

# Правила надання та отримання послуг хостингу серверів

## 1. Терміни і значення, в яких вони вживаються

**Підприємство** – Приватне підприємство «Майстерня Діксі»

**Офіційний сайт Підприємства** – «Веб-Контора» <http://web-kontora.com>

**Абонент** – споживач *Послуг*, який отримує їх на умовах відповідних *Правил* і договірних відносин з *Підприємством*.

**Клієнт** – юридична або фізична особа, яка виявила бажання стати *Абонентом*.

**Система обліку та підтримки** (автоматизована система обліку замовлених і спожитих *Абонентом Послуг* та обробки звернень *Клієнтів* та *Абонентів*) – апаратно-програмний комплекс, який складається з двох частин:

- **білінг** - призначений для кількісного і вартісного обліку замовлених і спожитих *Послуг* та будь-яких *Додаткових сервісів*, що надає *Підприємство*.
- **система підтримки** (система квитків) - призначена для обліку та обробки звернень *Абонентів* та *Клієнтів* до представників *Підприємства* щодо питань надання *Послуг*.

**Особовий рахунок Абонента (ОР)** – персональний рахунок, який відкривається *Абоненту* в *Системі обліку та підтримки* при реєстрації (першому замовленні *Послуги*) і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих *Абоненту Послуг* і *Додаткових сервісів*, а також облік платежів *Абонента*.

**Панель клієнта** – інтерфейс користувача *Системи обліку та підтримки*, який працює за адресою <https://support.web-kontora.com> та надає змогу *Клієнтам* та *Абонентам Підприємства* замовляти будь-які *Послуги*, що надає *Підприємство*, отримувати *Рахунки*, сплачувати *Рахунки* через інтерактивні системи електронних платежів, користуватися *Базою знань* та оперативно спілкуватися з представниками *Підприємства* через *Систему підтримки (квитки)*.

**База знань** – сукупність довідкової та технічної інформації про *Підприємство*, *Послуги*, що надає *Підприємство* і т.п., яка постійно оновлюється та містить статті і відповіді на запитання, що найбільше цікавлять *Клієнтів* та *Абонентів*.

**Логін (login)** – комбінація латинських літер та/або цифр, що починається з літери, в кількості не менше чотирьох, що ідентифікує *Абонента* при роботі з певними *Послугами*.

**Пароль (password)** – комбінація не менш ніж з 6 латинських літер та/або цифр, необхідна для отримання доступу при роботі з певними *Послугами*.

**Контактна особа** – *Абонент* або представник *Абонента*, якому надані певні права доступу при роботі з *Послугами*. Контактні особи, визначаються *Абонентом* самостійно у *Системі обліку і підтримки*, мають різні права доступу та поділяються на такі види:

- **Головний контакт** – особа, що має право отримувати всю інформацію про надання *Послуг* та змінювати паролі доступу;
- **Замовник Послуг** – особа, що працює з замовленням *Послуг*;
- **Контакт для роботи з доменними іменами** – особа, що отримує нагадування про подовження, підтвердження реєстрації доменних імен тощо;
- **Контакт з розрахунків (бухгалтер)** – особа, яка отримує оповіщення *Білінгу* та нагадування про *Рахунки*;
- **Технічний контакт** – особа, яка працює з *Системою підтримки (квитками)*.

Одна контактна особа може відноситися відразу до кількох видів.

**Контактна (контактні) електронна адреса** – електронна адреса, яку *Абонент* вказав в *Системі обліку та підтримки*.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який *Підприємство* встановлює для *Абонента* за доступ на постійній основі до *Послуг* протягом визначеного періоду незалежно від факту споживання *Абонентом Послуг*.

**Дата-центр** – третя сторона, що безпосередньо відповідає за *Технічний майданчик*, свою *Телекомунікаційну мережу*, забезпечення безперебійного живлення, постійного з'єднання з мережею Інтернет та забезпечує обслуговування клієнтів Дата-центру.

**Технічний майданчик** – спеціально обладнане приміщення *Дата-центру*, де розміщено *Сервер* або *Обладнання*, що належить *Абоненту* або надане йому *Підприємством*.

**Місце надання Послуги** – визначена *Підприємством* і зафіксована у *Акті прийому-передачі Обладнання* адреса, за якою *Абонент* отримує одну чи декілька *Послуг*.

**Телекомунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів, телекомунікацій і споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі і/або приймання знаків, сигналів, зображень і звуків або будь-яких повідомлень. *Телекомунікаційна мережа Підприємства* під'єднана до *Телекомунікаційної мережі Дата-центру*.

**Технічне обслуговування** – комплекс заходів, які проводить *Підприємство* на постійній основі для забезпечення робочого стану своєї *Телекомунікаційної мережі*.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів *Підприємства*, які необхідні для технічної можливості надання *Послуг Абоненту*.

**Інтернет** - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Норми користування Мережею** – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Документ наведений у Додатку № 1 до цих Правил. Детальна інформація знаходиться за адресою: <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>.

**Трафік** – інформація, що пройшла через сервер *Абонента*. Трафік вимірюється в байтах (кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах).

**Ліміт трафіку** – виділений обсяг трафіку, що надається згідно з умовами Тарифного плану.

**Український трафік** – трафік із вузлами, мережевий шлях до яких визначається таблицею маршрутизації Мережі обміну трафіком UA-IX. А також трафік з вузлами *Інтернет* (IP-адресами), що *Дата-центр*, де розміщено *Сервер* чи *Обладнання*, вважає українським.

**Зарубіжний трафік** – трафік, який не класифікується як український.

**Змішаний трафік** – трафік, що не розділяється за напрямками (*Український/Зарубіжний*), і враховується, як сумарний.

**Послуги хостингу серверів (Послуги)** – організаційна діяльність *Підприємства*, завдяки якій *Абонент* має можливість:

- **Розміщення Серверу або Обладнання** (апаратний хостинг, colocation, колокейшн, колокація) - *Послуга*, змістом якої є встановлення *Серверу* або *Обладнання Абонента* на *Технічному майданчику* та підключення його до мережі безперебійного електроживлення та до мережі Інтернет.

**Сервер** – комп'ютер, на якому зберігаються файли або інші дані, що призначений для забезпечення роботи мережових функцій.

**Обладнання** - сукупність пристроїв, приладів, об'єднаних певною технологічною схемою.

- Користування **Віртуальним виділенням сервером (virtual dedicated server, VDS, VPS)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування віртуального виділеного *Серверу* певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої *Абонентної плати*) на власному *Сервері Підприємства*, а також стартове встановлення на *Сервер* операційної системи та програмного забезпечення, якщо це передбачено *Тарифом*.

- Користування **Виділенням сервером (dedicated server)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування фізичного серверу певної конфігурації (що відповідає сумі сплаченої *Абонентної плати*), розміщення його на *Технічному майданчику*, а також стартове встановлення на *Сервер* операційної системи та програмного забезпечення, якщо це передбачено *Тарифом*.

- Користування **Керованим сервером (managed server)** – *Послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* в користування фізичного або віртуального *Серверу* певної конфігурації (що відповідає певному *Тарифу*), розміщення його на *Технічному майданчику*, а також стартове встановлення на *Сервер* операційної системи та програмного забезпечення з подальшою підтримкою та оновленням версій серверного програмного забезпечення представниками *Підприємства*.

**Пошкодження Обладнання** – пошкодження, вихід із ладу, руйнування *Серверу* або *Обладнання*, що сталося з техногенних (конструктивних, виробничих, технологічних, експлуатаційних) або природних причин.

**Додаткові платні послуги** – послуги, які можуть надаватися *Абоненту* разом з *Послугами* згідно з чинними *Тарифами*. Перелік таких послуг опублікований на *сайті Підприємства*.

**Додаткові сервіси** – послуги або роботи, які можуть надаватися *Абоненту* окремо від *Послуг*. До них належать такі послуги та роботи, як встановлення та налаштування спеціального програмного забезпечення (ПЗ) тощо.

**Тестування послуги** – безкоштовне користування *Послугою* протягом певного періоду. Під час тестового періоду, *Послуги* можуть надаватися з певними обмеженнями..

**Тарифи (Тарифні плани)** - документ, затверджений Директором ПП «Майстерня Діксі», у якому наводиться перелік, опис, вартість *Послуг та Сервісів*, що надаються *Підприємством*.

**Пакет** – сукупність сервісів, як одне ціле.

**Рахунок** – розрахунковий документ, в якому зазначено суму належного платежу за *Послугу*, що надається *Абоненту* у відповідності до умов *Договору*, та іншу додаткову інформацію.

**Договір** – документ, що регулює взаємовідносини між *Абонентом* і *Підприємством* у процесі надання *Послуг*.

**Протокол замовлених послуг** (Додаток до *Договору*) – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг, Додаткових сервісів та/або Додаткових платних сервісів*, що входять до певного *Пакету*, відповідно до чинних *Тарифів*.

**Акт прийому-передачі обладнання** - документ, що регулює взаємовідносини між *Абонентом* і *Підприємством* щодо *Серверу* чи *Обладнання*, яке *Абонент* передає для виконання *Договору*.

## 2. Умови підключення

Для підключення *Клієнта* до *Послуги* необхідне виконання таких умов:

2.1 *Клієнт* підключається до стандартних *Тарифних планів Підприємства*, що передбачають надання *Серверу* чи *Обладнання* в користування або *Клієнт* надає свій *Сервер* чи *Обладнання* для забезпечення виконання *Договору*.

2.2 *Сервер* або *Обладнання Клієнта* повинні мати стандартні мережеві порти (100BASE-TX) та стандартні роз'єми живлення (IEC 320 C14), або мати перехідники на стандартні.

2.3 *Сервер* може бути будь-якої конфігурації, але має бути у корпусі, що монтується в стандартну 19-дюймову стійку (rackmount). Розміри корпусу (висота та глибина) визначаються чинними технічними умовами *Дата-центру*, у якому він буде розміщуватися.

2.4 *Обладнання* має бути висотою 1 юніт (44,4 міліметра) та глибиною до 310 міліметрів.

2.5 *Сервери* та *Обладнання* більших розмірів приймаються за окремою домовленістю, а їх розміщення оплачується згідно тарифів *Дата-центру* в якому вони будуть розміщуватись.

## 3. Порядок першого підключення до послуги

- 3.1 Клієнт замовляє Послугу через Панель Клієнта (<https://support.web-kontora.com>). При замовленні Послуги Клієнту автоматично створюється ОР у Системі обліку та підтримки та надсилається лист з деталями замовлення і Рахунок.
- 3.2 При отриманні замовлення Підприємство перевіряє наявність Технічних умов для підключення Клієнта до Послуги.
- 3.3 За відсутності Технічних умов Підприємство повідомляє Клієнта про заходи, які необхідні для забезпечення Технічних умов.
- 3.4 За наявності Технічних умов, представник Підприємства узгоджує з Клієнтом деталі підключення до Послуги: конфігурацію Серверу чи Обладнання, обраний Тарифний план, перелік Додаткових Послуг та сервісів, дату та час підключення до Послуги.
- 3.5 За результатами узгодження складається Договір та Протокол замовлених послуг.
- 3.6 Після підписання Договору та отримання підтвердження оплати за замовлені Послуги, уповноважений представник Підприємства здійснює підключення Абонента до Послуги. Якщо Абонент встановлює власний Сервер чи Обладнання, складається відповідний Акт прийому-передачі обладнання. При підключенні Абонента до Послуги Абоненту надається вся необхідна інформація для роботи: мережеві налаштування (IP-адреса, маска підмережі, адреса шлюзу, перелік ДНС-серверів) та параметри доступу до Серверу (логін та пароль) у разі встановлення операційної системи представниками Підприємства.
- 3.7 Протягом одного тижня з моменту перерахування коштів за Послуги Абонент зобов'язаний повернути один екземпляр підписаного Абонентом чи уповноваженою особою Абонента та скріпленого печаткою (якщо Абонент є юридичною особою) Договору та Протоколу замовлених послуг на адресу для листування або у офіс Підприємства.
- 3.8 Матеріали Підприємства (кабель живлення, мережевий кабель), використані під час підключення надаються Клієнту в користування на весь час дії Договору.

## 4. Правила надання послуг

- 4.1 Підприємство надає Послуги тільки Абонентам.
- 4.2 Надання Послуг в повному обсязі гарантується за наявності грошових коштів на ОР Абонента, якщо інше не обумовлене окремими угодами. У разі відсутності коштів на Особовому рахунку Абонента за Послуги та Додаткові платні сервіси, Підприємство має право призупинити надання Послуг Абонентіві. Повторне підключення Абонента до Послуги в такому випадку можливе лише після погашення заборгованості.
- 4.3 Послуга надається в тому вигляді, в якому вона доступна на момент її надання.
- 4.4 При підписанні Договору Абонент зоб'язується надавати достовірні відомості про себе (фізичну чи юридичну особу, яку він представляє). Підписавши Договір, Абонент погоджується, що Підприємство має право зберігати, упорядковувати, використовувати інформацію, отриману під час укладання Договору, та дані про Послуги, які одержав Абонент (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше). Абонент погоджується з тим, що вказана в Договорі інформація про Абонента, Послуги, які він отримав, інша інформація, необхідна для якісного обслуговування Абонента, може бути використана Підприємством, у тому числі шляхом передачі інформації третім особам, для ведення цими особами обліку Абонентів, обліку Послуг, Додаткових платних сервісів та Додаткових сервісів, наданих Абоненту, обліку розрахунків з Абонентом, для здійснення цими особами розсилання Абонентам рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів, телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, для ведення цими особами претензійно-позовної роботи з Абонентами, які мають заборгованість за надані Послуги та Додаткові платні сервіси. Підприємство бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у цьому пункті.
- 4.5 Офіційні повідомлення Підприємства для Абонентів здійснюються шляхом розсилки електронною поштою на Контактну (контактні) електронну адресу Абонента, а також шляхом розміщення їх на сайті Підприємства (<http://web-kontora.com>) та в Панелі клієнта (<https://support.web-kontora.com>). Офіційні повідомлення можуть носити адміністративний, рекламний, інформаційний та інший характер. Підписуючи Договір, Абонент дає свою згоду на отримання такої інформації на свою Контактну (контактні) електронну адресу.
- 4.6 У разі розірвання Договору та за умов повного погашення заборгованості, Абонент має право самостійно скопіювати власну інформацію або знищити її з Серверу, що був наданий Абоненту Підприємством. Інформація зберігається протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дати розірвання Договору.
- 4.7 Використовуючи Панель клієнта, Абонент може самостійно замовляти нові Послуги та змінювати набір Додаткових послуг та сервісів. Будь-які Послуги надаються лише після сплати відповідних Рахунків та підписання відповідних Додатків до Договору. У разі, якщо Абонент тимчасово не має доступу до Панелі клієнта, він може звернутися до представника Підприємства і викласти свої побажання у вигляді заяви. Заяви, на підставі яких вносяться зміни на ОР Абонента, підлягають реєстрації.
- 4.8 Абонент може мати декілька Серверів, на кожному з яких оформлюється окремий Додаток до Договору. На кожному Сервері Абонента, що розміщується на Технічному майданчику складається окремий Акт прийому-передачі обладнання.
- 4.9 Послуга Керований віртуальний сервер (Managed VDS) надається лише при виконанні наступних обов'язкових умов:
- Послуга є Додатковою послугою до Послуги Віртуальний виділений сервер, і не може надаватися окремо.
  - Підключення до Послуги неможливе на Сервер, де вже встановлено операційну систему та програмне забезпечення зі збереженням їх поточних налаштувань. При підключенні до Послуги уповноважений представник Підприємства встановлює операційну систему та перелік програмного забезпечення, зазначені у Тарифному плані.
  - Під час користування Послугою Абоненту не надається доступ до операційної системи з правами суперкористувача (root). Це ж правило чинне і у разі тимчасового призупинення користування Послугою.

- У разі відмови від користування *Послугою*, *Абоненту* надсилається пароль суперкористувача (root), який *Абонент* зобов'язаний відразу змінити. Після передачі пароллю відновлення користуванням *Послугою* неможливе.

4.10 *Послуга Керований сервер (Managed server)* надається лише при виконанні наступних обов'язкових умов:

- *Абоненту* надається в користування *Сервер* певної конфігурації та *Додаткові послуги* з адміністрування *Серверу*.
- При підключенні до *Послуги* уповноважений представник *Підприємства* встановлює операційну систему та перелік програмного забезпечення, зазначені у *Тарифному плані*.
- Під час користування *Послугою* *Абоненту* не надається доступ до операційної системи з правами суперкористувача (root). Це ж правило чинне і у разі тимчасового призупинення користування *Послугою*.
- *Абонент* може використовувати власний *Сервер* (за додатковим узгодженням) у рамках *Послуги Керований сервер*, якщо він погоджується, що під час користування *Послугою*, він не матиме доступу до операційної системи з правами суперкористувача (root).
- У разі відмови від користування *Послугою*, *Абоненту* надсилається пароль суперкористувача (root), який *Абонент* зобов'язаний відразу змінити. Після передачі пароллю відновлення користуванням *Послугою* неможливе.

4.11 *Абонент* може змінити *Тарифний план* не частіше, ніж один раз на календарний місяць за умов, що на *ОР Абонента* є кошти та підписано відповідні Додатки до *Договору*.

4.12 *Абонент* має право тимчасово призупинити користування *Послугами*. В такому випадку він зобов'язаний надіслати офіційного листа *Підприємству*, в якому вказати період на який він бажає призупинити користування *Послугою*. Мінімальний термін призупинення – 7 (сім) календарних днів, максимальний – 30 (тридцять) календарних днів. *Підприємство* призупиняє надання *Послуг* в зазначений період та не нараховує *Абоненту* плату.

4.13 *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги* *Абоненту* та розірвати з ним договірні відносини у випадках, якщо *Абонент*:

- поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших *Абонентів*, персоналу *Підприємства*, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування *Абонента*;
- порушив договірні зобов'язання, ці *Правила*, *Норми користування Мережею* (Додаток № 1 до цих *Правил*);
- навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такої шкоди;
- здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;
- порушив авторські права на інформацію, представлену в мережі;
- *Підприємство* залишає за собою право призупиняти надання *Послуг та Додаткових платних сервісів* *Абоненту* у разі встановлення факту чи спроби нанесення *Абонентом* пошкоджень базовому *Обладнанню* або програмному забезпеченню *Підприємства*, або користувачам мережі *Інтернет* (шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін.).

4.14 У разі надходження скарг про порушення *Норм користування мережею* *Підприємство* має право припинити або обмежити надання *Послуг* *Абоненту* на термін **не менше однієї доби** після повідомлення *Абонента* електронною поштою на *Контактну (контактні) електронну адресу*. *Абонент* зобов'язаний пояснити свої дії та вжити відповідних заходів, щоб припинити порушення.

4.15 *Підприємство* залишає за собою право негайно призупинити надання *Послуг* *Абонентові* та/або ініціювати розірвання *Договору* у випадку систематичного порушення *Абонентом* п. 4.13 та п. 4.14 цих *Правил*.

4.16 Рішення про повторне підключення *Абонента* до *Послуги* після відключення його з причин, вказаних в п. 4.13 та 4.14, *Підприємство* приймає тільки після припинення даних дій з боку *Абонента* і з урахуванням результатів службового розслідування, яке *Підприємство* може провести з метою визначення обставин прецеденту (ступеня причетності *Абонента*, наявності (відсутності) злого наміру в діях *Абонента*, величини заподіяного збитку та інших обставин).

## 5. Правила доступу до обладнання

5.1 Доступ до *Серверу* чи *Обладнання* надається лише *Контактним особам* *Абонента* за наявності документу, що засвідчує особу.

5.2 Перелік *Контактних осіб* та їх права доступу визначає *Абонент* у *Панелі клієнта*. Доступ до *Серверу* чи *Обладнання* мають лише особи з правами *Головний контакт* та *Технічний контакт*.

5.3 У разі необхідності надати одноразовий доступ до *Серверу* чи *Обладнання* особі, що не зазначена, як *Контактна*, *Абонент* може надіслати *Підприємству* заяву за власним підписом (для фізичних осіб) або на офіційному бланку та завірену печаткою підприємства (для юридичних осіб). Оригінал заяви представник *Абонента* має надати під час відвідування *Технічного майданчика*.

5.4 Перед відвідуванням *Технічного майданчику*, *Абонент* зобов'язаний узгодити з представником *Підприємства* час відвідування, перелік запланованих робіт та вказати особу, яка буде проводити роботи.

5.5 *Підприємство* має право відмовити *Абонентові* у відвідуванні *Технічного майданчика*.

5.6 Під час відвідування *Технічного майданчика* *Абонент* зобов'язується дотримуватись норм та правил суспільної моралі, перебувати у трезезому стані та дотримуватись внутрішніх правил *Дата-центру*, де розміщується *Сервер чи Обладнання*.

## 6. Правила обліку споживання послуг

6.1 Кожен *Абонент Підприємства* має власний унікальний *ОР* у *Системі обліку та підтримки*, на якому фіксується вартісний та кількісний обсяг *Послуг* та *Додаткових сервісів*, що надаються *Абоненту* згідно *Договору*.

6.2 Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* є гривня. Облік ведеться з точністю до другого десяткового знаку.

6.3 Облік *Трафіку Абонента* ведеться засобами *Дата-центру* з точністю до байта. Під час розрахунків вартості *Трафіку* застосовуються такі співвідношення:

1 000 байт = 1 кілобайт, 1 000 кілобайт = 1 мегабайт, 1 000 мегабайт = 1 гігабайт

6.4 *Дата-центр* є єдиним джерелом інформації про об'єм спожитого *Абонентом Трафіку* під час тарифікації і вирішенні спірних питань.

6.5 *Трафік* вважається прийнятим (відправленим), якщо він зафіксований мережевим обладнанням *Дата-центру*. Підприємство не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого трафіку до *Абонента* (адресата), якщо недовставлення обумовлене незалежними від *Підприємства* причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата або транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у *Абонента*, адресата або транзитного провайдера або помилками маршрутизації, допущеними *Абонентом*.

6.6 У межах лімітів *Трафіку*, які встановлюються для кожного *Тарифного плану*, *Трафік* тарифікується за правилами такого *Тарифного плану*. *Трафік*, який перевищив встановлений для *Тарифного плану* ліміт, враховується і тарифікується окремо за напрямками, згідно чинних *Тарифів*.

6.7 *Абонентна плата* нараховується *Абоненту* за період, який він вказав при замовленні *Послуг* через *Панель клієнта*. Можлива оплата *Послуг* щомісяця, щокварталу (3 місяці), за пів року (6 місяців), за рік (12 місяців) та за 2 роки (24 місяці). Якщо *Абонент* підключився до *Послуги* не першого числа місяця, то нарахування *Абонентної плати* ведеться від дати підключення пропорційно до обраного періоду оплати *Послуг* (тобто з N-го числа поточного місяця до N-го числа наступного розрахункового періоду).

6.8 Невикористаний трафік у межах ліміту на наступний розрахунковий період не переноситься.

## 7. Порядок розрахунків за надані Послуги

7.1 Оплата за *Послуги*, *Додаткові послуги* та *сервіси* здійснюється відповідно до *Тарифів*, чинних у розрахунковому періоді. *Абонент* здійснює оплату *Послуги* згідно *Рахунку* на умовах 100% передплати за поточний розрахунковий період, а також оплати *Трафіку*, який перевищив встановлений для *Тарифного плану* ліміт у минулому періоді.

7.2 *Підприємство* надсилає *Абоненту Рахунок* за *Послуги* на *Контактну (контактні) адресу* під час замовлення *Послуги* (за поточний розрахунковий період) або за 15 (п'ятнадцять) днів до закінчення поточного розрахункового періоду (за наступний розрахунковий період). У разі, якщо *Абонент* не отримав *Рахунок* у зазначений термін, він має про це повідомити представника *Підприємства*. *Абонент* також може самостійно сформувати *Рахунок* за *Послуги* у *Панелі клієнта*.

7.3 *Абонент* сплачує *Рахунки Підприємства* не пізніше дати, вказаної на *Рахунку*, шляхом перерахування коштів на розрахунковий рахунок *Підприємства* через банківські установи або системи інтерактивних електронних платежів, які доступні у *Панелі клієнта*.

7.4 Протягом 15 днів з дати формування *Рахунку* за *Послуги*, *Підприємство* надсилає на *Контактну (контактні) адресу Абонента* електронні повідомлення з нагадуванням про необхідність оплати *Послуг*. Якщо на перший день нового розрахункового періоду кошти не поступили і *Абонент* не надіслав підтвердження оплати, надання *Послуг* буде припинено.

7.5 Платежі, що надійшли до *Підприємства*, вносяться на *ОР Абонента* на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.

7.6 Оплата через системи інтерактивних електронних платежів приймається лише від *Абонентів* - фізичних осіб. *Абоненти* – суб'єкти господарювання оплачують *Послуги* шляхом безготівкового перерахування коштів на поточний рахунок *Підприємства*.

7.7 Оплачуючи *Послугу* з використанням бланків банківських установ, *Абонент* зобов'язаний вказати в графі «призначення платежу» номер свого *Договору* та період, за який здійснюється оплата.

7.8 Припинення надання *Послуги* і розірвання *Договору* не звільняють *Абонента* від оплати вже наданих *Послуг* і *Додаткових сервісів*. *Абонент* зобов'язаний повністю сплатити надані *Послуги* і *Додаткові сервіси* за весь період дії *Договору*.

7.9 Якщо *Абонент* на момент розірвання *Договору* має на *ОР* невикористані кошти, *Підприємство* повертає їх *Абоненту*, використовуючи наступні коригування:

$A_3 = (A_T / M) \times N - Z^*$ , де

$A_3$  – Сума коштів що будуть повернені *Абоненту*,

$A_T$  – *Абонентна плата* згідно з вибраним *Абонентом Тарифним планом* за розрахунковий період,

$M$  – Кількість днів у розрахунковому періоді,

$N$  – Кількість днів розрахункового періоду, коли *Абонент* не використовував *Послуги*.

$Z$  – Розмір знижки, яка надавалась *Абоненту* при попередній сплаті послуг на кілька наступних періодів.

\*Величина враховується лише разі, якщо *Абонент* користувався знижками при сплаті за *Послуги* на кілька наступних періодів і до закінчення сплаченого періоду залишається більше 30 (тридцяти) днів.

7.10 *Абонент* зобов'язаний регулярно слідкувати за станом свого *ОР* у *Панелі клієнта*, читати вміст своєї *Контактної електронної скриньки* та своєчасно сплачувати *Рахунки*.



7.11 Факт надання *Підприємством Послуг* оформлюється відповідними *Актами виконаних робіт* (надання послуг) – лише для юридичних осіб, які підписуються повноважними представниками *Абонента* та *Підприємства* і засвідчуються печатками.

7.12 Якщо *Абонент* не задоволений якістю наданих *Послуг* та незгоден прийняти і відповідним чином оформити *Акт виконаних робіт* (надання послуг), він зобов'язаний до 15 числа місяця, наступного за розрахунковим, направити *Підприємству* мотивовану відмову (рекомендованим листом або кур'єром).

7.13 Відсутність *Акту виконаних робіт* (надання послуг), відповідним чином завіреного *Абонентом*, у разі відсутності мотивованої відмови, прирівнюється до такого, що є прийнятим *Абонентом* та не є підставою для припинення надання *Послуг*.

## 8. Обмеження відповідальності Підприємства

8.1 *Підприємство* зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб *Паролі Абонента* не стали відомі третім особам.

8.2 *Абонент* несе повну відповідальність за збереження своїх *Паролів* від третіх осіб.

8.3 *Підприємство* не несе відповідальності за збереження *Паролів Абонента* і не покриває фінансових збитків *Абонента*, заподіяних йому в результаті використання *Паролів Абонента* третіми особами.

8.4 *Підприємство* не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності.

8.5 *Підприємство* не контролює і не несе відповідальності за якість товарів і послуг, зміст, повноту, точність і достовірність інформації, які передаються *Абонентом* або доставляються *Абоненту* через *Інтернет*, за винятком власної інформації *Підприємства*. А також не несе відповідальності за якість функціонування сегментів мережі *Інтернет*, що не є власністю *Підприємства*.

8.6 *Підприємство* не несе відповідальності за якість *Послуг* у разі несправності *Обладнання*, що належить *Абоненту*.

8.7 Всю відповідальність і ризики з використання інформаційних ресурсів *Інтернет* несе *Абонент*. *Підприємство* не дає *Абонентам* ніяких гарантій, явних або неявних (включаючи гарантії дотримання прав або придатності для конкретної мети) на будь-які товари, інформацію і послуги, які надаються або доступні в *Інтернет*. *Підприємство* не несе відповідальності за будь-який збиток або збиток, який прямо або побічно виник у результаті такого використання *Послуг* або неможливості використання *Послуг*.

8.8 *Підприємство* не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання *Абонента*, спричинені мережевими атаками на адреси *Абонента*. *Абонент*, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайшоріше сповістити про це *Підприємство*. *Підприємство* в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, ввести обмеження на доступ до мережевих адрес *Абонента* для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності *Серверу*. *Підприємство* займається виявленням джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі.

8.9 *Підприємство* не несе відповідальності за збитки будь-якого роду, понесені *Абонентом* або третьою стороною в ході використання *Абонентом Послуг, Додаткових платних сервісів* та *Додаткових сервісів*. *Підприємство* не відповідає за зміст інформації, розміщеної *Абонентом* на *Сервері*. Всі майнові претензії третіх осіб з приводу порушення їх прав та інтересів, що охороняються законом, при використанні *Абонентом Послуг* будуть врегульовані *Абонентом* від власного імені та за власний рахунок. У разі, якщо внаслідок задоволення таких претензій *Підприємству* будуть завдані збитки, *Абонент* зобов'язаний відшкодувати їх у повному обсязі.

8.10 *Підприємство* не несе майнової відповідальності перед *Абонентом* за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання *Послуг, Додаткових платних сервісів* та *Додаткових сервісів* унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), у випадках несанкціонованого втручання *Абонента* або будь-яких третіх осіб в роботу *Телекомунікаційної мережі*, зміни кон'юнктури ринків, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання *Послуг, Додаткових сервісів* та *Додаткових платних сервісів* за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності *Підприємства* тощо.

## 9. Безпека і конфіденційність

9.1 Технічну можливість доступу до інформації *Абонента* мають тільки спеціально підготовлені представники *Підприємства*, які несуть персональну відповідальність за розголошення інформації, призначеної *Абоненту* або вихідної від нього.

9.2 *Підприємство* проводить загальні технічні і організаційні заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої і відправленої інформації *Абонента*. Доступ представників *Підприємства* до такої інформації дозволяється виключно з метою технічного забезпечення *Послуг* або у випадках пред'явлення претензій з боку третіх осіб щодо умисних дій *Абонента*, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів *Інтернет* з метою шахрайства та ін.

## 10. Порядок роботи із запитами Абонентів

10.1 *Абонент* може отримати всю необхідну інформацію щодо роботи з *Послугами* на *сайті Підприємства* (<http://web-kontora.com>) та у *Панелі клієнта* (<https://support.web-kontora.com>).

10.2 З будь-яких запитань *Абонент* може звертатися до *Підприємства* за такими контактами:

Замовлення послуг	Технічна підтримка	Адміністрація
tel.+38 068 351 40 58 e-mail: sales@web-kontora.com Skype: web-kontora	tel.+38 068 351 40 58 e-mail: support@web-kontora.com Icq: WK-support (592932939) Skype: web-kontora	tel.+38 067 184 79 41 e-mail: boss@web-kontora.com Skype: web-kontora
Пн – Пт з 9:00 до 18:00	Цілодобово	Пн – Пт з 9:00 до 18:00
Абонент може створити квиток у <i>Системі обліку та підтримки</i> за адресою: <a href="https://support.web-kontora.com">https://support.web-kontora.com</a>		
Адреса для листування: 08720, Київська обл., Обухівський р-н., м.Українка, вул. Будівельників 1, к. 202		

10.3 Звернення до будь-якої служби *Підприємства* обробляються протягом двох робочих днів, за умов, що *Абонент* вказав при зверненні інформацію про себе: *Логін* в *Системі обліку та підтримки*, *ПІБ*, або номер *Договору*. Представники *Підприємства* можуть додатково узгоджувати з *Абонентом* терміни обробки звернень у разі виникнення додаткових запитань.

10.4 Усі дії *Підприємства* щодо запитів *Абонентів*, які передбачають зміни в оплаті *Послуг*, надання паролів доступу, оформлення доступу до *Серверу* чи *Обладнання*, тимчасове призупинення *Послуг* і т.п. здійснюються тільки на підставі оформленої на фірмовому бланку заяви підписаної керівником і завіреної печаткою (для **суб'єктів господарювання**). Для *Абонентів* – фізичних осіб вище перелічені дії виконуються без додаткових узгоджень у разі, якщо запити від *Абонента* надійшли з *Панелі клієнта*.

10.5 Представники *Підприємства* мають право запросити додаткову інформацію, якщо не можуть ідентифікувати *Абонента*.

10.6 *Підприємство* має право ігнорувати будь-які запити, що надіслані не з *Контактних електронних адрес*

10.7 Розгляд звернень *Абонентів* до *Підприємства* здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

## 11. Прикінцеві положення

11.1 Ці *Правила* регулюють відносини між *Абонентом* і *Підприємством* у процесі надання *Послуг*. Підписуючи *Договір* *Абонент* погоджується їх виконувати.

11.2 *Підприємство* може вносити зміни (доповнення) до чинних *Правил*, змінювати *Тарифні плани*, вартість *Послуг*, запроваджувати тимчасові акційні *Тарифи*, скасовувати надання певних *Послуг*, *Додаткових сервісів* та запроваджувати надання нових тощо.

11.3 *Підприємство* зобов'язане повідомити *Абонентів* не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцяти) днів до дати впровадження таких змін електронною поштою та через *сайт Підприємства* <http://web-kontora.com> і *Панель клієнта* – <https://support.web-kontora.com>.

11.4 *Клієнт* повинен ознайомитися з цими *Правилами* до підписання *Договору*. Текст *Правил* опубліковано на *сайті Підприємства* та в *Панелі клієнта*. У разі виникнення будь-яких запитань щодо змісту цих *Правил*, *Клієнт* може звернутися до представника *Підприємства* за роз'ясненнями.