

Приложение 1  
к Договору на оказание телематических услуг связи и регистрации доменов

## **Правила предоставления услуг**

### **1. Общие правила предоставления услуг**

1.1. Информационно-техническая поддержка Заказчика осуществляется по контактам, указанным по адресу: <http://hc.ru/ru/about/contacts/>.

1.2. При обращении Заказчика к Исполнителю по вопросам технической поддержки Исполнитель обязуется осуществлять операции, запрашиваемые Заказчиком, только после сообщения последним своего Логина и Пароля, а также своего наименования (ФИО), при этом Исполнитель имеет право отклонить запрос на выполнение запрашиваемых операций в следующих случаях:

- в случае сообщения неполной или неточной информации, указанной в настоящем пункте;
- в случае невозможности выполнения запрашиваемых изменений из-за технических особенностей предоставления услуг;
- в случае, если запрос касается вопросов качества, правильности и безошибочности функционирования программного обеспечения, разработанного третьими лицами;
- в случае, если запрос относится к операциям, связанным с внесением изменений в Веб-систему;
- в случае, если запрашиваемая операция может быть выполнена самим Заказчиком.

1.3. Исполнитель вправе приостанавливать предоставление услуг на время, необходимое для проведения профилактических (регламентных) работ в сетях и на объектах Исполнителя.

1.4. Исполнитель обязуется своевременно уведомлять Заказчика о проведении профилактических (регламентных) работ в сетях и на объектах Исполнителя, влияющих на оказание услуг.

1.5. Доступ к услугам, указанным в Приложении 2 к настоящему Договору, осуществляется Заказчиком удаленно, через сеть Интернет, если это не противоречит сути услуги.

1.6. Заказ, не оплаченный в течение 3 (трех) месяцев с момента его поступления к Исполнителю, аннулируется. Заказчик информируется о предстоящем аннулировании Заказа путем уведомления о таком событии по каналам связи не позднее 7 (семи) календарных дней до даты аннулирования Заказа. В случае если Заказ не был оплачен в течение 7 (семи) календарных дней с даты направления вышеуказанного уведомления, такой Заказ аннулируется без возможности восстановления.

1.7. Никакая информация или рекомендации, даваемые Исполнителем или лицами, действующими по поручению Исполнителя, не могут рассматриваться как гарантии либо основания для изменения правоотношений Сторон, поскольку являются выражением мнения.

### **2. Правила размещения Веб-системы при оказании Заказчику услуги виртуального хостинга**

2.1. Не допускается превышение лимитов услуг (ресурсов), предоставляемых Исполнителем в соответствии с используемым Заказчиком тарифным планом.

2.2. Исполнитель гарантирует, что максимальное время простоя (недоступности) Веб-системы по вине Исполнителя не превысит 3% времени в каждом отчетном периоде, в котором оказывались услуги. Данный период простоя включает время проведения профилактических (регламентных) работ.

2.3. В случае если в отчетном периоде время простоя Веб-системы Заказчика по вине Исполнителя превысило предельно допустимый лимит, указанный в п.2.2. настоящего Приложения, Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет Заказчику компенсацию в форме предоставления услуг в объеме, предусмотренном тарифным планом, используемым Заказчиком в данном отчетном периоде, на сумму, эквивалентную стоимости этих услуг за время простоя Веб-системы Заказчика.

2.4. Исполнитель обязуется производить регулярное резервное копирование Веб-системы, при этом резервное копирование почтовых сообщений и log-файлов не производится.

2.5. Исполнитель не несет ответственности за несанкционированный доступ к Веб-системе Заказчика (в том числе повлекший возникновение ошибок, перерывов в работе, удаление файлов, изменение функций и прочее).

2.6. В целях предупреждения несанкционированного доступа к Веб-системе, несанкционированных

рассылок и распространения вирусов или других вредоносных программ Исполнитель применяет на своем оборудовании разработанные третьими лицами средства противодействия нежелательным электронным сообщениям, вирусам и другим вредоносным программам, однако указанные меры в силу объективных причин не могут расцениваться Сторонами как меры, гарантирующие пресечение указанных явлений, и не могут являться основанием для предъявления соответствующих претензий Исполнителю со стороны Заказчика.

2.7. При прекращении (приостановлении) оказания услуг по настоящему Договору срок хранения Веб-системы Заказчика составляет 14 (четырнадцать) календарных дней с момента прекращения (приостановления) оказания услуг по тарифным планам VPS-хостинга и Exchange-хостинга, 45 (сорок пять) календарных дней — по остальным тарифным планам. По истечении указанного срока хранения Веб-система и её резервные копии удаляются без возможности восстановления.

2.8. Исполнитель при оказании услуг виртуального хостинга не инициирует передачу информации, не выбирает получателя информации, не влияет на целостность передаваемой информации, не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных Исполнителем услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

2.9. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникшее в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.

2.10. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по настоящему Договору в случае использования Заказчиком оказываемых услуг для:

— рекламы, а также распространения иных материалов о работах, услугах, товарах, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ;

— использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;

— осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;

— осуществления деятельности, запрещенной законодательством РФ, в том числе распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти и др., а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д. При этом Исполнитель вправе самостоятельно давать оценку деятельности Заказчика на предмет нарушения законодательства, в том числе в случаях, когда определение таких действий не закреплено нормативными актами;

— использования результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средств индивидуализации без согласия правообладателя, за исключением случаев, в которых законодательством допускается такое использование без согласия правообладателя;

— публикации и/или распространения любой информации или программного обеспечения, которые содержат в себе компьютерные «вирусы» или способны нанести вред другим пользователям сети Интернет;

— воспроизведения или распространения программного обеспечения, защищенного авторским правом, без разрешения владельца или законного правообладателя программного обеспечения;

— рассылки или переадресации «цепочных» сообщений любого типа;

— рассылки спама, а именно электронных сообщений, доставленных пользователям сети Интернет без их предварительного согласия и/или не позволяющих определить отправителя этих сообщений, в том числе ввиду указания в них несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

— осуществления попыток несанкционированного доступа к ресурсам Исполнителя и к другим системам, доступным через сеть Интернет;

— публикации схем обмана, информации по взлому программного обеспечения, совершения любых других подобных действий,

а также в иных случаях, установленных Договором и Приложениями к нему.

2.11. Исполнитель также вправе заблокировать доступ к услугам в случае получения Исполнителем сообщений (жалоб) о рассылке спама, осуществляемой из любой точки сети Интернет и рекламирующей Веб-систему Заказчика (или информирующей о Веб-системе Заказчика).

2.12. Заказчик не вправе использовать услуги для распространения материалов, содержащих результаты интеллектуальной деятельности и (или) приравненные к ним средства индивидуализации третьих лиц, без разрешения правообладателей таких материалов или иного законного основания.

2.13. В случае получения Исполнителем жалоб (сообщений, претензий) обладателей исключительных прав

на результаты интеллектуальной деятельности и (или) приравненные к ним средства индивидуализации на действия Заказчика, указанные в п.2.12. настоящих Правил, Исполнитель вправе заблокировать доступ к любой информации или материалам (размещенным Заказчиком), полностью или частично.

2.14. В случае предъявления Исполнителю претензий и/или исков третьих лиц (обладателей исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности и (или) приравненные к ним средства индивидуализации) о неправомерном использовании Исполнителем результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средств индивидуализации в связи с исполнением обязательств по Договору и размещением материалов Заказчика, Заказчик обязуется урегулировать предъявленные претензии самостоятельно и за свой счет и/или вступить в процесс на стороне Исполнителя, а также в полном объеме возместить убытки Исполнителя, включая судебные расходы, понесенные последним в связи с предъявлением к нему вышеуказанных претензий и/или исков.

2.15. Исполнитель вправе заблокировать доступ к любой информации или материалам (размещенным Заказчиком), полностью или частично, если они противоречат действующему законодательству РФ или исключительно с точки зрения Исполнителя, являются неприемлемыми или нежелательными, а также в случае, указанном в п. 2.13. настоящих Правил, однократно уведомив об этом Заказчика. Возобновление доступа может произведено после устранения Заказчиком причин блокировки и его обращения к Исполнителю по электронной почте.

2.16. Претензии обладателей исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности и (или) приравненные к ним средства индивидуализации

2.16.1. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при получении жалоб (сообщений, претензий) обладателей исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности и (или) приравненные к ним средства индивидуализации (далее – «правообладатели»):

2.16.1.1. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней обо всех поступивших Исполнителю жалобах правообладателей относительно размещения на веб-сайте Заказчика или иных ресурсах, предоставленных Заказчику Исполнителем, результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средств индивидуализации без разрешения правообладателя или иного законного основания.

2.16.1.2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения уведомления согласно п. 2.16.1.1. настоящих Правил, обязан:

- удалить материалы, содержащие результаты интеллектуальной деятельности и (или) приравненные к ним средства индивидуализации, и уведомить Исполнителя об удалении материалов с доказательствами устранения нарушения по адресу электронной почты [abuse@hc.ru](mailto:abuse@hc.ru)

либо

- направить Исполнителю на адрес электронной почты [abuse@hc.ru](mailto:abuse@hc.ru) мотивированный отказ от удаления материалов с приложением сведений/документов/информации, подтверждающих правомерность использования результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средств индивидуализации, в случае отказа устранить нарушения, указанные в жалобе правообладателя.

2.16.1.3. Если по истечении срока, указанного в п. 2.16.1.2. настоящих Правил, Заказчик не уведомил Исполнителя об удалении материалов или не направил мотивированный отказ от удаления материалов, а равно не предоставил доказательств правомерного использования результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средств индивидуализации, Исполнитель производит полную или частичную блокировку услуг в соответствии с п. 2.15. настоящих Правил, о чем Заказчик уведомляется по его контактному адресу электронной почты.

2.16.2. Заказчик обязуется выполнять требования п. 2.16.1. настоящих Правил и документа «Правила рассмотрения жалоб правообладателей на нарушение пользователями услуг хостинга исключительных прав на использование результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средства индивидуализации» (далее – «Правила рассмотрения жалоб»), опубликованного на веб-сервере Исполнителя по адресу: [http://hc.ru/docs/rights\\_owner\\_connection.pdf](http://hc.ru/docs/rights_owner_connection.pdf), и регулярно проверять наличие уведомлений Исполнителя, направляемых на адреса электронной почты и/или размещаемых в личном кабинете на веб-сервере Исполнителя [www.hc.ru](http://www.hc.ru).

2.16.3. Заказчик признает и соглашается, что невыполнение требований Правил рассмотрения жалоб, в том числе нарушение сроков направления ответов, может повлечь последствия, предусмотренные п. 2.15. настоящих Правил, и признает данные последствия адекватными, необходимыми и достаточными для восстановления нарушенного права третьих лиц. При этом срок действия услуги не изменяется, денежные средства Заказчику не возвращаются.

2.16.4. Заказчик признает и соглашается, что Исполнитель вправе передавать мотивированный отказ от удаления материалов и приложенные к нему сведения/документы/информацию, подтверждающие

правомерность использования результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средств индивидуализации, в случае отказа Заказчика устранить нарушения, указанные в жалобе правообладателя, правообладателю и/или его уполномоченным представителям.

2.16.5. Заказчик признает и соглашается, что Исполнитель вправе осуществлять передачу (распространение, предоставление, доступ) данных Заказчика, в том числе персональных данных Заказчика физического лица и персональных данных представителей Заказчика юридического лица, правообладателям и/или их уполномоченным представителям, обратившимся к Исполнителю с жалобами (сообщениями, претензиями) относительно незаконного размещения на веб-сайте Заказчика или иных ресурсах, предоставленных Заказчику Исполнителем, результатов интеллектуальной деятельности и (или) приравненных к ним средств индивидуализации без разрешения правообладателя или иного законного основания.

### **3. Правила предоставления услуг по регистрации и продлению доменов**

3.1. Условия оказания услуг регистрации домена и продления домена установлены настоящим Договором, а также правилами регистрации доменов, применяющимися при регистрации доменов в соответствующей зоне доменных имен.

3.2. Услуги регистрации домена и продления домена оказываются Исполнителем на основании договоров, заключенных Исполнителем с аккредитованными регистраторами доменных имен либо уполномоченными ими лицами. Внесение в Реестр информации о регистрации доменного имени и продлении срока регистрации доменного имени осуществляется соответствующим полномочным аккредитованным регистратором доменных имен. Заказ услуги регистрации/продления регистрации домена подтверждает факт согласия Заказчика или указанного им в заказе лица с регламентирующими документами соответствующего регистратора (документы размещены на сайте регистратора, указанном в Приложении 6 к настоящему Договору).

3.3. Исполнитель на основании запроса Заказчика, оформленного по правилам администратора (оператора реестра) и регистратора соответствующей доменной зоны, осуществляет содействие в передаче документов (сведений) Заказчика аккредитованному регистратору, осуществившему регистрацию доменного имени и/или осуществляющему поддержку зарегистрированного домена Заказчика, необходимых для внесения в Реестр изменений, связанных с изменением данных Заказчика.

3.4. Передачу/предоставление документов (сведений), запрошенных администратором (оператором реестра) соответствующей доменной зоны либо регистратором, осуществляющим поддержку зарегистрированного доменного имени Заказчика, Заказчик обязан осуществить самостоятельно.

3.5. Исполнитель на основании запроса Заказчика, оформленного по правилам администратора (оператора реестра) и регистратора соответствующей доменной зоны, осуществляет содействие Заказчику в передаче прав администрирования доменного имени Заказчика другому лицу при условии соблюдения Заказчиком правил, указанных в п. 3.1. настоящего Приложения.

3.6. Заказ услуги регистрации домена не является гарантией регистрации доменного имени на имя Заказчика.

3.7. Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуги регистрации домена или продления домена в случае непредоставления Заказчиком документов (сведений), указанных в п. 2.6. Договора.

3.8. Заказчик самостоятельно отслеживает срок окончания регистрации доменного имени, при этом Исполнитель не несет ответственности за последствия, связанные с истечением срока регистрации домена, если Заказчиком заблаговременно не была заказана услуга продления домена или если услуга продления домена не была оказана Исполнителем по причине нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, правил регистрации доменных имен в соответствующей доменной зоне, правил, регламентов и инструкций, установленных соответствующим аккредитованным регистратором. Исполнитель не гарантирует оказание услуги продления домена в случае направления Заказчиком соответствующего Заказа в последний рабочий день, предшествующий дате аннулирования соответствующего доменного имени.

3.9. При оказании услуги продления домена Исполнитель вправе самостоятельно выбирать регистратора, который будет осуществлять поддержку сведений о соответствующем доменном имени, при условии уведомления Заказчика.

3.10. Исполнитель вправе инициировать изменение регистратора, осуществляющего поддержку сведений о доменном имени Заказчика либо указанного Заказчиком лица, при условии предварительного уведомления Заказчика. Стороны согласились считать вышеуказанное уведомление письменной заявкой администратора домена на смену регистратора, при условии отсутствия/неполучения Исполнителем в указанный в уведомлении срок возражений Заказчика, направленных ответным электронным письмом. Смена регистратора на основании настоящего пункта Правил не влечет необходимости осуществления каких бы то ни было платежей со стороны Заказчика.

#### **4. Лицензионные условия использования программного обеспечения UMI.CMS**

4.1. В случае заказа Заказчиком лицензии UMI.CMS (посредством функции заказа услуг на веб-сервере Исполнителя и оплаты заказанной лицензии), Исполнитель предоставляет Заказчику право использования программного обеспечения UMI.CMS (далее – «ПО») на условиях неисключительной лицензии, при этом право использования ПО ограничивается правом на воспроизведение ПО в пределах территории Российской Федерации.

4.2. ПО, включая все его составляющие элементы (изображения, фотографии, анимации, видео и аудиозаписи, музыку, тексты и т.п.), является объектом авторских прав и защищено авторскими правами. Обладателем исключительных прав на ПО является его производитель (правообладатель).

4.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за качество, правильность и безошибочность функционирования ПО.

4.4. Исполнитель гарантирует наличие лицензионного соглашения с правообладателем ПО, позволяющего Исполнителю предоставлять права использования ПО третьим лицам (право сублицензирования) либо права доступа к ПО.

4.5. В случаях нарушения Заказчиком условий использования ПО, Заказчик несет ответственность перед Исполнителем и правообладателем исключительных прав на ПО (производителем) в соответствии с действующим законодательством.

4.6. Заказчик не вправе:

- сублицензировать предоставленное Исполнителем право использования ПО;
- осуществлять любые действия, связанные с исправлением ошибок функционирования ПО;
- осуществлять адаптацию ПО;
- публиковать ПО, то есть предоставлять экземпляры ПО неопределенному кругу лиц;
- модифицировать (перерабатывать) ПО, то есть вносить любые изменения в ПО, в том числе переводить ПО с одного языка на другой;
- декомпилировать ПО, то есть воспроизводить и преобразовывать объектный код в исходный текст.

#### **5. Правила предоставления услуг получения (выпуска) и продления SSL-сертификатов**

5.1. При оказании услуг выпуска и/или продления SSL-сертификатов Исполнитель обязуется оказать Заказчику содействие в предоставляемых Удостоверяющим центром (лицом, осуществляющим выпуск, продление, перевыпуск SSL-сертификатов) видах обслуживания SSL- сертификатов, таких как выпуск и/или продление SSL-сертификатов.

5.2. Заказ услуг выпуска и/или продления SSL-сертификатов подтверждает факт того, что Заказчик ознакомлен и согласен с положениями Клиентского соглашения, соответствующего заказанному сертификату.

5.3. Заказчик согласен с тем, что информация, предоставленная им при заказе услуг выпуска и/или продления SSL-сертификатов посредством заполнения им заявок, иных документов, в том числе в электронной форме, будет передаваться Исполнителем в Удостоверяющий центр, в том числе через партнера Исполнителя, указанного в Приложении 6 к Договору, для прохождения процедур проверки документов и достоверности сведений.

5.4. Порядок и процедуры проверки данных Заказчика, предоставленных им для получения SSL-сертификата, устанавливаются и проводятся Удостоверяющим центром. Исполнитель не несет ответственности за сроки и результат проверки Удостоверяющим центром документов, сведений и полномочий Заказчика.

5.5. Исполнитель не гарантирует Заказчику предоставление услуг в случае отказа Удостоверяющего центра в выпуске и/или продлении SSL-сертификата для Заказчика.

5.6. В случае досрочного прекращения Удостоверяющим центром, по любой причине, действия SSL-сертификата Заказчика, денежные средства, оплаченные Заказчиком Исполнителю за услугу выпуска и/или продления SSL-сертификата, не возвращаются.