

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

STHost.pro

Останнє оновлення: 25 серпня 2025 р.

1. ВСТУП ТА ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Загальні умови обслуговування (далі - "Умови") регулюють відносини між Фізичною особою-підприємцем Діхтярь Іриною Олександрівною (далі - "Компанія", "Ми", "Наш") та користувачами послуг (далі - "Клієнт", "Ви", "Користувач").

1.2. Використання будь-яких послуг Компанії означає повну згоду з цими Умовами.

1.3. Компанія залишає за собою право змінювати ці Умови в будь-який час. Зміни набувають чинності з моменту їх опублікування на веб-сайті <https://sthost.pro>.

1.4. Продовження користування послугами після внесення змін означає згоду з новими Умовами.

2. ВІДОМОСТІ ПРО КОМПАНІЮ

Фізична особа-підприємець Діхтярь Ірина Олександрівна

- РНОКПП: 3009915262
- Адреса: 49047, Дніпропетровська обл., м. Дніпро, вул. Холодноярська, буд. 10, кв. 9
- Телефон: +38(097)-714-19-80
- Email: pllanoviy@gmail.com
- Веб-сайт: <https://sthost.pro>
- Дата реєстрації: 18.08.2025

3. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

3.1. **Послуги** - всі види послуг, що надаються Компанією, включаючи хостинг, реєстрацію доменів, SSL-сертифікати, технічну підтримку та інші супутні послуги.

3.2. **Акаунт** - особистий кабінет Клієнта в системі управління послугами.

3.3. **Контент** - будь-яка інформація, дані, текст, програмне забезпечення, музика, звуки, фотографії, графіка, відео, повідомлення або інші матеріали.

3.4. **Сервер** - фізичне або віртуальне обладнання, на якому розміщуються дані Клієнта.

4. РЕЄСТРАЦІЯ ТА АКАУНТ

4.1. Для використання послуг необхідна реєстрація акаунта.

4.2. При реєстрації Ви зобов'язуєтесь надати достовірну, актуальну та повну інформацію.

4.3. Ви несете повну відповідальність за збереження конфіденційності даних доступу до акаунта.

4.4. Ви зобов'язуєтесь негайно повідомити Компанію про будь-яке несанкціоноване використання Вашого акаунта.

4.5. Один Клієнт може мати лише один акаунт, якщо інше не узгоджено з Компанією.

5. ПОСЛУГИ ТА ЇХ НАДАННЯ

5.1. Веб-хостинг:

- Розміщення веб-сайтів на серверах
- Забезпечення доступу через Інтернет
- Надання дискового простору
- Пропускна здатність згідно з тарифним планом
- Підтримка баз даних
- Електронна пошта

5.2. Доменні послуги:

- Реєстрація нових доменів
- Продовження реєстрації
- Трансфер доменів
- Управління DNS
- Захист приватності WHOIS

5.3. Додаткові послуги:

- SSL-сертифікати
- Резервне копіювання
- Моніторинг сайтів
- Технічна підтримка
- Консультації

5.4. Гарантії надання послуг:

- Рівень доступності: 99.5% часу
- Технічна підтримка: 24/7
- Час відгуку на запити: до 24 годин

6. ОПЛАТА ТА ТАРИФИ

6.1. Всі ціни вказані на веб-сайті <https://sthost.pro> в гривнях України з урахуванням ПДВ.

6.2. Оплата здійснюється авансом за весь період послуги.

6.3. Способи оплати:

- Банківський переказ
- Онлайн платежі банківськими картами

- Електронні платіжні системи

6.4. Послуги активуються після повного надходження коштів на рахунок Компанії.

6.5. У разі несвоєчасної оплати послуги можуть бути призупинені або припинені.

6.6. Повернення коштів здійснюється згідно з розділом "Політика повернення коштів".

7. ОБМЕЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ

7.1. Заборонено використовувати послуги для:

- Незаконної діяльності
- Розповсюдження вірусів, шкідливого ПЗ
- Спаму та масової розсилки
- Фішингу та шахрайства
- Розміщення контенту для дорослих (без попередньої згоди)
- Порушення авторських прав
- Hate speech та дискримінації
- Продажу наркотиків, зброї
- Азартних ігор (без ліцензії)

7.2. Технічні обмеження:

- Максимальне навантаження на CPU
- Обмеження за трафіком
- Ліміти на кількість файлів
- Обмеження одночасних підключень

7.3. Порушення цих обмежень може призвести до блокування або видалення акаунта.

8. ПОЛІТИКА ПРИПУСТИМОГО ВИКОРИСТАННЯ (AUP)

8.1. Ресурси сервера:

- Заборонено надмірне споживання CPU (понад 30% протягом 120 секунд)
- Обмеження використання оперативної пам'яті
- Заборонені процеси, що блокують сервер

8.2. Мережеві ресурси:

- Заборонено DDoS атаки
- Обмеження на вихідний трафік
- Заборонено сканування портів

8.3. Контент:

- Розмір файлів не повинен перевищувати встановлені ліміти
- Заборонено автоматичне завантаження великих файлів
- Обмеження на кількість inodes

9. РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ТА ЗБЕРЕЖЕННЯ ДАНИХ

9.1. Компанія здійснює регулярне резервне копіювання даних для забезпечення стабільності послуг.

9.2. Резервні копії не є гарантією збереження даних і не замінюють власних резервних копій Клієнта.

9.3. Клієнт самостійно відповідає за створення і збереження резервних копій своїх даних.

9.4. Компанія не гарантує відновлення даних у разі їх втрати з вини Клієнта.

9.5. Додаткові послуги резервного копіювання надаються за окрему плату.

10. ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА

10.1. Технічна підтримка надається через:

- Систему тікетів – chat.sthost.pro
- Електронну пошту: support@sthost.pro
- Телефон: +38(099)-623-96-37; +38(093)-025-39-41

10.2. **Час роботи підтримки:** 24/7

10.3. **Час відгуку:**

- Критичні проблеми: до 30 хвилин
- Звичайні запити: до 6 годин
- Консультації: до 24 години

10.4. Підтримка надається українською та англійською мовами. Іноді може надаватись російською мовою, якщо клієнт звертається з іншої країни. Окрім рф та Білорусі, там послуги не надаються.

11. ГАРАНТІЇ ТА ВІДМОВА ВІД ГАРАНТІЙ

11.1. **Наші гарантії:**

- Час роботи серверів: 99.5%
- Якість технічної підтримки
- Збереження конфіденційності даних

11.2. **Компанія не гарантує:**

- Безперервної роботи Інтернет-з'єднання
- Відсутності збоїв у роботі обладнання
- Сумісності з усім програмним забезпеченням
- Досягнення конкретних результатів від використання послуг

11.3. Всі послуги надаються "як є", без додаткових гарантій.

12. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

12.1. Загальна відповідальність Компанії обмежується сумою, сплаченою Клієнтом за останній місяць користування послугами.

12.2. **Компанія не несе відповідальності за:**

- Втрату прибутку або доходів
- Втрату даних через дії третіх осіб
- Непрямі або випадкові збитки
- Збитки через простої сервера
- Дії хакерів або зловмисників

12.3. Максимальна компенсація не може перевищувати вартості послуг за поточний розрахунковий період.

13. ПРИПИНЕННЯ ПОСЛУГ

13.1. **Послуги можуть бути припинені у разі:**

- Несвоєчасної оплати (через 7 днів після закінчення терміну)
- Порушення цих Умов
- Незаконного використання послуг
- Технічних причин

13.2. **Процедура припинення:**

- Попередження за 48 годин (крім випадків грубого порушення)
- Блокування доступу
- Видалення даних через 30 днів після блокування

13.3. Клієнт може припинити послуги в будь-який час через особистий кабінет.

14. ПОЛІТИКА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

14.1. **Повернення можливе протягом 14 днів з моменту активації послуги за умови:**

- Відсутності порушень Умов обслуговування
- Використання менше 10% наданих ресурсів
- Відсутності додаткових послуг

14.2. **Не підлягають поверненню:**

- Домени (після успішної реєстрації)
- SSL-сертифікати (після видачі)
- Послуги, що надавались понад 14 днів
- Додаткові послуги

14.3. Повернення здійснюється протягом 30 днів на той же рахунок/карту.

15. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

15.1. Компанія зобов'язується захищати персональні дані Клієнтів згідно з Законом України "Про захист персональних даних".

15.2. Збираємо наступні дані:

- Контактну інформацію
- Платіжні дані
- Технічні логи
- Дані про використання послуг

15.3. Дані використовуються для:

- Надання послуг
- Технічної підтримки
- Виставлення рахунків
- Покращення якості сервісу

15.4. Дані не передаються третім особам без згоди Клієнта, крім випадків, передбачених законом.

16. ІНТЕЛЕКТУАЛЬНА ВЛАСНІСТЬ

16.1. Всі права на програмне забезпечення, дизайн сайту, торгові марки належать відповідним власникам.

16.2. Клієнт зберігає всі права на свій контент.

16.3. Клієнт гарантує, що не порушує права інтелектуальної власності третіх осіб.

16.4. У разі отримання скарги про порушення авторських прав, Компанія може заблокувати доступ до спірного контенту.

17. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

17.1. Сторони звільняються від відповідальності у разі форс-мажорних обставин:

- Стихійні лиха
- Військові дії
- Терористичні акти
- Масові кібератаки
- Рішення органів влади
- Аварії на мережах зв'язку

17.2. Про настання форс-мажорних обставин Компанія повідомляє Клієнтів через доступні канали зв'язку.

18. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

18.1. Всі спори вирішуються шляхом переговорів.

18.2. У разі неможливості досягнення згоди, спори розглядаються в судах за місцем реєстрації Компанії.

18.3. До відносин сторін застосовується законодавство України.

19. ЗМІНИ ТА ОНОВЛЕННЯ

19.1. Компанія має право змінювати ці Умови в односторонньому порядку.

19.2. Про зміни повідомляється через:

- Email-розсилку
- Повідомлення в особистому кабінеті
- Публікацію на веб-сайті

19.3. Зміни набувають чинності через 30 днів після повідомлення.

19.4. Якщо Ви не згодні зі змінами, Ви можете припинити користування послугами.

20. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

Для зв'язку з нами використовуйте:

- Email: info@sthost.pro
- Телефон: +38(093)-025-39-41
- Система підтримки на сайті: <https://sthost.pro> та внутрішній чат <https://chat.sthost.pro>
- Поштова адреса: 49047, м. Дніпро, вул. Холодноярська, 10, кв. 9

Години роботи:

- Технічна підтримка: 24/7
- Телефонні консультації: Пн-Пт 9:00-18:00 (UTC+2)

21. ДОДАТКОВІ ПОЛОЖЕННЯ

21.1. Якщо будь-яке положення цих Умов буде визнано недійсним, решта положень залишаються чинними.

21.2. Ці Умови є повною угодою між сторонами щодо предмета договору.

21.3. Умови складені українською мовою. У разі перекладу іншими мовами, пріоритет має українська версія.

21.4. Компанія не є стороною угод між Клієнтами.

Ці Загальні умови обслуговування набувають чинності з моменту їх прийняття Клієнтом та діють до їх зміни або припинення надання послуг.

ФОП Діхтярь Ірина Олександрівна
<https://sthost.pro>