

Правила користування послугами Storm hosting UA

StormHosting UA
Редакція від [24.07.2025]

1. Загальні положення

1.1 Предмет договору

Дані Правила регулюють відносини між **ФОП Кошевой Максим Ігорович** (далі — "Провайдер") та Користувачем щодо надання послуг хостингу, включаючи:

- Веб-хостинг
- VPS/VDS серверів
- Виділені сервери
- Домени та SSL-сертифікати
- Додаткові послуги

1.2 Сторони договору

Провайдер: StormHosting UA

Юридична адреса: Україна, 49000, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вулиця Березинська, будинок 24

ЄДРПОУ: 3804806111

Телефон: +38(097)-035-72-81

Email: mgkkelly785@gmail.com

Користувач — фізична або юридична особа, яка користується послугами Провайдера.

1.3 Прийняття умов

Реєструючись на сайті <https://sthost.pro> та замовляючи послуги, Користувач підтверджує свою повну згоду з цими Правилами.

2. Реєстрація та облікові записи

2.1 Процедура реєстрації

- Користувач зобов'язаний надати достовірну інформацію про себе
- Один користувач може мати лише один обліковий запис
- Заборонено створювати акаунти на вигадані дані
- При реєстрації юридичною особою необхідно надати документи, що підтверджують правовий статус

2.2 Відповідальність за обліковий запис

- Користувач несе повну відповідальність за всі дії в своєму акаунті
- Логін та пароль є конфіденційною інформацією
- При компрометації облікового запису необхідно негайно повідомити Провайдера
- Провайдер не несе відповідальності за несанкціонований доступ до акаунту через недбалість Користувача

2.3 Зміна даних акаунту

- Зміна контактних даних здійснюється через панель управління або звернення до технічної підтримки
- Зміна власника послуги можлива лише за письмовою заявою поточного власника
- Провайдер залишає за собою право вимагати додаткову верифікацію особи

3. Надання послуг

3.1 Веб-хостинг

Включає:

- Дисковий простір згідно з тарифним планом
- Місячний трафік згідно з тарифом
- Email-акаунти
- Бази даних MySQL/PostgreSQL
- Підтримка PHP, Python, Node.js
- Панель управління [ISPManager 6.1]
- Щоденне резервне копіювання (зберігається 7 днів)

Обмеження:

- Максимальний розмір одного файлу: 10gb
- CPU usage не більше 15% протягом 60 хвилин
- RAM usage не більше 256mb на процес

3.2 VPS/VDS сервери

Включає:

- Виділені ресурси (CPU, RAM, SSD)
- Root доступ
- Власну IP-адресу
- Вибір операційної системи
- Можливість встановлення власного програмного забезпечення
- Перезавантаження через панель управління

Обмеження:

- Заборонено майнити криптовалюту
- Заборонено рпоху/VPN послуги без попередньої домовленості
- Обов'язкове дотримання лімітів трафіку

3.3 Виділені сервери

Включає:

- Повний фізичний сервер
- Безлімітний трафік (при дотриманні правил)
- Можливість встановлення власної ОС
- IPMI доступ
- Технічну підтримку 24/7

3.4 Додаткові послуги

- Реєстрація та продовження доменів
- SSL-сертифікати (Let's Encrypt безкоштовно, комерційні платно)
- Додатковий дисковий простір
- Збільшення лімітів
- Персональні налаштування

4. Заборонений контент та діяльність

4.1 Категорично заборонено:

- **Незаконний контент:**
 - Порнографія, особливо дитяча
 - Пропаганда наркотиків
 - Екстремістські матеріали
 - Матеріали, що порушують авторські права
 - Фішинг та шахрайські сайти
- **Спам та масові розсилки:**
 - Розсилка без згоди отримувачів
 - Розміщення на чорних списках
 - Використання відкритих релеїв
- **Технічні порушення:**
 - DDoS атаки
 - Сканування портів
 - Спроби злому
 - IRC боти та botnet
 - Mining без дозволу

4.2 Обмежений контент:

- Азартні ігри (з ліцензією в Україні)
- Торгівля алкоголем (з відповідними дозволами)
- Фармацевтичні товари (з ліцензіями)

4.3 Відповідальність за контент

Користувач несе повну відповідальність за весь розміщений контент та гарантує, що він:

- Не порушує законодавство України та міжнародне право
- Не порушує права третіх осіб
- Відповідає всім необхідним ліцензійним вимогам

5. Умови оплати

5.1 Тарифи та оплата

- Поточні тарифи розміщені на сайті - <https://sthost.pro>
- Оплата здійснюється авансом за повний період
- Мінімальний період оплати: 1 міс.
- Провайдер залишає право змінювати тарифи з повідомленням за 7 днів

5.2 Способи оплати

- Банківська картка (Visa, MasterCard)
- Банківський переказ
- Електронні гаманці – portmone, wayforpay
- Криптовалюти

5.3 Автоматичне продовження

- Послуги можуть бути налаштовані на автоматичне продовження
- Списання коштів відбувається за 3 дні до закінчення терміну
- Користувач може відключити автопродовження в панелі управління

5.4 Затримка оплати

- При затримці оплати на 7 днів послуги призупиняються
- При затримці на 60 днів дані можуть бути видалені
- За відновлення послуг після призупинення стягується комісія 5% від загальної суми тарифа

5.5 Повернення коштів

- За невикористані періоди при розірванні договору з ініціативи Провайдера
- За технічні збої понад 48 годин на квартал
- За домени можливе повернення протягом 2 дні після реєстрації
- Повернення здійснюється протягом 2-3 робочих днів

6. Рівень обслуговування (SLA)

6.1 Гарантії uptime

- **Веб-хостинг:** 99% щомісяця

- **VPS/VDS:** 99.9% щомісяця
- **Виділені сервери:** 99.9% щомісяця

6.2 Компенсації за простої

При перевищенні допустимого downtime:

- За кожен повну годину простою: 3,5% від місячної вартості
- Максимальна компенсація: 10% від місячної плати
- Компенсація нараховується у вигляді продовження терміну послуги

6.3 Виключення з SLA

- Планові технічні роботи (з повідомленням за 24 години)
- Форс-мажорні обставини
- Проблеми на стороні Користувача
- DDoS атаки на ресурси Користувача
- Блокування за порушення правил

7. Технічна підтримка

7.1 Канали зв'язку

- **Тікет-система:** <https://pwa.sthost.pro>
- **Email:** support@mail.sthost.pro
- **Телефон:** +380-99-623-96-37, (робочі години: з 9:30 до 18:30)
- **Онлайн-чат:** <https://sthost.pro>
- **Telegram:** @support_sthost

7.2 Час відповіді

- **Критичні проблеми:** до 5-10 хвилин
- **Високий пріоритет:** до 40-60 хвилин
- **Середній пріоритет:** до 1-1,5 години
- **Низький пріоритет:** до 3-4 годин

7.3 Що включає підтримка

Безкоштовно:

- Проблеми з доступністю серверів
- Налаштування DNS
- Допомога з панеллю управління
- Консультації з хостингом
- Консультація по роботі із білінговою системою
- Первинне налаштування першочергових систем під сайт

Платні послуги:

- Розробка та налаштування сайтів

- Перенесення з інших хостингів
- Персональні налаштування серверів
- Встановлення та налаштування ПЗ

8. Резервне копіювання

8.1 Автоматичні бекапи

- **Веб-хостинг:** щоденно, зберігання 7 днів
- **VPS/VDS:** за запитом, додаткова плата
- **Виділені сервери:** власна відповідальність клієнта

8.2 Відповідальність

- Провайдер робить резервні копії для власних потреб
- Бекапи не гарантують 100% відновлення даних
- Користувач зобов'язаний робити власні резервні копії важливих даних
- Провайдер не несе відповідальності за втрату даних по вині користувача

8.3 Відновлення з бекапів

- Безкоштовно: при технічних збоях на стороні Провайдера
- Платно: при втраті даних з вини Користувача
- Вартість відновлення: залежить від об'єму та складності відновлення.

9. Безпека

9.1 Заходи безпеки Провайдера

- Фізична охорона дата-центрів
- Системи пожежогасіння
- Резервне живлення (UPS, генератори)
- Моніторинг мережі 24/7
- Регулярне оновлення ПЗ
- DDoS захист рівня І4-І7

9.2 Обов'язки Користувача

- Використання складних паролів
- Регулярне оновлення CMS та плагінів
- Встановлення антивірусного ПЗ на VPS/сервери
- Своєчасне встановлення оновлень безпеки
- Обмеження доступу до адміністративних панелей

9.3 Реагування на інциденти

- При виявленні підозрілої активності Провайдер може тимчасово заблокувати акаунт
- Користувач отримає повідомлення з деталями блокування
- Розблокування після усунення загроз та підтвердження Користувачем

10. Припинення надання послуг

10.1 З ініціативи Користувача

- Подання заяви через тікет-систему або email
- Дані зберігаються 14 днів після закінчення терміну
- Повернення коштів згідно з п. 5.5

10.2 З ініціативи Провайдера

Підстави для припинення:

- Систематичне порушення правил
- Несплата послуг протягом 7 днів
- Розміщення забороненого контенту
- Технічні порушення, що впливають на інших користувачів

Процедура:

- Попередження з терміном усунення порушень 5 днів
- При неусуненні — припинення послуг
- Повідомлення Користувача всіма доступними способами

10.3 Форс-мажорні обставини

- Стихійні лиха
- Військові дії
- Зміни в законодавстві
- Рішення судових або державних органів
- Технічні катастрофи

11. Захист персональних даних

11.1 Збір даних

Провайдер збирає та обробляє:

- Контактну інформацію (ім'я, email, телефон)
- Платіжні дані (для обробки платежів)
- Технічні логи (для забезпечення роботи послуг)
- IP-адреси та інформацію про браузер

11.2 Використання даних

- Надання замовлених послуг
- Технічна підтримка
- Інформування про послуги
- Виконання законних вимог

11.3 Захист даних

- Шифрування при передачі
- Обмежений доступ співробітників
- Регулярне резервне копіювання
- Відповідність вимогам GDPR

11.4 Права Користувача

- Доступ до своїх персональних даних
- Виправлення неточних даних
- Видалення даних (з урахуванням законних підстав для зберігання)
- Портування даних

12. Інтелектуальна власність

12.1 Права Провайдера

- Торгові марки та логотипи
- Програмне забезпечення панелей управління
- Документація та інструкції
- Дизайн сайту

12.2 Права Користувача

- Всі дані та контент, розміщені Користувачем
- Доменні імена (при дотриманні правил реєстраторів)
- Розроблені сайти та додатки

12.3 Ліцензійне ПЗ

- Користувач зобов'язаний мати ліцензії на все використовуване ПЗ
- Провайдер не несе відповідальності за порушення ліцензійних угод
- При виявленні піратського ПЗ акаунт може бути заблоковано

13. Відповідальність та обмеження

13.1 Відповідальність Провайдера

Провайдер відповідає за:

- Надання послуг згідно з SLA
- Збереження конфіденційності даних
- Дотримання умов договору

Обмеження відповідальності:

- Максимальна відповідальність не перевищує вартість послуг за поточний місяць
- Провайдер не відповідає за непрямі збитки

- Не відповідає за дії третіх осіб
- Не відповідає за зміст сайтів Користувача

13.2 Відповідальність Користувача

- За всі дії в своєму акаунті
- За дотримання законодавства
- За збитки, завдані Провайдеру або третім особам
- За своєчасну оплату послуг

13.3 Страхування

- Провайдер має страховку професійної відповідальності
- Страховка покриває збитки від технічних збоїв
- Не покриває втрати від дій Користувача

14. Розгляд спорів

14.1 Претензійний порядок

- Всі спори спочатку розглядаються в претензійному порядку
- Претензія подається письмово з детальним описом проблеми
- Термін розгляду претензії: 3-5 робочих днів
- Відповідь надається письмово

14.2 Судовий розгляд

- При неврегулюванні спору в претензійному порядку
- Підсудність: суди України за місцезнаходженням Провайдера
- Застосовується законодавство України
- Мова провадження: українська

14.3 Альтернативне вирішення

- Можливість звернення до медіатора
- Арбітражний розгляд за згодою сторін
- Участь у галузевих комісіях з врегулювання спорів

15. Прикінцеві положення

15.1 Зміни правил

- Провайдер має право змінювати правила
- Повідомлення про зміни за [КІЛЬКІСТЬ] днів до набрання чинності
- Продовження користування послугами означає згоду зі змінами
- Істотні зміни вимагають додаткової згоди

15.2 Мова договору

- Офіційна мова: українська, додатково можна англійською.

- Переклади носять інформаційний характер
- При розбіжностях пріоритет має українська версія

15.3 Чинність

- Правила набирають чинності з [25.07.2025]
- Діють до їх зміни або скасування
- Поширюються на всі активні послуги

Контактна інформація

[StormHosting UA]

Юридична адреса: Україна, 49000, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вулиця Березинська, будинок 24

ЄДРПОУ: 3804806111

ПН: 3804806111

Банківські реквізити: АТ КБ "ПРИВАТБАНК" (ЄДРПОУ банку 14360570, код банку 305299) відкрито рахунок: № UA793052990000026000050637244

Контакти:

- **Загальні питання:** office@sthost.pro
- **Технічна підтримка:** support@sthost.pro
- **Відділ продажів:** bill@sthost.pro
- **Бухгалтерія:** fin@sthost.pro

Телефони:

- **Головний:** +38(097)-035-72-81
- **Підтримка:** +38(099)-623-96-37
- **Продажі:** +38(099)-623-96-37

Робочі години:

- **Офіс:** Пн-Пт 10-18, Сб 11-19
- **Технічна підтримка:** 24/7
- **Телефонна підтримка:** Пн-Нд 9-18

Дата останнього оновлення: [25.07.2025]

Версія документа: [1]