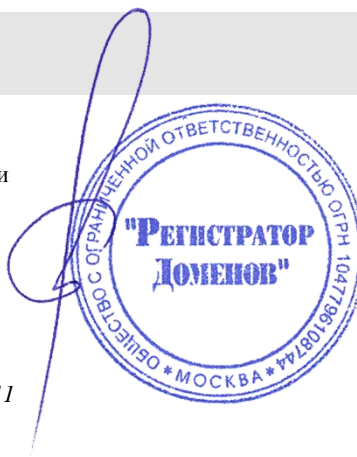


УТВЕРЖДАЮ

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 [Договору](#) о предоставлении
платных услуг

Стандарты предоставления услуг (далее – Стандарты)

Содержание:

- Статья 1.** Общие положения.
- Статья 2.** Ответственность и гарантии Партнера.
- 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 Партнеру, порядок использования таких Услуг со стороны Партнера, порядок взаимодействия между Регистратором и Партнером, а также иные вопросы, не оговоренные явно в [Договоре о предоставлении платных услуг \(индекс RD-G\)](#).

При заказе Партнером Услуг Регистратора для себя (для своих личных нужд), Партнер руководствуется соответствующими [документами](#) в качестве Клиента Регистратора.

1.2. Партнер обязан во всех своих документах, заключаемых со своими Клиентами, а также на своем официальном сайте сообщать Клиентам о том, что услуги по регистрации и продлению доменных имен осуществляются через Регистратора.

1.3. Все Услуги предоставляются Регистратором «как есть» и только при условии наличия технической возможности предоставления этих Услуг. Партнер использует Услуги на свой собственный страх и риск. Регистратор не несет никакой ответственности за любой ущерб, причиненный Партнеру в результате использования Услуг.

1.4. 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.

- 1.5. Регистратор не гарантирует, что: Услуги будут соответствовать требованиям Клиента; Услуги будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок; качество Услуг будет соответствовать ожиданиям Партнера; все ошибки в программах будут незамедлительно исправлены. Регистратор не несет никакой ответственности за несоответствие Услуг требованиям и ожиданиям Партнера.
- 1.6. Регистратор, соблюдая принятое [Регламентом регистрации доменных имен в доменах RU и SU](#) и [Регламентом регистрации кириллических доменных имен в домене .РФ](#) 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 Партнера и его Клиентов.
- 1.7. 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 Партнера.

- 2.1. Партнер осуществляет регистрацию своих Клиентов в соответствии со статьей 4 [Правил регистрации в учетной системе Регистратора](#) – «Регистрационные данные Клиента Партнера».
- 2.2. Перед регистрацией своего Клиента в учетной системе Регистратора Партнер обязан:
- (1) ознакомить Клиента со статьей 4 [Правил регистрации в учетной системе Регистратора](#) и получить согласие Клиента с указанным документом;
 - (2) получить согласие Клиента на обработку его персональных данных;
 - (3) предупредить Клиента о том, что информация и сведения, предоставляемые Партнером при его (Клиента) регистрации в учетной системе, заполнения заявок, иных документов, в том числе в электронной форме, помещаемые Партнером в разделы с пометкой «общедоступна», может быть размещена Регистратором в сервисах информационно-справочного обслуживания, в поисковых сервисах и будет доступна неопределенному кругу лиц;
 - (4) получить согласие Клиента на раскрытие его данных третьему лицу для целей урегулирования спора непосредственно между Клиентом и третьим лицом, в случае поступления претензий по информационному содержанию ресурса Клиента, наименованию его доменного имени и т.д.
- 2.3. После регистрации Клиента Партнер обязан сообщить этому Клиенту номер его логина (RD-P) и пароль входа в [Панель управления](#).

Клиент, используя свой логин и пароль для входа в [Панель управления](#), может самостоятельно вносить изменения в настройки оказанных для него услуг и изменять свои контактные данные, такие как e-mail, почтовый адрес, номера телефонов и факсов.

- 2.4. При заказе Услуг для своего Клиента Партнер гарантирует Регистратору:
- (1) наличие запроса на эту услугу Клиентом;
 - (2) наличие у Партнера полной и достоверной информации о Клиенте, а также документов (их копий), подтверждающих сведения и данные о Клиенте, в соответствии с [Правилами регистрации в учетной системе Регистратора](#);
 - (3) ознакомление и получение согласия Клиента с документами [Регламент регистрации доменных имен в доменах RU и SU](#) [Регламент регистрации кириллических доменных имен в домене .РФ](#).
- 2.5. Услуги, которые Партнер заказал для своих Клиентов через Регистратора, продляются также Партнером. Клиент вправе в соответствии с Регламентом регистрации доменных имен в доменах RU и SU перейти к другому Партнеру или Регистратору по правилам, указанным в [Регламенте регистрации доменных имен в доменах RU и SU](#) и [Регламенте регистрации кириллических доменных имен в домене .РФ](#)
- 2.6. Регистратор не контролирует, не осуществляет какой-либо предварительной цензуры и не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Партнером и его Клиентами с использованием Услуг Регистратора.
- Партнер и его Клиенты полностью ответственны 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.
- 2.7. В случае предъявления третьим лицом претензий по информационному содержанию ресурса Клиента, наименованию доменного имени и т.д., Регистратор направляет копию указанной претензии Партнеру по электронной почте на адрес, указанный в [Панели управления](#). Партнер обязан обработать претензию в течение 2 (двух) рабочих дней и направить ответ на претензию Регистратору: копию ответа по электронной почте на адрес partner@mastername.ru, оригинал ответа по почтовому адресу Регистратора.
- Для целей урегулирования спора непосредственно между Клиентом и третьим лицом (жалобщиком) Регистратор вправе раскрыть данные Клиента, такие как фамилия, имя, отчество (наименование) Клиента, адрес его места жительства (адрес места нахождения), контактный адрес электронной почты.
- 2.8. 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 Партнера и Клиента о причине приостановки делегирования домена посредством электронной почты по адресам, указанным в [Панели управления](#), в течение не более 6 (шести) часов с момента снятия делегирования. При этом время приостановления оказания услуг по указанным причинам 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 2.8. Стандартов, является исключительно правом, а не обязанностью Регистратора, и производится Регистратором по его собственной инициативе.

- 2.9. Регистратор не несет никакой ответственности ни по каким договорам, заключенным Партнером со своими Клиентами. Партнер соглашается полностью освобождать Регистратора от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Партнером на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Партнером с помощью услуг Регистратора.
- 2.10. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Регистратор настоящим предупреждает Партнера, 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 Партнера.
- 2.11. Регистратор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Партнера, совершенных с использованием услуг, служб и сервисов, предоставляемых Регистратором.

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

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

- 3.1. Взаимодействие Регистратора и Партнера производится при помощи направления Партнером соответствующих заявок и распоряжений Регистратору. При заказе услуг на своего Клиента Партнер обязан указать номер логина (RD-P) своего Клиента. При заказе услуг на себя (для своих личных нужд) Партнер обязан указать номер своего логина (RD-P) в качестве Клиента.
- 3.2. Партнер вправе формировать заявки на следующие работы:
- регистрацию Клиента;
 - изменение контактной информации о Клиенте;
 - поиск Клиента;
 - регистрацию доменного имени;
 - продление доменного имени;
 - изменение технической информации по доменному имени (DNS, делегирование и т.д. и т.п.);
 - поиск доменного имени;
 - получение информации о состоянии заявки на работы.
- как при помощи [Панели управления](#) с использованием своих учетных данных (логина и пароля) так путем отправки заявки через [http-шлюз](#). Вся необходимая информация и описание взаимодействия с использованием http-шлюза представлена в [Панели управления](#) Партнера в разделе HTTP-шлюз.
- 3.3. Заказы на Услуги, на продление и/или изменение Услуг, оформленные Партнером посредством направления сообщения по телефону, факсу и т.д. и т.п. не рассматриваются и не обрабатываются Регистратором.
- 3.4. Аннулирование заказов на Услуги, на изменение и/или продление Услуг может быть произведено Партнером только до момента начала исполнения заказа.
- 3.5. Заказ на Услуги, на продление и/или изменение Услуг может приниматься Регистратором к исполнению и начинает исполняться Регистратором только при условии соблюдения Партнером условий [Договора](#), [Правил регистрации в учетной системе Регистратора](#), [Регламента регистрации доменных имен в доменах RU и SU](#), [Регламент регистрации кириллических доменных имен в домене .РФ](#), настоящих Стандартов, а также наличия у Партнера 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.
- 3.6. Следующие действия производятся Регистратором только на основании соответствующих заявок Партнера, оформленных с использованием [Панели управления](#):
- установка whois-e-mail;
 - получение справки о доменном имени и его Администраторе;

- управление зонами (внесение записей типа: A, MX, CNAME, SRV, TXT и т.д. и т.п.);
- включение/выключение уведомлений о сроке действия регистрации доменного имени (уведомлений о продлении доменных имен).

3.7. Основанием для выполнения иных работ, не указанных в предыдущих пунктах, может являться, по усмотрению Регистратора, заказ Партнера, оформленный из раздела «Заявка на свободную тему» из [Панели управления](#).

Так же, по усмотрению Регистратора, заявка на выполнение иных работ может быть направлена Партнером по электронной почте. Данный заказ на работы должен направляться Партнером 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 Партнера, его номер договора (/RD-G). Если запрос касается Клиента Партнера, в заявке также должны содержаться наименование этого Клиента, номер его логина (RD-P), наименование соответствующего домена(ов) Клиента.

3.8. Регистратор оставляет за собой право не принимать и не обрабатывать сообщения Партнера в следующих случаях:

- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
- требование предоставления услуг, не соответствующих условиям [Договора](#);
- оформления сообщения по электронной почте в кодировке, отличной от win1251 либо koï8-R;
- оформления сообщения по электронной почте 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 по электронной почте 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](#).
- 3.9. В письме Партнер должен точно и ясно сформулировать задачи, требующие исполнения. На каждое письмо, принятое Регистратором, автоматически генерируется и высылается на адрес отправителя письмо-подтверждение.
- 3.10. Заявки и/или распоряжения по другим каналам (в частности, факс, ICQ, IM и т.д.) не принимаются и не обрабатываются Регистратором.
- 3.11. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на [WEB-сервере Регистратора](#).
- 3.12. Партнер также вправе обратиться к Регистратору по телефону, однако изменения в конфигурации серверов, услуг и т.д. производятся только на основании заявок, оформленных в соответствии с настоящими Стандартами.

Статья 4. Регламентные и иные работы на оборудовании Регистратора.

- 4.1. Партнер согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Регистратором для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания Услуг Регистратором. Партнер не имеет при этом никаких претензий к Регистратору и произведенным им действиям. Регистратор, в свою очередь, гарантирует Партнеру 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 Партнера 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. Заключительные положения.

- 5.1. Партнер и Регистратор признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Регистратором в адрес Партнера 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 Партнера. Регистратор и Партнер, 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 Партнера путем опубликования сообщения об изменениях, самих изменений и/или текста нового документа на [WEB-сервере Регистратора](#), и/или в местах работы с Партнерами, и/или направляет сообщение по электронной почте на адреса Партнера, указанные в [Панели управления](#), и/или по телефону/факсу, и/или путем оповещения SMS-сообщениями по реквизитам, указанным в [Панели управления](#) Партнера. Регистратор обязуется уведомлять Партнера о вводимых изменениях не менее чем за **10 (десять) календарных дней** до вступления в силу этих изменений.