных уведомлений и регулировать их отправку при помощи персонального кабинета.

5.2. Заказчик обязуется:

5.2.1. Принять услуги Исполнителя в соответствии с условиями и требованиями, изложенными в настоящем Договоре, а так же приложений к нему.

5.2.2. Своевременно оплачивать услуги Исполнителя согласно условиям настоящего Договора и ценам указанных в приложениях к Договору.

5.2.3. Сообщить Исполнителю при регистрации в персональном кабинете полную и достоверную информацию путем заполнения профиля.

5.2.4. При получении Заказчиком юридическим лицом от Исполнителя документов в двух экземплярах, Заказчик обязуется один экземпляр с подписью и печатью отправить обратно Исполнителю в срок не превышающий 14 (четырнадцати) календарных дней.

5.2.5. Незамедлительно уведомить Исполнителя в случае хищения или утери пароля авторизующего Заказчика в персональном кабинете.

6. Стоимость услуг и порядок оплаты

6.1. Стоимость услуг указана на WEB-сервере Исполнителя в соответствующем разделе.

6.2. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком путем авансовых платежей в течение 7 (семи) календарных дней со дня выставления счета Исполнителем. Запрос на формирование счета осуществляется Заказчиком посредством персонального кабинета.

6.3. Платежи осуществляются электронным или иными предусмотренными способами путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Подробная информация хранится на сайте Исполнителя в разделе "Способы оплаты".

6.4. Факт оплаты счета считается подтвержденным при поступлении сведений от платежной системы (из банка) о зачислении денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

6.5. Заказчик несет ответственность за правильность и своевременность осуществления платежей за услуги, предоставляемые Исполнителем по настоящему Договору.

- 6.6. При изменении банковских реквизитов (реквизитов электронных платежных систем) Исполнителя, с момента оповещения Заказчика по одному из каналов связи и опубликования новых реквизитов посредством WEB-сервера Исполнителя - в разделе "Способы оплаты". Заказчик несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.
- 6.7. При несвоевременной оплате услуг Исполнитель автоматически приостанавливает предоставление услуг Заказчику с немедленным уведомлением об этом Заказчика по одному из каналов связи. В течение 30 (тридцати) дней после образования нулевого баланса на лицевом счете Заказчика, лицевой счет и информация Заказчика сохраняются. Заказчик погашает задолженность по своему тарифу в полном объеме. Если по истечении этого срока задолженность не погашена, вся информация Заказчика удаляется без возможности восстановления.
- 6.8. По желанию Заказчика юридического лица Исполнитель высылает оригинал Договора заказным письмом по почтовому адресу, указанному Заказчиком посредством персонального кабинета. Юридические лица могут получить копию Договора в соответствующем разделе персонального кабинета.
- 6.9. Физические лица могут получить копию Договора в соответствующем разделе в персональном кабинете.
- 6.10. Заказчик может следить за состоянием обработки Исполнителем документов посредством персонального кабинета.
- 6.11. Для Юридических лиц факт оказания услуг по Договору подтверждается Актом оказания услуг. По желанию Заказчика юридического лица Акт в двух экземплярах может быть изготовлен Исполнителем на бумажном носителе и направлен заказным письмом Заказчику. Также Заказчик может получить копию Акта в соответствующем разделе персонального кабинета.
- 6.12. По окончании предоставления Исполнителем услуг Заказчику, Заказчик высылает обратно Исполнителю один экземпляр Акта (согласно пункту 5.2.4 настоящего Договора). Если Заказчик нарушил условия пункта 5.2.4 настоящего Договора, то услуги, предоставляемые Исполнителем, считаются оказанными в полном объеме, а стороны не имеют взаимных претензий.
- 6.13. Возврат неиспользованных средств производится только при расторжении данного Договора за услуги хостинга в течении 2х рабочих дней. Частичный возврат (вывод) средств не предусмотрен. Средства, внесенные за услуги по регистрации и продлению доменных имен, а также сопутствующие услуги не возвращаются. Заявку на возврат Заказчик может подать через персональный кабинет. В случае нарушения Заказчиком пункта 4.11 данного Договора, а также пункта 2.1 Приложения №1 к Договору, Исполнитель вправе не производить возврат неиспользованных средств.
- 6.14. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять стоимость и параметры предоставляемых услуг, о чем обязан извещать Заказчика не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до вступления изменений в силу и опубликовать указанные изменения в блоке тарифов на своем WEB-сервере.

7. Ответственность сторон

- 7.1. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком или третьими сторонами за любые задержки, прерывания, ущерб или потери, происходящие из-за:
- а) дефектов в любом электронном или механическом оборудовании, не принадлежащем Исполнителю;
 - б) проблем при передаче данных или соединении, произошедших не по вине Исполнителя, в том числе в случае блокировки отдельных IP узлов;
 - в) нарушений в работе оборудования, принадлежащего Исполнителю, которые Исполнитель обязуется устранить в течение 72 часов;
 - г) вследствие обстоятельств непреодолимой силы в общепринятом смысле;

7.2. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за задержки, перебои в работе и невозможность полноценного использования услуг Исполнителя, происходящие прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособности транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов (например, задержки у Регистратора доменных имен при оформлении доменных имен, а также задержки интернет провайдеров при смене DNS).

7.3. При перерывах в оказании услуг по вине Исполнителя, Заказчик имеет право на компенсацию в виде предоставления пользования услугой в двукратном размере относительно времени перерыва предоставления услуги. Минимальная компенсация составляет 24 часа.

7.4. Заказчик согласен с тем, что размер ответственности Исполнителя ограничен исключительно п. 7.3 настоящего Договора и никакие другие убытки Заказчику Исполнителем не возмещаются.

7.5. Исполнитель имеет право прекратить предоставление Заказчику Услуг и в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор в случае, если Заказчик нарушил хотя бы один пункт Договора или приложений к нему.

7.6. Любая другая ответственность сторон, не предусмотренная настоящим Договором и Приложениями, определяется в соответствии с действующим международным законодательством.

7.7. Исполнитель может приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, предварительно уведомляя об этом Заказчика, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании.

Суммарное время недоступности серверов, связанное с регламентными работами, не должно превышать 10 (десять) часов в месяц.

7.8. Исполнитель периодически проводит Акции для Заказчиков. Условия акций публикуются на страницах WEB-сервера Исполнителя в соответствующих разделах. Например, акция "Подарочный домен при оплате хостинга" в разделах "Хостинг" и "Домены".

8. Момент заключения Договора. Срок действия Договора. Порядок изменения и расторжения

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента:

- а) подписания Договора обеими Сторонами, по дате последней подписи для юридических лиц в случае заключения Договора на бумажном носителе;
- б) поступления предварительной оплаты за услуги, что будет являться акцептом настоящей оферты.

8.2. Договор действует до конца календарного года. В случае, если в течение 14 (четырнадцати) календарных дней до окончания календарного года ни одна из сторон через СТП в персональном кабинете не заявит о своем желании прекратить действие настоящего Договора, настоящий Договор автоматически продлевается на последующий календарный год.

8.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в приложения к настоящему Договору, уведомив Заказчика о произведенных изменениях по каналам связи не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до вступления изменений в силу и опубликовать указанные изменения в блоке правил на своем WEB-сервере.

8.4. Изменения вступают в силу не менее чем через 7 (семь) календарных дней с момента оповещения и опубликования.

8.5. В случае согласия заказчика с такими изменениями, настоящий Договор продолжает свое действие с учетом указанных изменений.

8.6. В случае несогласия с такими изменениями, Заказчик обязуется оповестить об этом Исполнителя не позднее 7 (семи) календарных дней до предполагаемого момента расторжения Договора через СТП в персональном кабинете.

8.7. В случае получения Исполнителем официального письма после вступления в силу изменений, Договор прекращает свое действие от даты получения уведомления. Услуги, полученные Заказчиком со дня введения в действие изменений до даты получения уведомления включительно, оказываются заказчику с учетом введенных изменений.

8.8. Настоящий Договор может быть прекращен по инициативе любой из Сторон, при несостоятельности (банкротства) любой из Сторон, или в случае, предусмотренном пунктом 8 настоящего Договора.

8.9. При нарушении одной из Сторон условий настоящего Договора, другая Сторона имеет право на одностороннее расторжение Договора, о чем уведомляет Сторону, нарушившую условия Договора, не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до его расторжения. В случаях нарушений согласно пункту 4.11 настоящего Договора и пункту 2.1 Приложения №1 к нему Исполнитель вправе незамедлительно расторгнуть Договор.

8.10. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Заказчика, при отсутствии его нарушений по настоящему Договору, по истечении оплаченного периода путем отказа от предоплаты услуг за следующий период или на основании уведомления, изложенного в письменной форме. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Заказчика возвращается по письменному заявлению, а задолженность Заказчика по оплате услуг компенсируется Заказчиком. Возврат средств Заказчику производится только в безналичном порядке в течение 2х рабочих дней. Перечисление возвращаемых средств третьему лицу по просьбе Заказчика не производится.

8.11. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

9. Порядок рассмотрения претензий и разрешение споров

9.1. Стороны будут регулировать путем переговоров через СТП в персональном кабинете, любые спорные вопросы, разногласия или претензии, которые могут возникнуть в отношении настоящего Договора или в связи с ним.

9.2. В случае если стороны не достигнут Договоренности по спорным вопросам путем переговоров, они подлежат разрешению в Арбитражном суде.

10. Форс-мажор

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору при возникновении форс-мажорных обстоятельств, исключających или объективно препятствующих исполнению данного Договора, Стороны не имеют взаимных претензий, и каждая из Сторон принимает на себя свой риск последствий этих обстоятельств. Факт наступления и окончания действия форс-мажорных обстоятельств подтверждается документально.

11. Прочие условия

11.1. В случае заключения Договора с юридическим лицом на бумажном носителе настоящий Договор составляется в двух экземплярах, каждый из которых обладает одинаковой юридической силой.

11.2. Для физических лиц, а также юридических, с которыми не заключен Договор на бумажном носителе, данный Договор, полученный по каналам связи приравнивается к Договору на бумажном носителе и обладает полной юридической силой согласно п. 2.3 настоящего Договора.

11.2. Стороны обязуются не передавать третьим лицам информацию, полученную в процессе выполнения условий настоящего Договора, без письменного согласия обеих сторон.

11.3. Во всех случаях, не оговоренных и не предусмотренных в настоящем Договоре и/или Приложениях к настоящему Договору, стороны должны руководствоваться действующим международным законодательством.

