

УТВЕРЖДЕНО
Управляющий ООО «Единая Сеть»

Крысенко С.Е.

М.П.

"Единая Сеть" приказ № ОФ.1 от 01.10.2016
действует с 01.11.2016

Приложение № 3
к Публичной оферте о предоставлении платных услуг «FOZZY»

Правила оказания услуг
(далее - Правила)

1. Общие положения

Настоящие Правила регламентируют взаимоотношения Оператора и Абонента, устанавливают требования, которые Абонент обязан соблюдать при заказе и использовании Услуг, а также порядок и основания приостановления оказания Услуг, права и обязанности сторон, их ответственность, порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий.

2. Порядок заказа Услуг

2.1. Заказ на Услуги и/или продление Услуг Абонентом осуществляется посредством оформления Заявок и/или Распоряжений с использованием панели управления в Личном кабинете Абонента.

2.2. Аннулирование заказов на Услуги или на продление Услуг может быть произведено Абонентом только через службу поддержки Оператора.

2.3. Заказ на Услуги и/или продление Услуг считается готовым к исполнению и начинает исполняться только при оплате всех услуг в заказе. Если заказ не готов к исполнению в течение 3 (трех) месяцев с момента его поступления к Оператору, заказ аннулируется.

2.4. Следующие действия производятся только на основании соответствующих Заявок и/или Распоряжений Абонента, оформленных с использованием панели управления в Личном кабинете Абонента:

- предоставление дополнительных платных услуг;
- смена тарифного плана, конфигурации, операционной системы и т.д.;
- активирование и деактивирование услуг;
- изменение различных паролей доступа;
- перезагрузка/перезапуск услуг;
- выключение и включение услуг.

2.5. Основанием для выполнения иных работ, не указанных в предыдущих пунктах может являться, по усмотрению Оператора, заявка Абонента, отправленная посредством электронной почты на адрес sales@fuzzy.com, либо через панель управления в Личном кабинете Абонента. В случаях, требующих существенного изменения настроек, запрос должен содержать авторизационную информацию (логин, e-mail, указанный при регистрации в Учетной системе Оператора).

3. Служба поддержки

3.1. Служба поддержки - это персонал Оператора, осуществляющий управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств.

3.2. Служба поддержки обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных соответствующим договором, оказывает консультации по Услугам, обслуживанию Абонентов, по оплате Услуг, оформлению документов и др.

3.3. Абонент вправе в любое время обратиться в Службу поддержки посредством электронной почты на адрес sales@fuzzy.com.

4. Ответственность сторон

4.1. Абонент 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, служб и сервисов Оператора.

4.2. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или его пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае нарушения законодательства РФ предоставление услуг, служб и сервисов может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор вправе при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.

4.3. Оператор не контролирует содержание информации (контента), хранимой, публикуемой или распространяемой (передаваемой) Абонентом с использованием предоставленных услуг, служб и сервисов, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации (контента).

4.4. Оператор не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Абонентом, без какой-либо гарантии со стороны Оператора.

4.5. Оператор вправе в любое время приостановить, блокировать или запретить использование программного обеспечения пользователей, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийной ситуации или нарушению системы безопасности.

5. Основания приостановления оказания услуг

5.1. Оператор, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению: приостановить оказание услуг, служб и сервисов Абоненту и/или отключить программные и/или аппаратные средства Абонента и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или иную информацию и данные Абонента в случаях:

- 5.1.1. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посыпать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, размещать, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством услуг, служб и сервисов программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также контент, который является незаконным, вредоносным, угрожающим, клеветническим, оскорбляет нравственность, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорблений в адрес конкретных лиц или организаций, который затрагивает какой-либо патент, торговую марку, коммерческую тайну, копирайт или прочие права собственности и/или авторские и смежные с ним права третьей стороны.
- 5.1.2. Установки Абонентом программного обеспечения, предназначенного для работы с файлообменными сетями (таких как, например, eDonkey, BitTorrent и т.п.), а также размещения ссылок на любые материалы, полностью или частично, защищенные авторскими и смежными или другими правами без разрешения правообладателя, а также запрещенные действующим законодательством.
- 5.1.3. Размещения Абонентом ссылок на ресурсы сети Интернет, содержание которых противоречит действующему законодательству РФ.
- 5.1.4. Распространения и/или публикации Абонентом любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства РФ, нормам международного права, ущемляет права третьих лиц (нарушения прав несовершеннолетних лиц и/или причинение им вреда в любой форме; ущемления прав меньшинств и т.д.).
- 5.1.5. Размещения и пропаганда порнографии и детской эротики, а также реклама интимных услуг.
- 5.1.6. Размещения и/или передачи информации незаконного характера, включая материалы, способствующие разжиганию межнациональной розни, подстрекающие к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, либо к бесчеловечному обращению с животными, призывающие к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.д.
- 5.1.7. Опубликования или распространения Абонентом любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, программ класса spyware или других компонентов, приравненных к ним.

- 5.1.8. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посыпать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности и/или каким-либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц, либо деловую репутацию юридических лиц.
- 5.1.9. Если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом услуг, служб и сервисов может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц.
- 5.1.10. Нарушения внешнего вида или операционных возможностей любых элементов, которые Оператор в определенных договором (соглашением) условиях внедряет на веб-страницу (сайт) Абонента, включая Панели управления, фоновые изображения, логограммы и рекламные баннеры, представление и дизайн автоматически генерируемых страниц с сообщениями об ошибках и т.д.; при этом если стандартный баннер, автоматически вставляемый на страницу Абонента Оператором, не отображается или отображается не полностью из-за каких-либо особенностей кода страницы, Абонент обязан изменить код страницы, чтобы обеспечить нормальное отображение этого баннера, либо вручную вставить на страницу код баннера, предлагаемый Оператором для статической установки в качестве альтернативы стандартному.
- 5.1.11. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посыпать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты, компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию.
- 5.1.12. Осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
- 5.1.13. Нарушение нормального порядка связи в Сети, включая применение настроек, затрудняющих обмен информацией в реальном времени, в том числе «прокрутки» экрана со скоростью, не соответствующей обычным возможностям пользователей по вводу информации, открытию дополнительных окон браузера и т.д.
- 5.1.14. Осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;
- 5.1.15. Осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование или программное обеспечение, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- 5.1.16. Осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса.
- 5.1.17. Предоставление открытых (т.е. не требующих авторизации) почтовых релеев, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т.п.
- 5.1.18. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Оператора, за модераторов форумов, за владельца сайта, а также введение в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов.
- 5.1.19. Применения Абонентом любых форм и способов незаконного представительства других лиц в Сети.
- 5.1.20. Фальсификации своего IP-адреса и средств идентификации, используемых в других протоколах сети, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет.

- 5.1.21. Предоставление в качестве идентификационных данных имен, адресов, телефонных номеров, логинов, паролей, адресов электронной почты (в том числе в качестве обратного адреса в электронной почте) и т.п. не принадлежащих пользователю, либо несуществующих, за исключением случаев, когда владельцы этих данных уполномочили Абонента на их использование.
- 5.1.22. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посыпать, передавать, распространять любым способом без согласия со стороны адресата, публиковать и/или воспроизводить на ресурсах третьих лиц без их согласия содержащую рекламу информацию (в частности, письма, содержащие ссылку на некий ресурс сети и подразумевающие, что получатель должен его посетить, считаются рекламными) и иные материалы в рекламных целях (спам, в том числе и поисковый). При этом понятие «спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота. Недопустимы: несогласованная отправка одного письма множеству получателей либо несогласованная множественная отправка писем одному получателю; несогласованная отправка писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы.
- 5.1.23. Подписки почтового адреса на любые периодические рассылки без предварительного подтверждения владельца адреса (принудительная подписка). В случае если подписка является непременным условием регистрации на каком-либо ресурсе, пользователю должно быть явно указано на это до момента регистрации. Указание в письме на способ отписаться от принудительной подписки (например, путем перехода по прилагаемой ссылке или отправки письма с просьбой об удалении) не может служить ее оправданием, поскольку заставляет совершать эти действия человека, не подписывавшегося на рассылку. Обычным способом верификации адреса является двухфазное подтверждение: после попытки подписать почтовый адрес на рассылку на этот адрес должен быть выслан запрос на подтверждение. Если владелец адреса действительно хочет подписаться на рассылку, он должен выполнить некоторые действия (перейти по ссылке, ответить на письмо и т.п.). Если владелец адреса не хочет получать рассылку, от него нельзя требовать выполнения каких бы то ни было действий. Запрос на подтверждение подписки не должен содержать никакой рекламной, коммерческой или агитационной информации. Периодических рассылок, не содержащие явного указания на способ отписаться.
- 5.1.24. Отправки информации лицам, ранее явно выразившим нежелание получать эту информацию.
- 5.1.25. Рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ.
- 5.1.26. Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посыпать, передавать, распространять любым способом списков чужих адресов электронной почты, схем «пирамид», многоуровневого (сетевого) маркетинга (MLM), систем интернет-заработка и e-mail- бизнесов, «писем счастья», а также для участия в этих мероприятиях (отправка несогласованных писем со ссылками на предоставляемые Оператором службы, включая почтовые адреса, сайты, закладки и т.п.) может считаться участием в запрещенных настоящим пунктом мероприятиях, даже если отправка производилась без непосредственного использования почтовых серверов Оператора).
- 5.1.27. Обеспечение связности с серверами и подсетями, постоянно используемыми для несогласованных рассылок; хостинг сайтов, поддержка почтовых адресов, поддержка серверов DNS для доменов, используемых для распространения списков почтовых адресов и/или предлагающих организацию несогласованных массовых рассылок и/или рекламирующих программы, специально предназначенные для организации несогласованных массовых рассылок; а также поддержка сайтов, рекламируемых при помощи несогласованных рассылок, если есть основания считать, что владельцы и/или администраторы этих сайтов причастны к организации рассылок.

6. Авторские права Оператора

6.1. Абонент признает и соглашается с тем, что все услуги, службы и сервисы Оператора, а также все необходимые программы, связанные с ними, включая документацию и исходный текст, содержат информацию, которая защищена законами об интеллектуальной собственности и прочими российскими и международными законами, а предоставляемый в процессе использования служб контент защищен авторскими правами, торговыми марками, патентами и прочими соответствующими законами. Абонент соглашается не модифицировать, не продавать, не распространять этот контент и программы, целиком либо по частям.

6.2. Оператор предоставляет Абоненту личное неисключительное и непередаваемое право использовать программное обеспечение, предоставляемое в службах, на одном компьютере, при условии, что ни Абонент, ни любые иные лица при

содействии с Абонентом не будут копировать или изменять программное обеспечение; создавать программы, производные от программного обеспечения; проникать в программное обеспечение с целью получения кодов программ; осуществлять продажу, уступку, сдачу в аренду, передачу третьим лицам в любой иной форме прав в отношении программного обеспечения служб, предоставленных по соответствующим Договорам, а также модифицировать службы, в том числе с целью получения несанкционированного доступа к ним.

6.3. В случае нарушения авторских прав предусматривается ответственность в соответствии с действующими Правилами и законодательством РФ.

7. Порядок рассмотрения претензий и споров

7.1. Претензионный порядок разрешения споров обязателен.

7.2. Претензии Абонента по предоставляемым услугам, службам и сервисам принимаются и рассматриваются Оператором только в письменном виде и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ о связи.

7.3. Претензии третьих лиц по содержанию информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или его пользователями, на действия Абонента, осуществляемые с использованием предоставленных услуг, служб и сервисов и т.д., должны быть оформлены в письменном виде с приложением документов, подтверждающих обоснованность претензии. Претензии, оформленные в электронном виде, и/или направленные Оператору посредством электронной почты и/или факсимильной связи не принимаются и не рассматриваются. В претензии должны быть указаны:

- наименование заявителя (ФИО — для физических лиц, полное наименование организации — для юридических лиц);
- адрес места нахождения — для юридических лиц, адрес регистрации и(или) проживания — для физических лиц (индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпуса, квартиры/офиса), то есть адрес, по которому Оператору следует направлять ответ на претензию;
- данные свидетельства о государственной регистрации организации — для юридических лиц; данные документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) — для физических лиц;
- банковские реквизиты (если таковые имеются).

Претензия должна быть подписана лично заявителем (физическим лицом), либо же уполномоченным представителем юридического лица. Претензии, написанные анонимно, не принимаются и не рассматриваются.

Срок ответа на претензию третьего лица установлен в 60 (шестьдесят) календарных дней с момента ее получения.

7.4. При не достижении согласия между сторонами на переговорах спор, вытекающий из соответствующего Договора, подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции по месту нахождения Оператора.

7.5. Для решения технических вопросов при определении вины Абонента в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Оператор вправе (но не обязан) самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Абонента, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

8. Заключительные положения

8.1. Содействие действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых настоящими Правилами, поддержка любым способом вышеперечисленных действий, в том числе отказ в их пресечении или непринятие соответствующих мер, квалифицируется как нарушение Правил и налагает соответствующие санкции.

8.2. Приостановление оказания услуг, служб и сервисов (а также их части), и/или отключение программных и/или аппаратных средств Абонента осуществляется до выполнения Абонентом требований Оператора по устранению нарушений без объяснений причин и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по соответствующему Договору.

8.3. Удаление ресурса (сайта, веб-страницы) и/или регистрации Абонента (логин и пароль) и/или иной информации Абонента осуществляется Оператором также без объяснений причин и без возможности восстановления.

8.4. Оператор вправе в любое время запретить автоматическое обращение к своим службам, а также прекратить прием любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

8.5. Оператор вправе передавать служебную информацию, посыпанную веб-сервером на компьютер Абонента и/или его пользователя для сохранения в браузере («cookie»), и впоследствии использовать ее. Оператор также позволяет некоторым компаниям, партнерам или рекламным службам использовать «cookie» на проектах Оператора. В таком случае использование «cookie» этими компаниями не подпадает под действие настоящего Регламента, а регулируется самой этой компанией.

8.6. Оператор по своему усмотрению может перестать поддерживать связность с сетями, нарушающими принципы взаимодействия.

8.7. Оператор вправе посыпать Абонентам информационные сообщения.

8.8. Признание судом какого-либо положения настоящих Правил недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Правил.

8.9. Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений настоящих Правил не лишает Оператора права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Оператора от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.