

Пользовательское соглашение

Москва,
21 декабря 2024 года

Приветствуем Вас, уважаемый Пользователь!

Чтобы сделать использование наших услуг максимально комфортным и безопасным, мы создали это Соглашение. Оно помогает нам договориться, как правильно и эффективно пользоваться нашими сервисами.

Соглашение является публичным предложением (офертой), адресованное всем желающим, а принятие (акцепт) Соглашения происходит, если Вы сделали любое из действий:

- начали использовать тестовые услуги;
- оплатили услуги;
- получили подтверждающее письмо от нас на указанный вами email;
- зарегистрировались в личном кабинете;
- внесли деньги на баланс;
- начали пользоваться услугами (даже бесплатными или подключенными без оплаты).

Мы очень ценим каждого нашего клиента, поэтому условия этого соглашения одинаковы для всех — так мы можем обеспечить стабильную и качественную работу услуг.

Если по какой-то причине вы не согласны с условиями или не хотите продолжать использование услуг, пожалуйста, прекратите регистрацию или использование наших сервисов.

Мы уверены, что наше сотрудничество будет удобным и полезным для вас!

С уважением,
команда ООО «Цифровые решения»

1. Определения

Исполнитель, мы ООО «ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ», ОГРН 1247700468509,
ИНН 7733449199

Пользователь, Вы Лицо, акцептовавшее Соглашение и принявшее ее условия.

Соглашение Настоящее соглашение является юридическим документом, регулирующим отношения между Исполнителем и Пользователем в части использования интернет ресурса <https://hosting-vds.com/> и всех его поддоменов.

2. Предмет

- 2.1. Соглашение регулирует порядок предоставления услуг виртуального хостинга, аренды виртуальных серверов (VDS/VPS), а также сопутствующих сервисов, предоставляемых Исполнителем через платформу <https://hosting-vds.com>.
- 2.2. Услуги включают предоставление вычислительных ресурсов, программных решений и административного доступа в рамках выбранного Пользователем тарифного плана.
- 2.3. Исполнитель предоставляет услуги в состоянии "как есть" ("as is"), что означает их предоставление в текущей конфигурации и функциональности, без каких-либо гарантий, что услуги будут соответствовать конкретным потребностям или ожиданиям Пользователя.

3. Настройка сервера

- 3.1. Администрирование и настройка виртуального сервера после его покупки находятся в полной ответственности Пользователя.
- 3.2. Отсутствие навыков настройки серверов у Пользователя не является основанием для претензий, возврата средств или иных требований к Исполнителю.
- 3.3. Исполнитель не помогает решать задачи, которые относятся к внутренним настройкам Пользователя, например:
 - Установка веб-серверов (Apache, Nginx).
 - Настройка баз данных.
 - Решение программных конфликтов.
 - Любые другие настройки программного обеспечения
 - Установка ОС, пакетов системы и прочих задач
- 3.4. Услуга включает предоставление виртуального сервера в готовом к работе состоянии.

- 3.5. Любая конфигурация сервера, настройка и управление сервером, установка программного обеспечения или решение возникающих технических вопросов осуществляется Пользователем самостоятельно (не является обязанностью Исполнителя).
- 3.6. Исполнитель, в свою очередь, предоставляет доступ к базе знаний с подробными инструкциями и руководствами, охватывающими основные темы настройки и управления серверами. Эта база знаний доступна на официальном сайте по адресу <https://my.hosting-vds.com/knowledgebase>.
- 3.7. База знаний разработана с целью оказания Пользователю помощи в самостоятельном решении задач, связанных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем. Она включает, но не ограничивается, следующими разделами:
 - 3.7.1. Основы настройки виртуальных серверов (VPS/VDS);
 - 3.7.2. Руководства по установке наиболее популярных программ и приложений;
 - 3.7.3. Инструкции по устранению распространенных технических неисправностей;
 - 3.7.4. Рекомендации по оптимизации производительности серверов.
- 3.8. Пользователь соглашается, что обращение к базе знаний является рекомендательным инструментом, и его использование не заменяет необходимости обладания Пользователем достаточными техническими знаниями и навыками для управления сервером. Исполнитель не несет ответственности за ошибки, допущенные Пользователем при самостоятельной настройке серверов с использованием предоставленных материалов.
- 3.9. Пользователь обязан убедиться в своих технических возможностях принять оказываемую услугу перед ее приобретением.

4. **Возврат**

- 4.1. Возврат средств возможен только если:
 - 4.1.1. подтверждены технические неисправности, которые привели к невозможности использования услуги более чем 120 часов в течение календарного месяца с момента обращения Пользователя в техническую поддержку.
- 4.2. Возврат средств не осуществляется, если Пользователь:
 - 4.2.1. Не обладает навыками настройки виртуального сервера, установки программного обеспечения или управления услугами.
 - 4.2.2. Самостоятельно изменил настройки сервера, что привело к неисправностям или некорректной работе.
 - 4.2.3. Нарушил условия настоящего соглашения или действующее законодательство.
 - 4.2.4. Отказался пройти обязательную верификацию личности, предусмотренную правилами.
 - 4.2.5. Запрашивает возврат за неполный месяц использования услуги или за период использования бесплатного тестового периода.
 - 4.2.6. Отказывается пройти верификацию по номеру телефона или выполнение данной процедуры невозможно по причинам, не зависящим от Исполнителя.

- 4.2.7. Воспользовался бесплатным тестовым периодом и после активации платного тарифа заявил о неудовлетворённости.
 - 4.2.8. Указывает субъективные причины для возврата, которые касаются личных обстоятельств Пользователя (например, недостаток времени, неверный выбор тарифа и т. д.).
 - 4.2.9. Обладает средствами, находящимися на кредитном балансе (лицевом счёте), которые не подлежат возврату.
- 4.3. Процедура возврата:
- 4.3.1. Пользователь обязан подать заявку на возврат через систему тикетов в биллинге по адресу <https://my.hosting-vds.com>, предоставив доказательства, подтверждающие право на возврат.
 - 4.3.2. Администрация Исполнителя рассматривает заявку в течение 7 рабочих дней с момента её подачи и предоставляет окончательное решение.
 - 4.3.3. Возврат средств возможен только на расчётный счёт, соответствующий ФИО Пользователя, или на реквизиты, использованные для оплаты.
- 4.4. Используя платный тариф после тестирования, Пользователь подтверждает отсутствие претензий к качеству услуги.

5. Блокировка Пользователя

- 5.1. Исполнитель вправе отказать Пользователю в предоставлении услуг и заблокировать его без предварительного уведомления в случае нарушения любого условия Соглашения, а также если:
- 5.1.1. пользователь изменяет конфигурацию услуги, используя уязвимости (ошибки или недоработки) в программном обеспечении Исполнителя или сторонних компаний;
 - 5.1.2. поступила жалоба от правообладателя о нарушении, связанном с нарушением исключительных прав правообладателя;
 - 5.1.3. поступила жалоба от компетентных служб или сервисов (в этом случае Исполнитель также может заблокировать сетевые порты);
 - 5.1.4. пользователь использует анонимные сети, такие как PROXY, VPN, TOR, или другие средства анонимизации;
 - 5.1.5. регистрация выполнена с использованием подозрительных данных, включая: ФИО, указанные на языках, отличных от языков стран СНГ, недействительные номера телефонов, почтовые адреса «одноразового» или временного характера;
 - 5.1.6. действия Пользователя вызывают подозрения на основе аналитических данных, которые Исполнитель оставляет за собой право не разглашать;
 - 5.1.7. пользователь отказывается пройти обязательную верификацию личности;
 - 5.1.8. на любой из услуг, полученной от Исполнителя, Пользователь запустил или намеревается запустить программное обеспечение, которое: (1) генерирует вредоносный трафик или трафик для «стресс-теста», (2) используется для добычи криптовалюты, (3) создаёт избыточную нагрузку на CPU, RAM, IOPS, (4) Автоматизирует серфинг в интернете и/или взаимодействие с «лайками, репостами, комментариями»; (5) использует торрент трекеры и им подобные сервисы.
 - 5.1.9. Пользователь осуществляет действия, которые, по мнению Исполнителя, могут нанести ущерб репутации Исполнителя или повлиять на стабильность его услуг.

6. **Активация, оплата, тарифы**

- 6.1. В форме заказа после проверки данных Пользователь нажимает кнопку «Оплатить заказ» и выбирает способ оплаты.
- 6.2. Услуги активируются на аккаунте Пользователя автоматически если:
 - 6.2.1. Средства зачислены на счет Исполнителя.
 - 6.2.2. Номер телефона Пользователя прошел успешную верификацию.
- 6.3. Если номер телефона Пользователя не верифицирован, статус услуги будет отображаться как «Ожидает верификации номера», в этом случае:
 - 6.3.1. Пользователь будет перенаправлен на страницу верификации номера телефона.
 - 6.3.2. После успешной верификации услуги активируются автоматически.
- 6.4. В случае сбоя автоматической активации, Исполнитель активирует услугу вручную в течение 24 часов с момента поступления письменного обращения Пользователя в техническую поддержку.
- 6.5. Данные для доступа, включая вход в панель управления сервером и доступ к услугам, отправляются на электронную почту Пользователя и доступны в личном кабинете в разделе «Отправленные email».
- 6.6. Любой заказ или операция, связанная с пополнением баланса или оплатой услуги, сопровождается выставлением счета. В счете указываются описание выбранных услуг и период их оплаты (за исключением случаев пополнения баланса, когда период оплаты не указывается).
- 6.7. Оплата счета означает согласие Пользователя с его содержанием, включая описание услуг и указанный период, а также подтверждает отсутствие претензий к Исполнителю.
- 6.8. Виртуальные средства, зачисленные на счет Пользователя в системе биллинга, могут использоваться только внутри платформы для оплаты предоставляемых услуг.
- 6.9. Пользователь обязан пройти верификацию перед активацией услуг в соответствии с постановлением РФ от 29.11.2023 № 2011.
- 6.10. В рамках верификации Пользователь обязан указать номер телефона, зарегистрированный у оператора связи РФ. Номера мобильных операторов Украины не принимаются для верификации, так как при выдаче таких SIM-карт (включая eSIM) отсутствует обязательный паспортный контроль.
- 6.11. Тарифные планы и лимиты
 - 6.11.1. Все параметры услуг указаны в тарифных планах. Услуги предоставляются в объеме, определенном этими планами или описаниями, без гарантии их соответствия ожиданиям или требованиям Пользователя.
 - 6.11.2. Каждая услуга, предоставляемая Исполнителем, имеет установленные лимиты и ограничения, которые указаны в соответствующем тарифном плане и/или описании услуги

- 6.11.3. Исполнитель может ограничить количество виртуальных выделенных серверов (VDS) или других услуг, предоставляемых одному Пользователю по определенным тарифным планам. Если лимит превышен, Пользователь будет уведомлен об ограничении.
- 6.12. К оплате принимаются банковские карты VISA, MasterCard, Maestro, МИР, а также оплата через платежные системы, включая Apple Pay.
- 6.13. Для оплаты услуги банковской картой выберите соответствующий способ оплаты при оформлении заказа в интернет-магазине. Вы будете перенаправлены на авторизационную страницу банка и введете данные карты:
 - 6.13.1. Тип, номер, срок действия, имя держателя (латиницей, как на карте), CVC2/CVV2 код. При подключении 3D-Secure вы будете перенаправлены для дополнительной аутентификации.

7. **Запрещенная деятельность и ограничения**

- 7.1. Запрещены любые вредоносные и незаконные действия, совершаемые с сервисов Пользователя или исходящие от них, включая:
 - 7.1.1. Исходящие DDoS/DOS-атаки.
 - 7.1.2. Флуд-атаки и флуд в любых формах.
 - 7.1.3. Спам-атаки, направленные на почтовые сервисы и другие уязвимые к спаму системы.
 - 7.1.4. Атаки «brute force», нацеленные на подбор паролей, вне зависимости от места их нахождения.
 - 7.1.5. Сканирование портов и прокси-серверов, независимо от целей.
 - 7.1.6. Участие в ботнет-системах в любой форме.
 - 7.1.7. Действия, направленные на причинение морального, физического, материального, психологического или иного вреда любым лицам.
- 7.2. Исполнитель запрещает создание дополнительных аккаунтов или использование сторонних аккаунтов для обхода ограничений, установленных Соглашением, в случае выявления Исполнитель вправе:
 - 7.2.1. определить все связанные учетные записи Пользователя;
 - 7.2.2. приостановить или прекратить предоставление услуг по всем связанным учетным записям, нарушающим правила;
 - 7.2.3. расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке без возврата средств за услуги, полученные с нарушением условий.
- 7.3. Ограничения на передачу аккаунтов:
 - 7.3.1. Аккаунты, приобретенные у третьих лиц, не подлежат возврату или замене.
 - 7.3.2. Продажа или передача аккаунтов, а также любых услуг другим лицам, запрещена.
 - 7.3.3. В случае обнаружения факта продажи или передачи аккаунта, он будет заблокирован без возможности восстановления.
- 7.4. Исполнитель имеет право ограничить полосу пропускания услуг Пользователя, если услуги используются для предоставления VPN-сервиса, предназначенного для жителей Туркменистана.

8. **Блокировка портов и протоколов**

8.1. На всех услугах заблокированы:

- 8.1.1. UDP-порты: 17, 111, 427, 389, 520, 1900, 3702, 11211 — без возможности разблокировки.
- 8.1.2. TCP/UDP-порты: 135, 137, 138, 139, 445 — с возможностью разблокировки через запрос в техническую поддержку.
- 8.1.3. Протоколы ESP, GRE, IPIP, AH — с возможностью разблокировки через обращение в техническую поддержку.

8.2. Исполнитель имеет право отказать в разблокировке портов и протоколов без объяснения причин.

8.3. Исполнитель вправе блокировать сетевые порты услуг Пользователя на основании внутреннего регламента и результатов диагностики.

8.4. На всех услугах являются заблокированными IP адреса программного обеспечения Dzener и всех его дочерних сервисов и/или связанных с ним.

9. **Взаимодействие с техподдержкой**

9.1. Обращения к Исполнителю принимаются только на русском языке. Использование транслитерации или других языков запрещено, и такие запросы могут быть проигнорированы.

9.2. При обращении Пользователь обязан:

- 9.2.1. Соблюдать нормы формального общения.
- 9.2.2. Подробно описывать проблему, указывая услугу или дополнительную услугу.
- 9.2.3. Указывать, после каких действий была обнаружена проблема.
- 9.2.4. Указывать время возникновения проблемы.
- 9.2.5. Предоставлять доказательства и диагностические данные, подтверждающие проблему.

9.3. Запрещается:

- 9.3.1. Использовать нецензурную лексику или оскорбления.
- 9.3.2. Проявлять неуважение к персоналу или содержимому сайта.
- 9.3.3. Требовать или предъявлять требования, нарушающие условия Соглашения.

9.4. Техническая поддержка прекращает диалог, если:

- 9.4.1. Пользователь ведет себя неадекватно и игнорирует советы поддержки.
- 9.4.2. Пользователь угрожает, предъявляет необоснованные претензии или использует оскорбления и токсичное поведение.
- 9.4.3. Пользователь вступает в спор, настаивая на своей точке зрения независимо от ответов поддержки.

9.5. Режим работы технической поддержки:

- 9.5.1. Ежедневно с 10:00 до 19:00.
- 9.5.2. Среднее время ответа — до 45 минут, возможны задержки при высокой загруженности.

- 9.5.3. В ночное время ответы предоставляются при технической возможности.
- 9.6. Меры ответственности за нарушение правил настоящего раздела (на выбор Исполнителя):
- 9.6.1. Устное предупреждение за первое нарушение.
 - 9.6.2. Отказ в технической поддержке за неуважительное отношение.
 - 9.6.3. Блокировка аккаунта на 1 сутки за повторное нарушение.
 - 9.6.4. Блокировка аккаунта на 2 и более суток без возврата средств за многократные нарушения или оскорбления администрации.
 - 9.6.5. Вечная блокировка аккаунта с удалением оплаченных услуг и без возврата средств за систематические нарушения.
- 9.7. Разрешение конфликтных ситуаций
- 9.7.1. Все спорные вопросы решаются исключительно через систему запросов (тикетов) в биллинге по адресу <https://my.hosting-vds.com>.
- 9.8. Если Пользователь пытается решать вопросы через сторонние сайты или сервисы, создавая неудобства для Исполнителя, могут быть применены следующие меры:
- 9.8.1. Устное предупреждение за первое нарушение.
 - 9.8.2. Блокировка услуги до выяснения обстоятельств и окончания конфликта, без возврата средств.
 - 9.8.3. Отказ в предоставлении услуг с удалением всех оплаченных услуг и без возврата средств.
10. **Реферальная программа**
- 10.1. Каждый зарегистрированный пользователь на сайте my.hosting-vds.com имеет право участвовать в реферальной программе как партнёр.
 - 10.2. Пользователь, привлечённый на сайт по реферальной ссылке, становится рефералом партнёра, который его пригласил.
 - 10.3. После покупки любой услуги рефералом, по истечении 30 дней с момента оплаты, партнёр получает 10% от суммы покупки на баланс реферальной программы.
 - 10.4. Минимальная сумма для подачи заявки на выплату составляет \$10 (по текущему курсу, указанному на сайте my.hosting-vds.com).
 - 10.5. Заявки на выплату обрабатываются в течение 7 рабочих дней.
 - 10.6. Выплаты осуществляются только в российских рублях на:
 - 10.6.1. электронные кошельки Yoomoney (ЮМани);
 - 10.6.2. банковские карты Visa/Mastercard/МИР.
 - 10.7. Если пользователь указал валюту профиля «доллар», для расчёта используется средний курс за весь период, за который создаётся заявка, по усмотрению Исполнителя, а не курс на момент подачи заявки.

10.8. Любые манипуляции с реферальной программой с целью обмана запрещены. В частности, но не ограничиваясь:

10.8.1. Создание мультиаккаунтов.

10.8.2. Регистрация по собственной реферальной ссылке.

10.8.3. Регистрации, переходы и оплаты, нарушающие правила, не будут оплачены.

11. **Лимиты на CPU, IOPS, трафик**

11.1. Для всех услуг трафик ограничен согласно условиям тарифного плана.

11.2. Если лимит трафика исчерпан, его можно увеличить за дополнительную плату: 333 рубля за каждые 3 ТБ.

11.3. Нагрузка на дисковые операции (IOPS) и скорость обмена данными с дисковыми массивами регулируется Исполнителем. В случае превышения допустимых норм использования, нагрузка может быть ограничена.

11.3.1. Допустимые нормы динамичны и должны обеспечивать стабильную работу других клиентов.

11.3.2. Запрещены действия, направленные на истощение ресурса или выведение из строя дисковых массивов.

11.4. Нагрузка на процессор (CPU) регулируется тарифным планом. Максимально допустимое использование:

11.4.1. До 50% доступных ресурсов тарифного плана не более 4 часов в сутки.

11.5. В случае превышения допустимого уровня использования процессора (CPU) — более 50% доступных ресурсов тарифного плана дольше 4 часов в сутки, если такое превышение происходит более пяти дней в месяц, Исполнитель имеет право:

11.5.1. Ограничить доступ к услуге.

11.5.2. Полностью заблокировать услугу Пользователя.

12. **Ответственность Пользователя**

12.1. Пользователь несет ответственность, включая уголовную, в соответствии с законодательством за:

12.1.1. Любые действия третьих лиц, в том числе несанкционированные, совершенные с использованием его авторизационных данных для доступа к серверу, а также за их последствия.

12.1.2. Размещение на сервере информации или данных, которые нарушают закон.

12.1.3. Использование и распространение вредоносных программ, а также внесение изменений, которые нарушают или блокируют работу сервера или сети Исполнителя.

12.2. Пользователь принимает на себя полную ответственность за соблюдение требований законодательства, в том числе за размещение контента, который может нарушать права третьих лиц.

- 12.3. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки Пользователя, включая упущенную выгоду, возникшие в результате:
- 12.3.1. сбоя оборудования;
 - 12.3.2. нарушения доступа к услугам по причинам, не зависящим от Исполнителя;
 - 12.3.3. действий третьих лиц (включая хакерские атаки, сбои в работе операторов связи и т. д.).

13. Прочие положения

- 13.1. Изменения в текст соглашения могут быть внесены Исполнителем в одностороннем порядке. Обновлённая версия вступает в силу с момента публикации на официальном сайте. Продолжение использования услуг после внесения изменений подтверждает согласие с новыми условиями.
- 13.2. Исполнитель может изменять параметры услуг без уведомления Пользователя в любое время, если (уведомление Пользователя заранее не требуется):
- 13.2.1. это нужно для их улучшения, оптимизации или стабильной работы;
 - 13.2.2. изменения касаются технических характеристик, условий предоставления или методов выполнения услуг
 - 13.2.3. исполнитель гарантирует, что изменения не повлияют на качество и доступность услуг.
- 13.3. Исполнитель может изменять условия данного Соглашения в любое время. Новая редакция вступает в силу сразу после публикации на сайте Исполнителя по адресу <https://hosting-vds.com/agreement.pdf>. Продолжение использования услуг Пользователем означает согласие с измененными условиями.
- 13.4. Любые уведомления и изменения в Соглашении считаются полученными Пользователем, если они размещены на сайте Исполнителя.
- 13.5. Все вопросы, связанные с услугами, решаются через центр поддержки путем переговоров между Пользователем и Исполнителем.
- 13.6. В случае возникновения любых претензий со стороны третьих лиц, связанных с использованием Пользователем услуг Исполнителя, Пользователь обязуется возместить Исполнителю все убытки, включая судебные издержки и расходы на юридическую защиту.
- 13.7. В случае возникновения споров или разногласий Стороны обязуются решать их в претензионном порядке через систему тикетов в биллинге по адресу <https://my.hosting-vds.com>.
- 13.8. Срок ответа на претензию — 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты её получения.
- 13.9. Подсудность Соглашения – по месту регистрации Исполнителя.