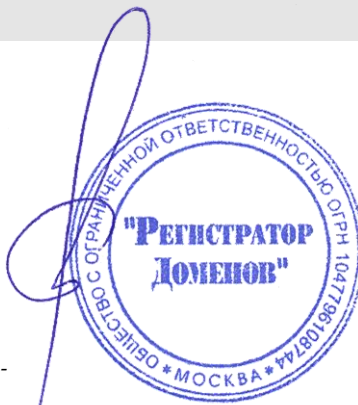


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор управляющей
организации
ООО «Регистратор Доменов» – ООО «Третья
Управляющая компания» – Филатов Леонид
Евгеньевич

Приказ № П-024-2009 от 01.09.2009 г.
Введено в действие 01.10.2009 г.

С изменениями 01.07.2011г. (Приказ № П-031-
2011 от 17.06.2011г.)

**Приложение №2**

к Публичной оферте
([Договору](#)) о предоставлении
платных услуг

Стандарты предоставления услуг (далее – Стандарты)

Содержание:

- Статья 1.** Общие положения.
- Статья 2.** Ответственность и гарантии Клиента.
- Статья 3.** Порядок заказа Услуг. Порядок изменения и продления Услуг.
- Статья 4.** Регламентные и иные работы на оборудовании Регистратора.
- Статья 5.** Заключительные положения.

Статья 1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий Стандарты определяют порядок оказания Услуг Регистратором своим Клиентам, порядок использования таких Услуг со стороны Клиентов, порядок взаимодействия между Регистратором и Клиентом, а также иные вопросы, не оговоренные явно в [Договоре о предоставлении платных услуг \(индекс RD-P\)](#).
- 1.2. Все Услуги предоставляются Регистратором «как есть» и только при условии наличия технической возможности предоставления этих Услуг. Клиент использует Услуги на свой собственный страх и риск. Регистратор не несет никакой ответственности за любой ущерб, причиненный Клиенту в результате использования Услуг.
- 1.3. Регистратор не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования и сети передачи данных, в том числе сети Интернет, посредством которых осуществляется доступ к Услугам и предоставляются Услуги.
- 1.4. Регистратор не гарантирует, что: Услуги будут соответствовать требованиям Клиента; Услуги будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок; качество Услуг будет соответствовать ожиданиям Клиента; все ошибки в программах будут незамедлительно исправлены. Регистратор не несет никакой ответственности за несоответствие Услуг требованиям и ожиданиям Клиента.
- 1.5. Регистратор, соблюдая принятое соответствующим [Регламентом](#) качество Услуг не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность Услуг и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное

обеспечение или любые другие материалы, используемые для предоставления Услуг, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов. Регистратор обязуется осуществить все разумные меры для защиты информации Клиента.

- 1.6. Услуги Регистратора могут содержать ссылки на ресурсы третьих лиц. Регистратор не несет никакой ответственности за доступность этих ресурсов и за информацию, данные, текст, программы, музыку, звуки, фотографии, графику, видео, сообщения и другие материалы («контент»), размещенные на этих ресурсах, а также за любые последствия, связанные с использованием контента этих ресурсов.

Статья 2. Ответственность и гарантии Клиента.

- 2.1. Регистратор не контролирует, не осуществляет какой-либо предварительной цензуры и не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Клиентом с использованием Услуг Регистратора.

Клиент полностью ответственен за всю информацию, данные, текст, программы, музыку, звуки, фотографии, графику, видео, сообщения и другие материалы («контент»), размещенные (загруженные) для общего доступа или переданные в частном порядке или доступные каким-либо другим способом с помощью Услуг Регистратора.

- 2.2. В случае предъявления третьим лицом претензий по информационному содержанию ресурса Клиента, наименованию доменного имени и т.д. последний дает согласие на раскрытие Регистратором данных Клиента третьему лицу для целей урегулирования спора непосредственно между Клиентом и третьим лицом. К указанным данным могут относиться фамилия, имя, отчество (наименование) Клиента, адрес его места жительства (адрес места нахождения), контактный адрес, адрес электронной почты.

- 2.3. Регистратор оставляет за собой право незамедлительно приостановить оказание Услуг Клиенту, в том числе приостановить делегирование его домена, в случае и на основании:

- (1) если посредством данного домена осуществляется распространение и/или публикация детской порнографии и детской эротики;
- (2) если посредством данного домена размещается информация, способствующая разжиганию межнациональной розни, и/или подстрекающая к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными, и/или призывающая к совершению противоправной деятельности, в том числе терроризму;
- (3) судебного акта; приостановка делегирования осуществляется до ее отмены судом;
- (4) мотивированного решения (запроса) в письменной форме одного из руководителей (заместителей руководителя) органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в случаях, установленных федеральными законами; приостановка делегирования осуществляется до ее отмены судом либо органом, вынесшим решение о приостановлении делегирования;

- (5) неисполнения Клиентом требований Регистратора о предоставлении документов (копий документов) в соответствии с [Правилами регистрации в учетной системе Регистратора](#).

Регистратор уведомляет Клиента о причине приостановки делегирования домена посредством электронной почты по адресу, указанному в [Панели управления](#), в течение не более 6 (шести) часов с момента снятия делегирования. При этом время приостановления оказания услуг по указанной причине не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Регистратором своих обязательств, предусмотренных [Договором](#) и [приложениями](#) к нему.

Делегирование доменного имени может быть восстановлено Регистратором в течение трех рабочих дней в случае:

удаления указанной противоправной информации и/или письменного обещания Клиента о незамедлительном удалении указанной противоправной информации;

отмены решения о приостановлении делегирования, судом либо органом, вынесшем такое решение;

исполнения Клиентом требований Регистратора о предоставлении документов (копий документов).

Приостановление услуг Клиенту по причинам, указанным в абзацах (1) и (2) пункта 2.3. Стандартов, является исключительно правом, а не обязанностью Регистратора, и производится Регистратором по его собственной инициативе. В остальных случаях приостановка услуг является обязанностью Регистратора в соответствии с действующим законодательством и регламентирующими документами [Координатора](#).

- 2.4. Регистратор не несет никакой ответственности ни по каким договорам, заключенным Клиентом с третьими лицами. Клиент соглашается полностью освобождать Регистратора от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Клиентом на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Клиентом с помощью Услуг Регистратора.

Клиент обязуется не воспроизводить, не повторять и не копировать, не продавать (в т.ч. не импортировать в целях продажи) и не перепродавать какие-либо части Услуг Регистратора, кроме тех случаев, когда такое письменное разрешение дано Регистратором.

- 2.5. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Регистратор настоящим предупреждает Клиента, что случайные или намеренные действия в Интернете могут привести к нарушению национального законодательства и законодательства других стран. Регистратор не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Клиента.

- 2.6. Регистратор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Клиента, совершенных с использованием услуг, служб и сервисов, предоставляемых Регистратором.

- 2.7. В случае если Клиент предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, [Панели управления](#) и т.д., ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Клиент.

Статья 3. Порядок заказа Услуг. Порядок изменения и продления Услуг.

- 3.1. Заказы на новые Услуги, на продление и/или изменение Услуг осуществляется Клиентом исключительно посредством оформления соответствующих заявок с использованием [Панели управления](#). Заказы на Услуги, на продление и/или изменение Услуг, оформленные Клиентом посредством направления сообщения по электронной почте, факсу и т.д. и т.п. не рассматриваются и не обрабатываются Регистратором.
- 3.2. Аннулирование заказов на Услуги, на изменение и/или продление Услуг может быть произведено Клиентом только через [Панель управления](#) и только до момента начала исполнения заказа.
- 3.3. Заказ на Услуги, на продление и/или изменение Услуг может приниматься Регистратором к исполнению и начинает исполняться Регистратором только при условии соблюдения Клиентом условий [Договора](#), [Правил регистрации в учетной системе Регистратора](#), соответствующего [Регламента](#) и наличия у Клиента суммы на Лицевом счете, достаточной для оплаты всех Услуг в заказе. Если заказ не готов к исполнению в течение 3 (трех) месяцев с момента его поступления к Регистратору, заказ аннулируется.
- 3.4. Следующие действия производятся Регистратором также только на основании соответствующих заявок Клиента, оформленных с использованием Панели управления:
- предоставление дополнительных платных услуг;
 - активирование и деактивирование услуг;
 - изменение различных паролей доступа;
 - управление зонами (внесение записей типа: А, МХ, СNAME, SRV, TXT и т.д. и т.п.);
 - включение/выключение уведомлений о сроке действия регистрации доменного имени (уведомлений о продлении доменных имен).
- 3.5. Основанием для выполнения иных работ, не указанных в предыдущих пунктах, может являться, по усмотрению Регистратора, заказ Клиента, оформленный посредством электронной почты. Данный заказ на работы должен направляться Клиентом с адреса электронной почты, указанного в качестве контактного в [Панели управления](#), и строго на адрес support@mastername.ru, быть оформленным в кодировке win1251 либо koï8-R, в формате, определенным RFC-822 и содержать в себе авторизационную информацию, такую как: наименование Клиента, номер логина (/RD-P), наименование соответствующего домена(ов) Клиента.
- 3.6. Регистратор оставляет за собой право не принимать и не обрабатывать сообщения Клиента, направляемые электронной почтой, в следующих случаях:
- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
 - требование предоставления услуг, не соответствующих условиям [Договора](#);
 - оформления сообщения в кодировке, отличной от win1251 либо koï8-R;
 - оформления сообщения в формате, отличном от описанного в RFC-822;
 - сообщение содержит рекламу и другую информацию, которая не была запрошена Регистратором и не имеет отношения к услугам Регистратора;

- сообщение содержит некорректные и/или нефункционирующие исходящие и/или входящие адреса;
 - в сообщении в качестве адреса отправителя указан адрес, не принадлежащий отправителю;
 - сообщение направлено с серверов, предоставляющих публичные услуги электронной почты для неавторизованных пользователей;
 - сообщение направлено dialup-клиентом без использования почтовых серверов его провайдера;
 - размер сообщения превышает один Мегабайт;
 - сообщение передано в формате, допускающем передачу исполняемых приложений, в частности вирусов;
 - сообщение неоднократно (более трех раз) повторяется;
 - в сообщении используются ненормативная лексика, фразы/слова, противоречащие общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слов непристойного содержания, призывов антигуманного характера, оскорбляющих человеческое достоинство либо религиозные чувства);
 - в сообщении содержатся оскорбления в адрес Регистратора и/или его сотрудников;
 - в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным [Договором](#) и [приложениями](#) к нему.
- 3.7. В письме Клиент должен точно и ясно сформулировать задачи, требующие исполнения. На каждое письмо, принятое Регистратором, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение.
- 3.8. Заявки и/или распоряжения по другим каналам (в частности, факс, ICQ, IM и т.д.) не принимаются и не обрабатываются Регистратором.
- 3.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на [WEB-сервере Регистратора](#).
- 3.10. Клиент также вправе обратиться к Регистратору по телефону, однако изменения в конфигурации серверов, услуг и т.д. производятся только на основании заявок, оформленных из [Панели управления](#).

Статья 4. Регламентные и иные работы на оборудовании Регистратора.

- 4.1. Клиент согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Регистратором для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания Услуг Регистратором. Клиент не имеет при этом никаких претензий к Регистратору и произведенным им действиям. Регистратор, в свою очередь, гарантирует Клиенту свои усилия для минимизации таких негативных последствий.
- 4.2. Регистратор вправе приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных и/или профилактических работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя об этом Клиента посредством электронной почты на адрес, указанный в Панели управления, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании. Суммарное время недоступности Услуг, связанное с регламентными работами, не должно превышать

10 (десять) часов в месяц. Проведение регламентных и/или профилактических работ не является перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Регистратором своих обязательств, предусмотренных [Договором](#) и [приложениями](#) к нему.

Статья 5. Иные положения.

- 5.1. Клиент и Регистратор признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Регистратором в адрес Клиента на указанные им в [Панели управления](#) адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Регистратором на почтовые адреса Клиента. Регистратор и Клиент, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Регистратора достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.
- 5.2. Регистратор вправе изменять условия настоящих Стандартов в одностороннем порядке. О вводимых изменениях Регистратор извещает Клиента путем опубликования сообщения об изменениях, самих изменений и/или текста нового документа на [WEB-сервере Регистратора](#), и/или в местах работы с Клиентами, и/или направляет сообщение по электронной почте на адреса Клиента, указанные в [Панели управления](#), и/или по телефону/факсу, и/или путем оповещения SMS-сообщениями по реквизитам, указанным в [Панели управления](#) Клиента. Регистратор обязуется уведомлять Клиентов о вводимых изменениях не менее чем за **10 (десять) календарных дней** до вступления в силу этих изменений.