

1. Зона ответственности Исполнителя услуг

1.1. Проблемы с сервером, любым программным обеспечением, установленным на виртуальном сервере Клиентом — ответственность Клиента.

1.2. Проблемы с хост-машинами и связью — ответственность Компании.

2. Права и обязанности Исполнителя услуг

2.1. Компания осуществляет услуги технической поддержки клиентов на основании запроса Клиента через личный кабинет по тарифам, опубликованным на официальном сайте Компании, расположенном по адресу <https://vecna.host> (<https://vecna.host>).

2.2. Компания не несет ответственность за работу стороннего ПО на серверах Компании, в том числе ПО, приобретенного в Компании.

2.3. Услуги Компании предоставляются «как есть», Компания оставляет за собой право пересмотреть правила предоставления услуг, в том числе ценовую политику и характеристики тарифов в любой момент, без предварительного уведомления и в одностороннем порядке, новые правила вступают в действие в момент опубликования их на официальном сайте Компании.

2.4. Компания обязуется поддерживать надлежащее качество хост-машин и устранять все неисправности в кратчайшие сроки.

2.5. Компания не гарантирует 100% доступность сети и хост-машин.

2.6. Все плановые технические работы, обновления и тому подобные мероприятия проводятся с 17:00 по 02:00 по Московскому времени. К этому пункту не относятся форс - мажорные ситуации и внеплановые работы.

2.7. Компания не несет ответственности за невозможность доступа к сервисам по вине третьих лиц.

2.8. Компания оставляет за собой право остановки сервисов и серверов Клиента для проведения: Планового обслуживания, из-за DoS- и сетевых атак, в результате стихийных бедствий и других форс-мажорных обстоятельств.

2.9. Компания в праве изменять цены на услуги в большую или меньшую сторону, предварительно уведомив об этом клиента с помощью рассылки на регистрационный e-mail.

3. Права и обязанности Клиента

- 3.1. В случае блокировки хостинга Клиента по жалобе и/или в следствии других причин 1 (один) или более 1 (одного) раза в месяц (скан сети, исходящие DoS-атаки и др.) и непринятия Клиентом мер по поступившей жалобе, Компания в праве досрочно остановить предоставление услуги и заблокировать Клиента без возможности возврата средств.
- 3.2. Клиент имеет право использовать свой Хостинг в любых целях установленных в рамках тарифной линейки, кроме целей, противоречащих законодательству Российской Федерации и законам об авторских и смежных правах.
- 3.3. Клиенту предоставляется доступ (если не оговорено иное) к серверу и Клиент несет всю связанную с этим ответственность.
- 3.4. Клиент имеет право устанавливать и использовать любое ПО на своем сервере в рамках линейки тарифного плана, в случае если оно является легальным и не нарушает авторских и смежных прав, а также норм действующего законодательства Российской Федерации.
- 3.5. Клиент обязан следить за соответствием всех размещенных материалов, используемого ПО, контентом, размещенным на сервере, и отвечать за его соответствие нормам действующего законодательства Российской Федерации.
- 3.6. Все вопросы, связанные с работоспособностью хостинга Клиента, принимаются только в запросах в поддержку в тикетах на сайте <https://vecna.host> (<https://vecna.host>)
- 3.7. Скорость сети на виртуальных серверах ограничена до 500 MBit/c. Нет никаких соотношений Россия/зарубеж или входящий/исходящий. С целью обеспечения клиентам комфортной работы с серверами мы применяем «политику честного использования» (Fair Use Policy) трафика, исключая возможность злоупотребления или неправомерного использования канала отдельными клиентами. Мы имеем право после достижения сервером определенного объема трафика (который может определяться отдельно для каждого тарифа), снизить для данного заказа скорость доступа в сеть до конца расчётного месяца (shaping) до 10 Мбит или 100 Мбит.
- 3.8. В случае, если пользователь стал объектом подозрения в нарушении правил и впоследствии был временно заблокирован, по итогам рассмотрения его ситуации и установления полной опроверженности предполагаемого нарушения, все серверы, которые были приостановлены в процессе блокировки, будут немедленно восстановлены. В случае, если аккаунт был разблокирован, но администрация сохраняет некоторые сомнения относительно наличия нарушений, бесплатный тарифный план (GAMING-FREE) при его наличии будет изъят, а все остальные услуги восстановлены.

4. Правила и порядок оплаты

- 4.1. В случае отсутствия оплаты следующего периода Хостинга, Компания приостанавливает предоставление услуг.
- 4.2. При подключении опции “Автоплатеж” Клиент дает разрешение Компании списывать денежные средства с привязанной банковской в сумме необходимой для активации услуг(и) с учетом имеющегося остатка денежных средств на балансе в личном кабинете.

- 4.3. Клиент имеет право отключить автоплатежи в любой момент в личном кабинете по адресу <https://vecna.host> (<https://vecna.host>).
- 4.4. Услуги предоставляются на основании 100% оплаты в течение не более 2 (двух) рабочих дней после оплаты.
- 4.5. Оплата физическими лицами производится только посредством электронных платежей.
- 4.6. Оплата Хостинга производится на основании действующих тарифов, опубликованных на официальном сайте Компании по адресу: <https://vecna.host> (<https://vecna.host>).
- 4.7. К оплате может добавляться комиссия посредников и платежных систем.
- 4.8. В случае поступления полной оплаты после приостановки предоставления услуги возобновление предоставления услуги производится в течение 1 (одного) часа.
- 4.9. В случае отсутствия оплаты сервер и все его данные будут безвозвратно удалены через 14 дней для игровых серверов, 7 дней для виртуальных (VDS) серверов со сроком оплаты более чем на месяц, 24 часа для подневных VDS и выделенных серверов.
- 4.10. Для оплаты услуг Клиент перенаправляется на платежный шлюз, где могут быть запрошены следующие данные банковской карты:
- Тип карты
 - Номер карты
 - Срок действия карты
 - CVC2/CVV2 код
- или другие требуемые банком данные. В случае, если используемый метод оплаты подключен к услуге 3D-Secure, Клиент будет перенаправлен на страницу банка, выпустившего карту, для прохождения процедуры аутентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации уточняйте в Банке, выдавшем Вам банковскую карту.
- 4.11. Выделенные серверы предоставляются в срок до 2 рабочих дней с момента подтверждения оплаты. В отдельных случаях, для серверов с платой за установку, сроки предоставления могут быть увеличены из-за необходимости дополнительной подготовки оборудования.

5. Запрещенный контент и ПО

- 5.1. Запрещено размещение информации, ПО, противоречащих и/или запрещенных законодательством Российской Федерации, законом об авторских и смежных правах.
- 5.2. Запрещено размещение ПО для ботнетов, граббинга, фишинга, прочих целей, явно противоречащих легальной работе в сети Интернет.
- 5.3. Запрещено размещение сервисов (в том числе с платным или приватным доступом), которые могут служить вспомогательными средствами для противоправных действий в сети Интернет.

5.4. На Хостинге запрещено размещение порнографии, в том числе ссылок и рекламы, содержащей порнографические сцены.

5.5. Запрещено размещение сетевых сканеров, прокси-чекеров и подобного ПО.

5.6. Осуществление массовых почтовых рассылок запрещено, кроме случаев, санкционированных самой Компанией.

5.7. Запрещено размещение ПО для майнинга криптовалюты и иного подобного ПО.

5.8. Запрещено размещение ПО для проведения (D)DoS-атак, ПО для сканирования портов и IP-адресов.

5.9. Запрещено размещение программного обеспечения, предназначенного для проведения защиты с использованием туннелирования (GRE, IPsec и другие), на внешние серверы без предварительного согласия Компании. Исключением являются прокси-сервера на уровне ядра, такие как Velocity, BungeeCord и аналогичные.

6. Правила использования

6.1. Пользователям запрещено размещать прокси-серверы на серверах тарифного плана GAMING-FREE.

6.2. Пользователям запрещено устанавливать ядра, имитирующие работу операционной системы внутри сервера, за исключением случаев, когда на это получено специальное разрешение администрации.

6.3. Пользователям запрещено создавать связки серверов на тарифах GAMING-FREE

7. Прекращение предоставления услуг по инициативе Компании

7.1. Исполнитель услуг оставляет за собой право прекратить предоставление услуг по собственному усмотрению, немедленно и без предупреждения в случае:

- Указания заведомо недостоверных данных Клиента или отказа их подтверждения
- Клеветы, распространения личной информации, нарушения авторских и смежных прав, интеллектуальных прав
- Несанкционированного распространения или копирования программного обеспечения, защищенного авторским правом, нарушения законов Российской Федерации, других международных норм и соглашений, экспортных ограничений, мошенничества, оборота порнографических материалов, наркотиков и других незаконных видов деятельности
- Массовых рассылок Спам (Spam), используя оборудование Исполнителя, при этом Спам не ограничивается электронной рассылкой писем и включает в себя другие общепринятые трактовки в сети Интернет
- Размещения порнографического контента во всех его проявлениях, в том числе ссылок на другие сайты с порнографическим контентом

- Нарушения прав частной жизни и собственности; размещения клеветнической и оскорбительной информации, пособничества, - подстрекательств к межнациональной розни, убийству, терроризму, насилию в любых формах
- Препятствования нормальной и стабильной работе серверов, сетевых ресурсов, общей работе Компании
- Некорректного общения с сотрудниками Компании, в том числе употребления ненормативной лексики и распространения клеветнической информации о Компании

7.2. Компания оставляет за собой право передачи информации о Клиенте в случае официального запроса от правоохранительных органов.

8. Исполнитель услуг не несет ответственности

8.1. Компания не проводит проверку контента Хостинга Клиента. Исключение составляют случаи поступления мотивированной жалобы от третьей стороны.

8.2. Ни за какие виды прямого и косвенного ущерба, потерю информации, деловой репутации и прочие случаи ущерба.

9. Возврат средств

9.1. Возврат денежных средств возможен только в случае неработоспособности сервера по вине Компании и за фактически неиспользованные дни.

9.2. Возврат средств за установку сторонних панелей управления, дополнительные IP-адреса и другие дополнительные услуги не осуществляется. Возврат возможен только за услуги Виртуальных серверов (VDS) и Игрового хостинга.

9.3. Если действия клиента привели к фактическим убыткам для Компании, возврат средств может быть полностью или частично отказан, в зависимости от суммы убытков.

9.4. Возврат не осуществляется с бонусного баланса личного аккаунта, а также по услугам, оплаченным с бонусного баланса. Эти средства могут быть использованы только для оплаты услуг Компании.

9.5. В случае выявления мошенничества или нарушений Условий Использования со стороны клиента, Компания может отказать в возврате средств.

9.6. Возврат производится на те же реквизиты, с которых была произведена оплата.

9.7. Компания не возвращает средства в случае неработоспособности сервера в определенном регионе, если сам сервер технически исправен.

9.8. Средства, причитающиеся Клиенту по результатам сверки расчетов, возвращаются в течение 10 рабочих дней.

9.9. При возврате средств удерживается комиссия платежных систем.

9.10. В случае нарушения условий предоставления услуг Компания может отказать в возврате средств.

9.11. Запрос на возврат средств осуществляется через тикет-систему с последующим отправлением письменного заявления на адрес Компании. Возврат производится после сверки расчетов. Неиспользованные дни начинают отсчитываться с момента подтверждения запроса в тикет-системе.

9.12 Возврат денежных средств за выделенные серверы производится за вычетом стоимости установки, которая является невозвратной и покрывает затраты на подготовку оборудования.

9.13 Возврат денежных средств за задержку предоставления выделенного сервера возможен только в случае, если с момента подтверждения оплаты прошло более 3 рабочих дней.

9.14 В случае запроса Клиентом возврата средств по причине несоответствия геолокации, расположения или регистрации IP-адресов, решение о возврате принимается на основании данных, предоставляемых сервисом RIPE NCC (<https://apps.db.ripe.net/db-web-ui/query> (<https://apps.db.ripe.net/db-web-ui/query>)). Информация, полученная из этого источника, считается приоритетной и окончательной для определения фактического местоположения IP-адреса. Клиенту может быть отказано в возврате средств, если данные RIPE NCC не подтверждают заявленные Клиентом несоответствия.

10. E-mail информирование

10.1. Отказ от получения уведомлений возможен только в случае полного закрытия аккаунта клиента.

10.2. Регистрация Клиента в личном кабинете по адресу <https://vecna.host> (<https://vecna.host>) означает автоматическое согласие Клиента с получением информационных e-mail сообщений, в том числе с предложениями услуг Компании.

10.3. Компания снимает с себя ответственность за неполучение Клиентом важных информационных сообщений посредством e-mail сообщений.

11. Гарантия уровня сервиса

11.1. Компенсация начисляется на основании запроса в поддержку в тикетах по адресу <https://vecna.host> (<https://vecna.host>).

11.2. Компенсация начисляется только в виде дополнительных дней обслуживания и не может быть выплачена в денежном выражении.

11.3. Компания гарантирует сохранение доступности серверов Хостинга на уровне 99.9% в месяц.

11.4. В случае нарушения пункта 11.3 Настоящей Оферты каждый полный день (24 часа) простоя услуги компенсируется Клиенту в двойном размере.

11.5. Полным и безоговорочным принятием условий данного документа (акцептом) считается оплата Клиентом услуг Компании.