

## Стандарты предоставления услуг Регистратора

(далее - Стандарты)

### Содержание:

- Статья 1. Общие положения.
- Статья 2. Ответственность и гарантия 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. Настоящие 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.

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 оказывает Услуги в соответствии с Регламентами и иными документами, регламентирующими деятельность Регистратора и законодательством Российской Федерации. 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:

2.3.1 неисполнения Клиентом требований Регистратора о предоставлении документов (копий документов) в соответствии с Правилами регистрации в учетной системе Регистратора.

2.3.2 на основании вступившего в законную силу решения суда;

2.3.3 письменного решения руководителя (заместителя руководителя или приравненного к нему должностного лица) органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность;

2.3.4 поступившего Регистратору мотивированного обращения организации, указанной Координатором как компетентной в определении нарушений в сети Интернет, если обращение содержит сведения о том, что адресуемая с использованием домена информационная система применяется:

1) для получения от третьих лиц (пользователей системы) конфиденциальных сведений за счет введения этих лиц в заблуждение относительно ее принадлежности (подлинности) вследствие сходства доменных имен, оформления или содержания информации (фишинг);

2) для несанкционированного доступа в информационные системы третьих лиц (пользователей, посетителей) или для заражения этих систем вредоносными программами или для управления такими программами (управления ботнетом);

3) для распространения материалов с порнографическими изображениями несовершеннолетних.

При получении данного обращения регистратор направляет администратору уведомление с приложением текста обращения и, при необходимости, запрашивает у администратора документы, подтверждающие хранящуюся в Реестре информацию, предназначенную для идентификации администратора. Перечень компетентных организаций Координатор публикует на официальном

сайте: <https://cctld.ru/>

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 случае:

- исполнения Клиентом требований Регистратора о предоставлении документов (копий документов).
- отмены решения о приостановлении делегирования, судом либо органом, вынесшем такое решение;
- обращения организации, указанной Координатором как компетентной в определении нарушений в сети Интернет по запросу которой домен был снят с делегирования, с подтверждением об устранении причины прекращения делегирования.

2.4. Регистратор не несет никакой ответственности ни по каким договорам, заключенным Клиентом с третьими лицами. Клиент соглашается полностью освободить 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 наличии 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. Заказы на продление действия Услуг, от продления которых Клиент не отказался, исполняются в том порядке, в котором заканчивается срок действия Услуг (денежные средства на Услугу, срок действия которой заканчивается раньше, резервируются раньше).

Исполнение заказов на продление действия Услуг является приоритетным по отношению к исполнению заказов на оказание новых Услуг.

3.5 Автоматическое продление услуг.

3.5.1. Возможность автоматического продления услуг становится доступной не ранее чем, за 60 (шестьдесят) календарных дней до окончания срока действия Услуги в случае отсутствия отказа Клиента от продления.

Клиент согласен с тем, что резервирование денежных средств на продление иных Услуг, которыми пользуется Клиент, в случае если он не отказался от их продления, производится в порядке, определенном в пункте 3.4. настоящих Стандартов.

3.5.2. Списание денежных средств с личного счета Договора Клиента за продление действия Услуги производится Регистратором автоматически не ранее, чем за 60 календарных дней до окончания срока действия Услуги в случае отсутствия отказа Клиента от продления.

3.6. Следующие действия производятся Регистратором также только на основании соответствующих заявок Клиента, оформленных с использованием Панели управления:

- предоставление дополнительных платных услуг;
- активация и деактивация услуг;
- изменение различных паролей доступа;
- 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 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, определенном RFC- 822 и содержать в себе авторизационную информацию, такую как: наименование Клиента, номер логина (с \_\_\_\_\_), наименование соответствующего домена(ов) Клиента.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. Заявки и/или распоряжения по другим каналам 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. 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 в соответствии с настоящими Стандартами.

#### 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 работу сайта и/или личного кабинета Клиента, а также приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных и/или профилактических работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя об этом Клиента путем опубликования информации на сайте и посредством направления электронной почты на адрес, указанный в Панели управления, не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до начала проведения работ на оборудовании. Суммарное время недоступности Услуг, связанное с регламентными работами, не должно превышать 72 (семьдесят два) часа в год. 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. Изменения вступают в силу с момента уведомления

Клиентов путем опубликования изменений и/или текста нового документа на WEB-сервере Регистратора, и/или опубликования в Личном кабинете и/или отправления уведомления на электронный ящик Клиента. Регистратор вправе установить иные сроки вступления в силу изменений, уведомив об этом Клиента.