

Регламент работы служб Hostcapital

1. Термины и определения

1.1. Провайдер — компания Hostcapital («HOSTCAPITAL.RU»), предоставляющая услуги, заявленные в соответствующих разделах официального сайта <https://hostcapital.ru> (далее Сайта), в том числе, телематические услуги связи (далее Услуги), по договору (в том числе по договору публичной оферты).

1.2. Хостинговая платформа — организационно-техническая инфраструктура Провайдера, решающая полный набор задач по предоставлению Услуг:

- 1.2.1. Группа обслуживания (далее ГО) — персонал Провайдера, осуществляющий совокупность мероприятий по обеспечению стабильного функционирования сервисов в рамках предоставления Услуг, обслуживание по организационным, административным и финансовым вопросам в процессе использования Услуг, а также предоставление информации, необходимой для корректного выбора и беспрепятственного использования Услуг.
- 1.2.2. Аккаунт (account, учетная запись) — элемент хостинговой платформы Провайдера, хранящий данные о предоставляемых Услугах и данные для идентификации владельца в связи с использованием Услуг.
- 1.2.3. Панель управления (далее ПУ) — программное средство, являющееся неотъемлемой частью хостинговой платформы Провайдера, позволяющее осуществлять управление параметрами Услуг и получать информацию о расходовании средств на лицевом счете Аккаунта.
- 1.2.4. Магазин — часть ПУ, предоставляющая возможность покупки товаров и дополнительных услуг.
- 1.2.5. Программный интерфейс (API) — элемент хостинговой платформы, реализующий удаленную работу с сервисами Провайдера в процессе оформления заказов.

1.3. Дилер — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (далее ИП), осуществляющее продажу Услуг Провайдера третьим лицам.

1.4. Реселлер — юридическое лицо или ИП, предоставляющее услуги третьим лицам с использованием хостинговой платформы Провайдера.

1.5. Пользователь — физическое лицо, юридическое лицо или ИП, использующий Аккаунт в сервисах Провайдера с произвольным набором Услуг, в том числе, бесплатно в рамках тестового периода, в том числе, осуществившее заказ Услуг через Дилера.

1.6. Клиент — Пользователь, хотя бы единожды оплачивавший

Услуги Провайдера, в том числе аккаунты, оплаченные Дилером.

1.7. Посетитель — физическое, юридическое лицо или ИП, не имеющий Аккаунта в сервисах Провайдера.

1.8. Основной контактный адрес электронной почты Аккаунта (далее ОКА) — первый из списка контактных адресов электронной почты Аккаунта, указанных Пользователем при заказе услуг или измененных в порядке п. 5.2. На данный адрес высылаются

запросы на восстановление пароля к ПУ и подтверждение совершения действий, предполагающих модификацию данных Аккаунта Пользователя.

1.9. Рабочее время — период с 09:00 до 18:00 по московскому времени, кроме субботы, воскресенья и официальных государственных праздников Российской Федерации.

1.10. Электронная копия документов — с должным качеством, не допускающее двоякого прочтения отсканированное или сфотографированное изображение документов, подтверждающих подлинность данных владельца Аккаунта. Для физических лиц такими документами являются общегражданский паспорт или военный билет (информативные развороты, содержащие данные о личности Посетителя и адресе его регистрации), для юридических лиц это свидетельства о государственной регистрации и о постановке на налоговый учет.

2. Вводные положения

2.1. Настоящий Регламент описывает порядок предоставления, использования и продажи услуг Провайдера, способы и порядок взаимодействия с функциональными подразделениями (службами) Провайдера в процессе выбора и использования услуг, а также область компетенции служб Провайдера и границы ответственности при взаимодействии с ними.

2.2. Сайт Провайдера и ПУ содержат исчерпывающую информацию, необходимую и достаточную для полноценного использования Услуг Провайдера. Взаимодействие со службами Провайдера, кроме реакции на обращения служб Провайдера, не является обязательным условием использования Услуг Провайдера. Любой акт взаимодействия со службами Провайдера является следствием добровольного решения Посетителя, Пользователя или Клиента.

2.3. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Условий предоставления услуг Провайдера. Заказ и оплата услуг Провайдера однозначно подтверждают готовность принять положения настоящего Регламента.

2.4. Порядок предоставления Услуг Дилерами и Реселлерами не может противоречить положениям настоящего Регламента.

2.5. Взаимодействие со службами Провайдера осуществляется на русском языке. 2.6. Службы Провайдера работают по московскому времени (UTC+3).

3. Обязанности сотрудников ГО

3.1. В обязанности сотрудников ГО входит:

- о 3.1.1. Обработка поступающих заказов и создание новых Аккаунтов.
- о 3.1.2. Мониторинг работы

- оборудования и программных средств,
обеспечивающих надлежащее качество
предоставления Услуг.
- о 3.1.3. Решение проблем
Пользователей и Клиентов, связанных с
использованием технических средств Провайдера в рамках
предоставляемых Услуг.
- о 3.1.4. Консультации Пользователей, Клиентов и Посетителей
по техническим вопросам, связанным с выбором или
использованием Услуг Провайдера

(виртуальный хостинг, аренда выделенного и виртуального сервера), а также по использованию программных средств, предоставляемых Пользователю в рамках используемых им Услуг: HTTP, FTP, MySQL, SMTP, POP3, IMAP, SSH, Webmail, phpMyAdmin.

- о 3.1.5. Консультации Пользователей и Клиентов по работе с ПУ.
 - о 3.1.6. Консультации Клиентов по ассортименту Магазина.
 - о 3.1.7. Обработка заказов, сделанных Клиентами в Магазине.
 - о 3.1.8. Контроль над соблюдением Пользователями и Клиентами Условий предоставления услуг.
 - о 3.1.9. Блокировка и снятие блокировки с Аккаунтов Пользователей, Клиентов и Партнеров.
 - о 3.1.10. Зачисление поступающих от Пользователей и Клиентов платежей на лицевой счет их Аккаунтов.
 - о 3.1.11. Контроль за регистрацией доменных имен, а равно за продлением доменных имен, находящихся под управлением Провайдера.
 - о 3.1.12. Осуществление операций, описанных в п. 5 настоящего Регламента.
 - о 3.1.13. Консультации Посетителей, Партнеров, Дилеров и Реселлеров по партнерским программам.
 - о 3.1.14. Осуществление операций, описанных в Регламенте партнерской программы.
 - о 3.1.15. Создание партнерских, дилерских и реселлерских аккаунтов.
- 3.2. Действия, осуществляемые сотрудниками ГО по заявке:
- о 3.2.1. Выявление и устранение причин некорректной работы почтового сервиса в случае возникновения у Пользователя проблем с отправкой корреспонденции через сервер исходящей почты Провайдера и проблем с получением почты с сервера входящей почты Провайдера.
 - о 3.2.2. Выявление и устранение причин некорректной работы почтового сервиса в случае возникновения у корреспондентов Пользователя проблем с отправкой писем на почтовые ящики, размещенные на технической площадке Провайдера.
 - о 3.2.3. Выявление и устранение причин получения кода ошибки 5xx при обращении к сайту Пользователя, размещаемому на технической площадке Провайдера, при отсутствии превышения использования ресурсов, выделяемых по тарифному плану Пользователя.
 - о 3.2.4. Выявление и устранение причин получения некорректного ответа от серверов DNS Провайдера при обращении к ним с запросами о доменах Пользователей, зоны которых поддерживаются на DNS-серверах Провайдера в рамках предоставляемых Услуг.
 - о 3.2.5. Восстановление содержимого Аккаунта Пользователя из централизованно создаваемых резервных копий по состоянию

на указанную в запросе дату при наличии соответствующей резервной копии.

- о 3.2.6. Импорт дампа базы данных MySQL при невозможности самостоятельного осуществления данной операции собственными силами Пользователя в силу объективных технических ограничений.
- о 3.2.7. Извлечение файлов из размещенного на Аккаунте Пользователя архива в указанную им директорию при невозможности самостоятельного

- осуществления данной операции собственными силами Пользователя в силу объективных технических ограничений.
- о 3.2.8. Внесение изменений в конфигурационные файлы систем управления сайтом Пользователя при невозможности самостоятельного осуществления данной операции собственными силами Пользователя в силу объективных технических ограничений. Изменению подлежат базовые настройки, связанные с указанием абсолютных или относительных путей к файлам, путей к интерпретаторам языков, параметров соединения с сервисами Провайдера (MySQL/POP3/IMAP/SMTP), директив конфигурации PHP в файле .htaccess.
 - о 3.2.9. Исправление некорректных прав (permissions) на директории и файлы Аккаунта Пользователя.
 - о 3.2.10. Перенос Аккаунта Клиента на соответствующий сервер по заявке о смене тарифа в случае технически обоснованной необходимости.
- 3.3. В обязанности сотрудников ГО не входят следующие действия:
- о 3.3.1. Действия из п. 3.1, запрошенные в отношении ресурсов, размещенных вне технической площадки Провайдера.
 - о 3.3.2. Действия из п. 3.1, запрошенные в отношении ресурсов, размещенных на технической площадке Провайдера, нарушающих действующее законодательство Российской Федерации, а равно Условия предоставления услуг.
 - о 3.3.3. Решение задач, связанных с дизайном, программированием, отладкой работы сайтов Пользователей, добавление и изменение содержимого сайтов, а равно ответы на вопросы, касающиеся поисковой оптимизации и продвижения сайтов.
 - о 3.3.4. Решение проблем Пользователей и Посетителей, обусловленных неполадками на каналах передачи данных, находящихся за пределами технической площадки Провайдера, а равно предоставление консультаций по данным вопросам.
 - о 3.3.5. Действия из п. 3.1, запрошенные клиентами Реселлера, если договор с Реселлером не предполагает иное.
 - о 3.3.6. Действия из пп. 5.12 и 5.13, запрошенные в отношении доменов, не находящихся под управлением Провайдера.
- 3.4. Сотрудники ГО могут выполнять следующие действия:
- о 3.4.1. Оказывать содействие в переносе содержимого сайтов (файлов и баз данных) со сторонних технических площадок (от хостинг-провайдеров или с локальных компьютеров) на техническую площадку Провайдера. При этом Провайдер не гарантирует работоспособность перенесенных сайтов в случаях появления ошибок, не зависящих от работоспособности Услуг Провайдера.

- о 3.4.2. Осуществлять нагрузочное тестирование сайтов Пользователя при предоставлении журналов работы сайта с предыдущего места размещения.
- о 3.4.3. При наличии возможности — осуществлять прочую консультационную и практическую помощь Пользователям в решении проблем, не входящих в список из п. 3.2 настоящего Регламента, в том числе на платной основе — по предварительной договоренности.

- о 3.4.4. При осуществлении действий, описанных в п. 3.4 настоящего Регламента, Провайдер не несет ответственность за результат оказания подобного рода помощи.

4. Порядок обращения в службы Провайдера

4.1. Обращения в службы Провайдера принимаются круглосуточно и обрабатываются в порядке очередности их поступления.

4.2. Обращения в службы Провайдера могут представлять собой заявки на проведение работ, сообщения об ошибках и запросы на предоставление информации.

4.3. Заявки на проведение работ

- о 4.3.1. Основанием для начала работ, перечисленных в пп. 3.1, 3.2 и 3.4, является заявка, направляемая Пользователем или Клиентом с одного из контактных адресов электронной почты Аккаунта в адрес ГО Провайдера или через форму поддержки в ПУ.
- о 4.3.2. Заявки, полученные посредством прочих способов связи (по телефону или в чате поддержки), к рассмотрению не принимаются.
- о 4.3.3. Задача, поставленная в заявке, должна быть сформулирована точно, без возможности допущения разночтений в понимании ее описания. В случае нехватки данных для конкретного представления о предстоящей задаче работы не могут быть начаты раньше получения от Пользователя или Клиента подтверждения на осуществление указанных в заявке действий.
- о 4.3.4. Подтверждение заявки на выполнение технических работ при обращении с адресов, отличных от п. 4.3.1:
 - 4.3.4.1. При поступлении заявки Пользователь получает письмо с уникальной ссылкой для перехода в раздел ПУ, содержащий текст заявки и форму для ее подтверждения.
 - 4.3.4.2. После перехода по указанной ссылке в форме подтверждения Пользователь указывает «Имя пользователя» и «пароль» для входа в ПУ и нажимает кнопку «Подтвердить запрос». Факт указания корректного «Имени пользователя» и «пароля» подтверждает направленную заявку.
 - 4.3.4.3. В случае утери пароля для входа в ПУ Пользователь или Клиент восстанавливает его в порядке п. 5.6 настоящего Регламента.
- о 4.3.5. Подтверждением заявки на выполнение работ является полученный от Пользователя или Клиента ответ на запрос, отправленный сотрудниками ГО на ОКА его Аккаунта. Правомерным ответом считается письмо, содержащее оригинальный Message-Id запроса в служебном заголовке In-Reply-To. Заявка, содержащая исчерпывающую информацию и

отправленная Пользователем или Клиентом через форму поддержки в ПУ, не требует подтверждения с ОКА Аккаунта, за исключением случаев отказа от использования Услуг в порядке п. 5.14.1.6 настоящего Регламента.

4.4. Сообщения об ошибках

- о 4.4.1. При сообщении об ошибках в работе сервисов Провайдера Пользователь должен сообщить по возможности точное время возникновения ошибки. К заявке должны быть приложены материалы, иллюстрирующие описываемую

проблему, как-то: трассировка маршрута до сайта Пользователя, скриншот ошибки используемого прикладного программного обеспечения, ссылки на содержащие ошибки страницы, пр. Должны быть приведены настройки, использованные в процессе приведших к проблеме действий, а именно: логины, пароли, адреса серверов, пути.

4.5. Запрос на предоставление информации

- o 4.5.1. Запросы на предоставление информации о сервисах Провайдера в рамках использования или выбора Услуг могут направляться Пользователями и Посетителями любым удобным способом — через форму поддержки в ПУ, по электронной почте, по телефону, в чате.
- o 4.5.2. При выборе способа запроса информации необходимо выбирать способ обращения, учитывая специфику ответа: если предполагается, что ответ будет содержать точные значения величин, запрос информации необходимо осуществлять посредством электронной почты и чата.
- o 4.5.3. Запросы на предоставление информации, касающейся персональных данных Пользователя или Клиента, производятся в порядке п. 4.3.1.

4.6. Оформление обращений в службы Провайдера

- o 4.6.1. При обращении в службы Провайдера посредством электронной почты (в том числе, через форму поддержки в ПУ) уведомления о прочтении писем не отправляются.
- o 4.6.2. Направляемые обращения состояются с соблюдением правил грамматики и пунктуации без использования сокращений. Англоязычные термины должны быть написаны латинскими буквами. Письмо должно быть исполнено в кодировке UTF-8 или CP-1251.
- o 4.6.3. Обращения, составленные с использованием транслитерации, содержащие жаргон, исковерканную письменную речь, грубость, ненормативную лексику или иное содержимое, не имеющее отношения к Услугам Провайдера, а равно изобилующие грамматическими ошибками, к рассмотрению не принимаются. Отправка ответов на подобные обращения не производится.
- o 4.6.4. Для каждой отдельной решаемой задачи (обсуждаемого вопроса) необходимо совершать отдельное обращение. Решение более одного вопроса в рамках одного обсуждения не допускается.
- o 4.6.5. При упоминании ранее имевших место обсуждений необходимо указывать идентификатор обращения — выражение вида XXX-12345-678, помещаемое в тему (поле Subject) переписки.

5. Порядок осуществления типовых операций

5.1. Создание Аккаунта

- о 5.1.1. Создание Аккаунта производится сотрудником ГО в порядке п. 3.1.1 в процессе обработки заявки Посетителя, сделанной им на Сайте Провайдера или полученной по электронной почте в случае объективного отсутствия у Посетителя возможности сделать заявку через форму заказа на сайте.

- 5.1.2. Время обработки заказа не может превышать 15 (пятнадцати) минут, если иное не оговорено в описании Услуги.
 - 5.1.3. Обработка заказов прочих Услуг (в том числе, выделенных серверов) производится сотрудниками ГО по индивидуальному сценарию в рабочее время.
 - 5.1.4. В процессе создания Аккаунта, а равно в любой момент в процессе предоставления Услуг, сотрудники ГО имеют право запросить у Посетителя электронную копию документов, подтверждающих подлинность данных, указанных Посетителем в заказе.
 - 5.1.5. Требования к ОКА (п. 1.8):
 - 5.1.5.1. Адрес, указываемый Посетителем в качестве основного контактного при заказе, не может находиться в домене, размещающемся или планируемом к размещению на сервисах Провайдера.
 - 5.1.5.2. На ОКА (а равно на всех остальных контактных адресах) должен быть выключен автоответчик.
 - 5.1.5.3. Провайдер не гарантирует корректную доставку служебных оповещений в случае использования в качестве ОКА почтовых аккаунтов на сервисе mail.ru (домены mail.ru, inbox.ru, bk.ru, list.ru).
 - 5.1.5.4. При оформлении заказа допускается указывать дополнительные адреса в виде списка, разделенного запятыми, однако ОКА будет являться лишь первый адрес в списке.
 - 5.1.6. Сотрудники ГО имеют право отказать Посетителю в создании Аккаунта в следующих случаях:
 - 5.1.6.1. При отказе Посетителя предоставить копии подтверждающих документов, перечисленных в п. 5.1.4.
 - 5.1.6.2. При выявлении попытки Посетителя повторно воспользоваться бесплатным тестовым периодом.
 - 5.1.6.3. При возникновении сомнений в праве Посетителя использовать доменное имя, указанное в заказе.
 - 5.1.6.4. При возникновении сомнений в правомерности контента, размещенного на указанном в заказе сайте.
 - 5.1.6.5. В случае отсутствия технической возможности предоставить заказанную услугу.
 - 5.1.7. В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуг сотрудники ГО оповещают Посетителя в порядке п. 6.8.
 - 5.1.8. После создания аккаунта Пользователь — физическое лицо загружает в Панель управления электронную копию документов, подтверждающих подлинность данных, указанных им в заказе.
- 5.2. Операции с контактными адресами электронной почты аккаунта

- о 5.2.1. Заявка на смену основного контактного адреса электронной почты (ОКА) Пользователя направляется им в ГО в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. Заявка на изменение ОКА Клиента дилера направляется Дилером. Заявка составляется в свободной форме. В заявке указывается новый адрес электронной почты. После подтверждения заявки в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента ОКА изменяется.

- о 5.2.2. Заявка на смену ОКА Клиента — физического лица или ИП направляется им в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. Заявка составляется в свободной форме. В заявке указывается новый адрес электронной почты. К заявке прикладывается электронная копия документов Клиента. В случае совпадения данных из присланной копии документов с данными ранее загруженных документов (п. 5.1.8), ОКА изменяется.
 - о 5.2.3. В отсутствие возможности сверить присланные электронные копии документов Клиента с копиями, которые в порядке п. 5.1.8 должны были быть загружены им ранее в Панель управления, Провайдер оставляет за собой право требовать у Клиента дополнительных подтверждений прав владения аккаунтом.
 - о 5.2.4. Заявка на смену ОКА Клиента — юридического лица составляется по форме из Приложения 1, оформляется на бланке организации, скрепляется подписью действующего руководителя и печатью организации. В заявке указывается новый адрес электронной почты. Заявка отправляется почтой в адрес Провайдера, указанный в соответствующем разделе сайта, копия заявки может быть отправлена в электронном виде в приложении к письму. После получения письма или электронной копии заявления ОКА изменяется. В случае возникновения сомнений в достоверности присланных данных Провайдер оставляет за собой право затребовать у Клиента дополнительные документы (свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на налоговый учет, прочее) и не вносить изменения до получения ответа в бумажном виде.
 - о 5.2.5. Заявка на добавление или удаление дополнительных контактных адресов электронной почты аккаунта направляется в ГО в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. Заявка на обновление списка контактных адресов аккаунта Клиента дилера направляется Дилером. Заявка составляется в свободной форме. После подтверждения заявки в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента требуемое изменение вносится.
- 5.3. Внесение изменений в данные Аккаунта
 - о 5.3.1. Заявка на внесение изменений в данные Аккаунта Пользователя направляется им в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. Заявка на изменение данных аккаунта Клиента дилера направляется Дилером. Заявка составляется в свободной форме. В заявке указываются новые значения данных, подлежащих изменению. Изменения в свойства Аккаунта вносятся после подтверждения заявки в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента.
 - о 5.3.2. Заявка на внесение изменений в данные Аккаунта Клиента — физического лица или ИП (все данные, кроме ОКА

и информации, идентифицирующей владельца Аккаунта) направляется им в порядке п. 5.3.1 настоящего Регламента. Заявка составляется в свободной форме. В заявке указываются новые значения данных, подлежащих изменению. Если изменению подлежат паспортные данные Клиента, к заявке прикладывается электронная копия нового паспорта Клиента (первый информационный разворот и страница, содержащая сведения о ранее выданных документах с информацией о старых паспортных данных). Изменения в свойства Аккаунта

вносятся после подтверждения заявки в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента.

- о 5.3.3. Заявка на внесение изменений в данные Аккаунта Клиента — юридического лица (все данные, кроме ОКА и информации, идентифицирующей владельца Аккаунта) составляется по форме из Приложения 1, оформляется на бланке организации, скрепляется подписью действующего руководителя и печатью организации. В заявке указываются новые значения данных, подлежащих изменению. Заявка отправляется почтой в адрес Провайдера, указанный в соответствующем разделе сайта, копия заявки может быть отправлена в электронном виде в приложении к письму. Изменения в свойства Аккаунта вносятся после получения письма или электронной копии заявления. В случае возникновения сомнений в достоверности присланных данных Провайдер оставляет за собой право затребовать у Клиента дополнительные документы (свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на налоговый учет, прочее) и не вносить изменения до получения ответа в бумажном виде.

5.4. Смена владельца Аккаунта

- о 5.4.1. Заявка на смену владельца Аккаунта Пользователя направляется им в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. Заявка составляется в свободной форме. В заявке указываются данные нового владельца (физического лица, юридического лица или индивидуального предпринимателя). После подтверждения заявки в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента владелец Аккаунта изменяется.
- о 5.4.2. Заявка на смену владельца Аккаунта Клиента — физического лица направляется им в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. Заявка на смену владельца аккаунта Клиента дилера направляется Дилером. Заявка составляется в свободной форме. В заявке указываются данные нового владельца. К заявке прикладываются электронная копия документов Клиента. В случае совпадения данных присланных документов с данными документов, загруженных ранее в порядке п. 5.1.8, владелец Аккаунта изменяется.
- о 5.4.3. В отсутствие возможности сверить присланные электронные копии документов Клиента с копиями, которые в порядке п. 5.1.8 должны были быть загружены им ранее в Панель управления, Провайдер оставляет за собой право требовать у Клиента дополнительных подтверждений прав владения аккаунтом.
- о 5.4.4. При необходимости сменить владельца Аккаунта, принадлежащего Клиенту — юридическому лицу или ИП, Клиент направляет в адрес ГО заявление по форме из Приложения 2, в котором указывает реквизиты нового

владельца и просит перенести данные со своего Аккаунта на новый Аккаунт, принадлежащий новому владельцу с указанными реквизитами. Заявка отправляется почтой в адрес Провайдера, указанный в соответствующем разделе сайта, копия заявки может быть отправлена в электронном виде в приложении к письму. После получения письма или электронной копии заявления Провайдер направляет на ОКА нового владельца Аккаунта запрос на согласие с переносом данных с Аккаунта старого владельца. После получения подтверждения в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента Провайдер создает

аккаунт с реквизитами нового владельца и производит перенос на него данных со старого Аккаунта.

- о 5.4.5. При смене владельца Аккаунта, оформленного на юридическое лицо, остаток средств на новый Аккаунт не переносится и подлежит возврату в порядке п. 5.19 настоящего Регламента.

5.5. Перенос данных между Аккаунтами

- о 5.5.1. Заявка на перенос данных сайта с одного Аккаунта виртуального хостинга на другой направляется в ГО владельцем текущего Аккаунта в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. В заявке указывается имя сайта, который необходимо перенести, и имя Аккаунта, куда необходимо осуществить перенос, либо обозначается намерение осуществить перенос на вновь созданный аккаунт.
- о 5.5.2. Если перенос необходимо осуществить на новый аккаунт, владелец текущего аккаунта делает новый заказ услуг, указывая в нем имя переносимого сайта.
- о 5.5.3. После подтверждения заявки на перенос в порядке п. 4.3.4 настоящего Регламента Провайдер направляет владельцу аккаунта, на который заявлен перенос сайта, запрос на согласие с переносом данных с Аккаунта старого владельца.
- о 5.5.4. После получения подтверждения согласия на перенос в порядке п. 4.3.4 настоящего Регламента (в случае переноса на уже имеющийся аккаунт) Провайдер осуществляет перенос данных сайта (сайтов) со старого Аккаунта на новый. Если перенос производится на новый Аккаунт, Провайдер обрабатывает заказ и создает новый Аккаунт, после чего осуществляет перенос.

5.6. Восстановление пароля для входа в Панель управления Аккаунтом

- о 5.6.1. Инициирование восстановления пароля для входа в Панель управления Аккаунтом производится Пользователем самостоятельно путем перехода по соответствующей ссылке на странице входа в Панель управления. Новый пароль высылается на ОКА в случае успешного подтверждения операции.
- о 5.6.2. При невозможности получить доступ к ОКА необходимо произвести процедуру его изменения в порядке п. 5.2 настоящего Регламента.

5.7. Смена тарифного плана Аккаунта

- о 5.7.1. Смена тарифного плана Аккаунта производится Пользователем самостоятельно в соответствующем разделе Панели управления. В случае технически обоснованной необходимости при изменении типа услуги смену тарифа завершает сотрудник ГО в порядке п. 3.2.10 настоящего Регламента.
- о 5.7.2. При отсутствии у Клиента организационной возможности

изменить тарифный план в порядке п. 5.7.1 (в случае использования тарифного плана, не входящего в действующую линейку тарифов) просьба о смене тарифного плана направляется Клиентом в адрес ГО в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. После получения подтверждения в порядке п. 4.3.4 настоящего Регламента при наличии технической возможности сотрудник ГО производит смену тарифного плана на Аккаунте, о завершении оповещает Клиента в порядке п. 6.8 настоящего Регламента.

- о 5.7.3. Смена тарифного плана аккаунта Клиента дилера производится сотрудником ГО по заявке от Дилера, подтвержденной в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента.

5.8. Внесение изменений в файлы и БД сайтов

- 5.8.1. Действия из пп. 3.2.5 — 3.2.9 осуществляются на основании обращения Пользователя в ГО в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента. В заявке Пользователь описывает действия, которые необходимо произвести с файлами и/или БД его сайта: указывает их точное местоположение, операции, которые нужно с ними произвести, результат, по которому можно убедиться в корректности внесенных изменений. В заявке должна содержаться исчерпывающая информация для доступа к файлам и/или БД Пользователя.
- 5.8.2. После получения подтверждения в порядке п. 4.3.4 настоящего Регламента при наличии технической возможности сотрудник ГО производит запрошенные изменения. Сообщения о завершении работ или уточняющие вопросы направляются Пользователю в порядке п. 6.8 настоящего Регламента.

5.9. Оформление договора на обслуживание

- 5.9.1. Заявка на оформление договора направляется Клиентом — юридическим лицом или ИП через Панель управления услугами в разделе «Договор на обслуживание».
- 5.9.2. Договор оформляется сотрудником ГО в рабочее время и становится доступным Клиенту в электронном виде в Панели управления, в разделе «Договор на обслуживание». О готовности договора Клиент оповещается в порядке п. 6.7 настоящего Регламента.
- 5.9.3. Клиент распечатывает договор в двух экземплярах, внесение правок не допускается.
- 5.9.4. Клиент оформляет оба экземпляра договора печатью организации и подписью уполномоченного лица, указанного в договоре.
- 5.9.5. Оба экземпляра направляются Провайдеру — почтой, курьером, лично. Личный визит необходимо согласовать заранее.
- 5.9.6. Провайдер возвращает клиенту один экземпляр договора, оформленный подписью и печатью Провайдера.

5.10. Оформление отчетных документов

- 5.10.1. Оформление актов об оказании услуг и их рассылка производится по завершении квартала в течение 1 (одного) месяца.
- 5.10.2. В случае обнаружения некорректно указанного почтового адреса Клиента выпуск и отправка актов не производится до момента внесения исправлений в почтовый адрес Клиента. Оповещение Клиента о некорректном почтовом адресе и невозможности дальнейшей отправки документов производится уведомлением на ОКА и через интерфейс ПУ.
- 5.10.3. Почтовый адрес считается некорректным, если отправленное на него письмо вернулось Провайдеру с

пометкой «Адресат не найден/выбыл/не значится» и сходных по значению.

- о 5.10.4. До момента получения бумажных оригиналов Клиент может использовать электронные версии отчетных документов в Панели управления, раздел «Финансы», «Отчетные документы».
- о 5.10.5. При необходимости повторной отсылки отчетных документов Пользователь отправляет заявку с основного контактного адреса с описанием документов, необходимых для отправки.

- 5.10.6. Для получения бумажных оригиналов документов Клиент должен подключить опцию «Почтовая отправка закрывающих документов» в Панели управления, раздел «Финансы», «Отчетные документы».
- 5.10.7. Отправка бумажных оригиналов документов производится за счет средств лицевого счета Аккаунта Клиента. Актуальная стоимость отправки указана в разделе «Система расчетов с клиентами».
- 5.11. Регистрация доменов
 - 5.11.1. Регистрация доменов для Клиента производится Провайдером в порядке пп. 9.2 и 9.3 публичной Оферты.
 - 5.11.2. Регистрация доменов производится Провайдером по факту добавления Клиентом в ПУ нового сайта или псевдонима сайта с указанной опцией «Зарегистрировать этот домен».
 - 5.11.3. В случаях, когда для регистрации домена может быть использован доменный бонус, регистрация осуществляется за счет доменного бонуса при условии его наличия. В прочих случаях регистрация домена производится за счет средств лицевого счета Аккаунта Клиента.
 - 5.11.4. Списание средств или погашение доменных бонусов за регистрацию домена производится по факту завершения процедуры регистрации.
- 5.12. Продление срока регистрации доменов
 - 5.12.1. Провайдер осуществляет продление срока регистрации доменов, зарегистрированных для Клиента, на условиях, описанных в соответствующем разделе Сайта Провайдера.
 - 5.12.2. Провайдер не осуществляет продление доменов Клиента, не перенесенных Клиентом под управление Провайдера.
 - 5.12.3. Режим продления каждого домена, зарегистрированного Провайдером для Клиента, настраивается Клиентом в ПУ, в разделе «Сайты и домены», «Продление доменов» — в зависимости от потребностей, может быть указан автоматический режим продления («Авто»), ручной режим продления («Вручную») или отсутствие необходимости продлевать домен («Не продлевать»).
 - 5.12.4. Для всех доменов, регистрируемых Провайдером для Клиента, по умолчанию устанавливается автоматический режим продления.
 - 5.12.5. В случаях, когда для продления домена может быть использован доменный бонус, продление осуществляется за счет доменного бонуса при условии его наличия. В прочих случаях продление домена производится за счет средств лицевого счета Аккаунта Клиента.
 - 5.12.6. Списание средств или погашение доменных

бонусов за продление домена производится по факту завершения процедуры продления.

- о 5.12.7. Автоматическое продление.
 - 5.12.7.1. Автоматическое продление срока регистрации доменных имен осуществляется за 60 (шестьдесят) суток до окончания текущего периода регистрации.
 - 5.12.7.2. При отсутствии на лицевом счете аккаунта суммы, достаточной для продления домена, домен продлевается с образованием задолженности, которая может привести к блокировке Аккаунта.
- о 5.12.8. Ручное продление.

- 5.12.8.1. При ручном режиме за 60 (шестьдесят) суток до окончания текущего периода регистрации Клиент информируется о необходимости продлить домен письмом на ОКА.
 - 5.12.8.2. Продление домена осуществляется нажатием кнопки «Продлить» в ПУ.
 - 5.12.8.3. При отсутствии требуемого для продления количества средств на лицевом счете аккаунта продление не производится, Клиент оповещается об этом письмом на ОКА.
 - 5.12.9. При отказе от продления домена Клиент не уведомляется о необходимости продления домена, домен не продлевается.
- 5.13. Внесение изменений в базу Whois для доменов, зарегистрированных для Клиента
 - 5.13.1. Изменение контактных данных администраторов зарегистрированных доменов, адресов NS-серверов, значения опции Private Person, а, равно, передача домена под управление Клиента совершаются сотрудниками ГО Провайдера в рабочее время по заявке, оформленной в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента.
 - 5.13.2. Действия из п. 5.13.1 производятся при неотрицательном балансе на лицевом счете Аккаунта Клиента.
 - 5.13.3. Изменение данных об администраторе доменов совершаются Клиентом в процессе непосредственного взаимодействия с регистратором доменов в рамках документов, регламентирующих регистрацию и администрирование доменов в соответствующей зоне.
- 5.14. Блокировка аккаунта
 - 5.14.1. Блокировка аккаунта осуществляется сотрудниками ГО в следующих случаях:
 - 5.14.1.1. Если до окончания тестового периода не была произведена оплата в размере, достаточном для вывода Аккаунта Пользователя из тестового периода.
 - 5.14.1.2. Если на лицевом счете Аккаунта Клиента образовалась задолженность, превышающая половину стоимости месяца услуг по текущему тарифному плану.
 - 5.14.1.3. При превышении Пользователем объема дискового пространства, предполагаемого действующим на Аккаунте тарифным планом (overquota).
 - 5.14.1.4. При резком превышении Пользователем количества потребляемых аппаратных ресурсов сервера, предполагаемого действующим на Аккаунте тарифным планом, ставящего под угрозу работоспособность прочих Аккаунтов, размещаемых

на сервере.

□□ 5.14.1.5. При нарушении Пользователем Условий предоставления Услуг. □□ 5.14.1.6. По заявке Пользователя об отказе от использования Услуг, направленной в ГО в порядке п. 4.3.1 и подтвержденной в порядке п. 4.3.5 настоящего Регламента.

о 5.14.2. Блокировка аккаунта сопровождается:

□□ 5.14.2.1. В случаях, перечисленных в пп. 5.14.1.1 — 5.14.1.6 — прекращением доступности данных, размещаемых на аккаунте, по

прикладным протоколам (HTTP, FTP, IMAP, POP3, SMTP, SSH), а также частичным прекращением доступа в ПУ. При обращении к сайтам Пользователя по протоколу HTTP открывается страница Провайдера с информацией о блокировке и кодом 403. Зоны доменов с NS-серверов не удаляются.

- о 5.14.3. Удаление аккаунта без возможности восстановления:
 - 5.14.3.1. Аккаунт виртуального хостинга подлежит удалению через 60 дней с момента блокировки, осуществленной в порядке п.п. 6.5 и 4.3.3 договора Оферты.
 - 5.14.3.2. Аккаунт с услугой аренды виртуального выделенного сервера («бокса») подлежит удалению через 14 дней после блокировки, осуществленной в порядке п.п. 6.5 и 4.3.3 договора Оферты.
- 5.15. Снятие блокировки с аккаунта
 - о 5.15.1. Снятие блокировки с аккаунта осуществляется по факту устранения причины блокировки автоматически (пп. 5.14.1.1 — 5.14.1.4) и сотрудником ГО круглосуточно (пп. 5.14.1.5 и 5.14.1.6).
- 5.16. Заказ дополнительных услуг
 - о 5.16.1. Заказ дополнительных услуг осуществляется Клиентом посредством оформления заказа в Магазине Провайдера. Порядок оформления заказов, их оплаты и обработки описан в Условиях приобретения товаров в магазине.
 - о 5.16.2. Заказ дополнительных услуг, не представленных в Магазине, осуществляется в процессе обращения в ГО в порядке п. 4.3.1 настоящего Регламента, вопрос решается в рабочем порядке.
- 5.17. Выплата партнерского вознаграждения
 - о 5.17.1. Выплата партнерского вознаграждения производится в порядке, описанном в Регламенте партнерской программы.
- 5.18. Передача Аккаунтов Пользователя от дилера Провайдеру и от Провайдера Дилеру.
 - о 5.18.1. Изменение порядка финансового взаимодействия между Пользователем Аккаунта, дилером и Провайдером производится по индивидуальному согласованию в рабочем порядке.
- 5.19. Возврат остатка неиспользованных средств
 - о 5.19.1. Возврат остатка неиспользованных средств производится по письменной заявке Клиента. Заявка оформляется по образцу, приведенному в Приложении 2. Заявка с подписью клиента (и печатью организации, в случае Клиента — юридического лица), доставляется в офис Провайдера (почтой, курьером или лично). Клиенты — физические лица и ИП прикладывают к заявке хорошо читаемую копию первого информативного разворота

документа удостоверяющего личность.

- о 5.19.2. По факту получения должным образом оформленной заявки Провайдер производит блокировку аккаунта. Возврат остатка неиспользованных средств на расчетный счет Клиента в размере, указанном в описании системы взаиморасчетов, производится в порядке, утвержденном действующим законодательством Российской Федерации.

5.20. Порядок рассмотрения претензий Клиентов

- 5.20.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Провайдером обязательств, вытекающих из договора (в том числе Оферты) об оказании Услуг, Клиент должен предъявить Провайдеру претензию. Претензия должна содержать наименование (имя) Клиента, адреса (местонахождения и почтовый) с индексами, копию документов (паспорт для физических лиц, свидетельства о регистрации и постановке на налоговый учет для юридических лиц), имя Аккаунта, копию договора на обслуживание или квитанции об оплате Услуг. В претензии излагаются основания для ее предъявления и указываются суммы ущерба по каждому случаю.
- 5.20.2. Сроки и порядок рассмотрения претензии регламентируются ст. 55 126-ФЗ «О Связи».
- 5.21. Порядок рассмотрения претензий третьих лиц
 - 5.21.1. Лицо или организация, обнаружившие на сайтах, размещаемых на технической площадке Провайдера, материалы, ущемляющие их права, направляют сообщение о данном факте по форме, приведенной в Приложении 3. Сообщение доставляется в офис Провайдера (почтой, курьером или лично).
 - 5.21.2. О результатах проведенных работ Провайдер сообщает заинтересованной стороне электронным письмом в порядке п. 6.8 в сроки, установленные действующим законодательством РФ.

6. Порядок получения ответа от служб Провайдера

- 6.1. Сотрудники служб Провайдера осуществляют обработку обращений и предоставление ответов в часы работы служб, указанные в п. 4.1 настоящего Регламента.
- 6.2. Обращения обрабатываются по очереди в порядке их поступления.
- 6.3. Время ответа на направляемые в службы Провайдера запросы не может превышать 2 (два) часа, кроме случаев, когда ответ на запрос объективно не может занимать меньшее количество времени.
- 6.4. Время выполнения направляемых Провайдеру заявок не может превышать 24 (двадцать четыре) часа, кроме случаев, когда выполнение заявки объективно не может занимать меньшее количество времени.
- 6.5. В случае отсутствия реакции на обращения в течение времени, указанного в пп. 6.3 и 6.4, необходимо обратиться за разъяснениями в ГО альтернативным способом. В обращении необходимо привести номер заявки (п. 4.6.6), по которому производится уточнение.
- 6.6. Заявки, требующие внесения изменений в работу сервисов (переконфигурирование, перезапуск, обновление), совершаются

в рабочее время.

6.7. Ответы на заявки по факту проведения работ отправляются по электронной почте на ОКА Аккаунта Клиента.

6.8. Ответы на сообщения об ошибках и запросы на предоставление информации отправляются на адрес, с которого они поступили, или адрес, на который было запрошено отправить ответ.

6.9. Правомерным ответом сотрудников служб Провайдера считается ссылка на справочные материалы и документы, размещаемые на Сайте Провайдера, в том числе

на положения настоящего Регламента, а также ссылки на материалы, расположенные в свободном доступе на сторонних сайтах.

7. Заключительные положения

7.1. Провайдер вправе изменять положения настоящего Регламента в любое время без специального уведомления Пользователей. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать изменения настоящего Регламента.

7.2. Претензии к качеству обслуживания и пожелания по работе служб Провайдера следует направлять Администрации Провайдера, используя данные из раздела «Контакты».