

Договор публичной оферты

Эти условия и правила представляют собой публичную оферту. Они определяют основные моменты взаимоотношений «Drvhost» и его клиентов. Этот договор не подлежит обязательному письменному подписанию. Оформление и оплата заказа говорят о том, что клиент согласен с правилами и условиями, описанными ниже. У компании есть право в одностороннем режиме без уведомления об этом клиентов менять правила.

1. Обязанности и права клиента.

- Клиент должен с помощью тикет- системы уведомить компанию о том, что он не желает продлевать срок предоставления услуги. При этом до окончания срока должно оставаться минимум 15 дней.
- Общение клиента с сотрудниками предоставляющей услуги компании по телефону, чату или тикет-системе должно происходить с соблюдением моральных и этических норм, принятых в обществе;
- Клиенту могут быть возвращены средства, которые он не использовал.
- Клиенту бесплатно предоставляется техническая поддержка, которая будет обеспечивать работоспособность и доступность услуг, предоставляемых компанией в соответствии с параметрами, согласованными при оформлении заказа.
- У клиента есть право бесплатно получить услуги по базовому администрированию в соответствии со списком услуг. При этом панель управления должна быть в наличии.
- На усмотрение предоставляющей услуги компании при необходимости платеж может быть отсрочен.

2. Обязанности и права компании

- Компания имеет право в одностороннем режиме менять правила предоставления заказанных услуг, не уведомляя клиента об этом лично. Об изменении стоимости услуг можно узнать, посетив официальный сайт по адресу DrvHost.ru.

- Компания может оповещать своих клиентов о проведении акций, текущих скидках или нововведениях, позвонив по телефону или отправив электронное письмо, если в личном кабинете клиент не оформил отказ от получения подобных уведомлений.
- У компании есть право приостанавливать работу сервера или аккаунта своего клиента на период выполнения каких-либо технических работ или обнаружения DDOS-атаки, при форс-мажоре или стихийном бедствии, а также при слишком высокой нагрузке и подозрении, что на сайте был размещен контент, запрещённый законодательством.
- Компания имеет право на удаление аккаунта VPS сервера или же аккаунта виртуального хостинга на десятый день после просрочки оплаты, а удаление сервера, который был выделен – на второй день. Данные аккаунта будут возвращены после того, как просроченный период будет оплачен, если система их не удалила.
- Компания может запросить копии документов, которые удостоверяют личность клиента.

3. Предоставляемые гарантии

- Если на VPS скорость будет больше 25 мегабит в секунду в течение 15 минут и более, компания оставляет право блокировки аккаунта клиента, пока не будут выяснены причины.
- Использование более 30 процентов одного ядра запрещено. При возникновении такой ситуации компания предупреждает клиента. Если она повторяется, аккаунт будет заблокирован.
- Клиенту гарантируется отсутствие оверселлинга и полное соответствие указанных в тарифе ресурсов.
- Если по вине предоставляющей услуги компании произошел простой, гарантируется компенсация в виде пятикратного размера за каждый день простоя. Эта компенсация касается только VPS и услуг хостинга.
- Гарантия на UpTime составляет 99.99%, за исключением периода проведения техобслуживания или загрузки обновления, а также при форс-мажоре, стихийном бедствии или по причине DDOS-атаки или простоя, к которому привели действия клиента.
- VPS сервер запрещается перегружать. Это приведет к снижению производительности сервера, который на нем расположен.

- При предоставлении бесплатного бэкап места, резервная копия будет храниться в течение 60 дней со дня удаления услуг серверов VDS/ VPS и для виртуального хостинга - в течение 45 дней.
- На удаленный бэкап обеспечивается еженедельное копирование данных в резерв, которое происходит автоматически и предоставляется клиенту бесплатно. Это касается тарифов, объем которых составляет не более 100 гигабайт.

4. Период для бесплатного тестирования VPS/хостинга

- Период тестирования на VPS/VDS или виртуальный хостинг предусмотрен исключительно для клиентов, являющихся юридическими лицами. Он предоставляется однократно на одну неделю.
- Чтобы заказать для VPS хостинга тестовый период, в отдел по продажам нужно подать запрос с посредством тикет-системы.
- Для тестовых аккаунтов бесплатное администрирование не предоставляется;
- Тестовый период предоставляется компанией бесплатно и не учитывается как оплаченный период услуги.
- Для Telegram ботов и TeamSpeak период тестирования не предусмотрен. Использование этого программного обеспечения осуществляется только при предоставлении платной услуги;
- Компания имеет право отказать клиенту в предоставлении ему тестового периода, не объясняя при этом причины.

5. Условия возврата средств

- Средства, которые не были использованы клиентом, он может вернуть, если после их перечисления прошло тридцать дней. Если тридцать дней ещё не прошло, компания может не вернуть средства и попросить клиента подождать до нужного срока. Если эти условия клиентом не были нарушены, он имеет право отказаться от услуги, вернув при этом средства за полные дни, когда он не пользовался услугой.
- Средства можно вернуть только за базовые услуги VPS или же хостинга.

- Средства возвращаются на платёжный инструмент, который использовался для их зачисления, за исключением платежных систем, где возврат не поддерживается.
- Если договор разрывается раньше, чем истечет период предоставления услуг, и клиент пользовался скидками, бонусами или участвовал в акциях, при возврате средств стоимость будет вычитаться.
- Средства за дополнительные услуги или стороннее программное обеспечение не возвращаются.
- Средства с баланса аккаунта клиента и средства, оплаченные с него по услугам и счетам, не возвращаются. Этими средствами можно только оплатить услуги, предоставляемые компанией.
- Возврат предусматривает удержание платежной системой комиссии, которая составляет 10 процентов суммы средств, возвращаемых клиенту.
- Средства возвращаются по поданному клиентом запросу, отправленному посредством тикет-системы. Перед возвратом производится сверка расчетов, подписывается акт о проведении сверки.
- Средства, которые нужно вернуть клиенту в соответствии с результатами сверки, возвращаются в течение десяти дней без учёта выходных после того, как будет подписан акт сверки или подобный документ.
- Если в результате действий клиента косвенно или прямо компания потерпела убытки (например, был заблокирован сервер), сумма убытков будет вычтена из средств возврата.
- Компания может ответить отказом на запрос о возврате, если клиент нарушил какие-либо условия соглашения.

6. Партнерская программа

- Регистрировать аккаунты для себя, чтобы использовать их как рефералов, запрещено. Если это будет обнаружено, аккаунты будут заблокированы, а партнерская программа отключена для этого клиента. Кроме того, будут аннулированы все партнёрские отчисления.
- Посетив страницу <https://drvhost.ru/partners.html>, можно узнать размеры отчислений для каждого вида услуг и правила партнёрской программы.
- Вывести средства аккаунта можно только с момента, когда баланс достигнет 3 тыс. рублей. Со своего партнёрского счета можно произвести оплату любых услуг при любом балансе.

7. Администрирование

Список работ можно изучить на странице

<https://drvhost.ru/administrirovanie.html>

- Уточнить информацию по конкретным задачам можно, обратившись в техническую поддержку.

Если клиент грубо нарушает правила, рекомендуемые разработчиками программного обеспечения, компания может отказать ему в бесплатном администрировании.

- Администрирование для VPS, а также выделенных серверов не осуществляется на Windows.

8. Ограничение ответственности

- За выбор программного обеспечения, а также операционной системы и тарифа клиентом компания ответственности не несёт.
- Компания не отвечает за ущерб в прямом или же косвенном виде, работу сторонних сервисов или программного обеспечения, потерю клиентом средств или репутации в деловой сфере, которые связаны с потерей или перехватом информации и иными обстоятельствами, которые могут быть связаны или не связаны с осуществляемыми клиентом действиями из-за простоя.
- К содержимому выделенного сервера у компании нет доступа, и она не проверяет эту информацию на соответствие условиям соглашения. Исключения составляют случаи, когда третьи лица подают обоснованные жалобы.
- Если установка серверов задерживается по причинам, на которые компания не может повлиять, она не несет за это ответственности.
- Если дисковое пространство превышает рамки оплаченного тарифа, не предусмотрено бесплатное бэкапирование.

9. Отказ компании от оказания услуг

Компания имеет следующие права:

- Отказать клиенту в предоставлении ему заказанных услуг в случае, если его поведение недостойно, оскорбительно и унижительно для сотрудников.
- На собственное усмотрение остановить предоставление услуг при нарушении перечисленных правил.
- Запретить размещение на сервере информации, которая, по мнению администрации компании, является неприемлемой и не соответствует принципам гуманизма, принятым в человеческом обществе.
- Если отсрочка клиентом не была запрошена, и тариф не оплачен, на следующие сутки компания может удалить выделенный ему сервер.

10. Жалобы, касающиеся нарушения прав на интеллектуальную собственность

- В соответствии с законодательством РФ, хостинг-провайдер не может определять, было ли совершено правонарушение. На это имеют право только уполномоченные органы.
- Правообладатель может подать жалобу, чтобы защитить свои исключительные интеллектуальные права. Жалоба пересылается собственнику услуги хостинга. Ему предоставляется время для ответа, по результатам которого может быть принято решение заблокировать хостинг.
- С того момента, когда жалоба будет перенаправлена компанией, у клиента есть 48 часов, чтобы ответить на нее. Если жалоба будет проигнорирована, сайт может быть заблокирован, пока клиент не даст на нее ответ.

11. Использование программного обеспечения

- Условия, описывающие правила использования программной продукции, принадлежащей Microsoft, приведены здесь.

12. Запрещённые программы и контент

Запрещается:

- Размещать сайты, которые были добавлены в Единый реестр Роскомнадзора, содержащие контент, запрещённый для распространения в стране.
- Контент и программы, которые противоречат законам государства их размещения.

- Торгующие алкоголем сайты, которые не соответствуют требованиям законодательства государства размещения.
- Порнографический контент, в котором принимают участие животные или несовершеннолетние, изображен инцест.
- Информация порнографического или эротического содержания или ссылки на нее, за исключением государств, где это не противоречит законодательству.
- Сервисы IRC, farma, а также fishing/fake или replica и malware или ссылки.
- Warez и иной контент, который нарушает авторские права или смежные или ссылки на такой контент.
- Деятельность, связанная со взломом, кражей сайта, а также crack/hack или «пекарни».
- Программное обеспечение типа прокси-чекеров, а также брутфорс или сканирование портов.
- Онлайн-казино, сайты мошенников, gambling или NYIP, ссылки на них;
- Эксплоиты или вирусы и ссылки на подобный контент.
- Массовая корреспонденция или рассылка, кроме случаев, когда получатели сами согласились на подобную рассылку.
- Приложения автосерфинга, игровые серверы, майнеры, иные подобные программы.
- Информация, разжигающая рознь между представителями разных национальностей и рас.
- Ресурсы по распространению различных наркотических препаратов.
- Использование чужих ip-адресов.
- Сервисы, потребляющие трафик в чрезмерном количестве (например, VPN или проху).
- Submitter, ботнетов и иное похожее программное обеспечение.
- Использование ресурсоемких проектов, не согласовав это предварительно с администрацией компании (файлообменники, torrent-клиенты и другие).

При получении жалобы в зависимости от типа и степени нарушения, компания может применить следующие меры:

- Предоставить сутки для исправления без блокировки;
- Выполнить блокировку до устранения нарушений;

- Отключить предоставляемые услуги без возможности вернуть неиспользованные клиентом средства.

Иногда клиент оплачивает штраф дополнительно, если компания понесла убытки из-за его действий прямо или же косвенно.