



редакция от 15 июля 2011 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «АйТи Хаус»  
Дюбарев Максим Николаевич

## Регламент пользования услугами Оператора (далее — Регламент)

### 1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент устанавливает единые правила и требования, которые Абонент при пользовании услугами, службами и сервисами Оператора обязан соблюдать.

1.2 Все услуги, службы и сервисы предоставляются Оператором «как есть» и только при условии наличия технической возможности предоставления этих услуг, служб и сервисов. Абонент использует услуги, службы и сервисы Оператора, а также любые материалы, полученные с использованием услуг, служб и сервисов Оператора, на свой собственный страх и риск. Оператор не несет никакой ответственности за любой ущерб, который может быть нанесен компьютеру (и/или любому другому оборудованию) и/или данным в результате загрузки этих материалов.

1.3 Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности пользования услугами, службами и сервисами или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин.

1.4 Оператор не несет ответственности ни за какие задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или несохранность какой-либо информации Абонента.

1.5 Оператор не гарантирует, что: услуги, службы и сервисы будут соответствовать требованиям Абонента; услуги, службы и сервисы будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок; результаты, которые могут быть получены с использованием услуг, служб и сервисов, будут точными и надежными; качество какого-либо продукта, услуги, информации и пр., полученного с использованием служб и сервисов, будет соответствовать ожиданиям Абонента; все ошибки в программах будут исправлены. Оператор не несет никакой ответственности за несоответствие услуг, служб и сервисов требованиям и ожиданиям Абонента.

1.6 Оператор не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования и сети передачи данных, в том числе сети Интернет, посредством которых осуществляется доступ к услугам, службам и сервисам.

1.7 Оператор не несет ответственности по претензиям Абонента к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Абонента и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Оператора.

1.8 Оператор, соблюдая соответствующее принятое Техническими стандартами предоставления услуг качество услуг, служб и сервисов не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность услуг, служб и сервисов и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное обеспечение или любые другие материалы, используемые для предоставления услуг, служб и сервисов, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов. Оператор обязуется осуществить все разумные меры для защиты информации Абонента.

1.9 Службы Оператора могут содержать ссылки на другие ресурсы. Оператор 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.

1.10 Абонент обязуется не воспроизводить, не повторять и не копировать, не продавать (в т. ч. не импортировать в целях продажи) и не перепродавать, а также не использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части служб Оператора, кроме тех случаев, когда такое письменное разрешение дано Оператором.

1.11 Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Оператор настоящим предупреждает Абонента, что случайные или намеренные действия в Интернете могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Оператор не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Абонента.

1.12 Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством услуг, служб и сервисов, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернете Абонентом посредством услуг, служб и сервисов.

1.13 Оператор не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Абонентом и третьими лицами. Абонент соглашается освободить Оператора от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Абонентом на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Абонентом с помощью услуг, служб и сервисов Оператора.

1.14 Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием услуг, служб и сервисов, предоставляемых Оператором.

1.15 В случае если Абонент предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

1.16 В случае предъявления претензий по информационному содержанию ресурса Абонента, последний дает согласие на раскрытие Оператором персональных данных Абонента третьему лицу для целей урегулирования спора непосредственно между Абонентом и третьим лицом.

## **2. Запрет на хранение, размещение, распространение незаконной информации**

2.1 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.

2.2 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).

2.3 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 имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.

2.4 Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, 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 регистрацию Абонента (логин и пароль) и/или иной информации Абонента в случаях:

2.4.1 Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, 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 оскорбления 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;

2.4.2 Установки 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;

2.4.3 Размещения Абонентом ссылок на ресурсы Сети, содержание которых противоречит действующему законодательству РФ;

2.4.4 Распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц (нарушения прав несовершеннолетних лиц и/или причинение им вреда в любой форме; ущемления прав меньшинств и т. д.);

2.4.5 Размещения и пропаганды порнографии и детской эротики, а также реклама интимных услуг;

2.4.6 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.;

2.4.7 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;

2.4.8 Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, 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;

2.4.9 Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять, использовать, собирать, хранить идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т. п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Абонента на такое использование.

### **3. Запрет на несанкционированный доступ и сетевые атаки**

3.1 Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, 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 регистрацию Абонента (логин и пароль) и/или иной информации Абонента в случаях:

3.1.1 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;

3.1.2 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;

3.1.3 Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, 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;

3.1.4 Осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

3.1.5 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.;

3.1.6 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;

3.1.7 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; 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;

3.1.8 Предоставление открытых (т. е. не требующих авторизации) почтовых релейов, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т. п.

#### **4. Недопустимость фальсификации.**

4.1 Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, 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 регистрацию Абонента (логин и пароль) и/или иной информации Абонента в случаях:

4.1.1 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 введения в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

4.1.2 Применения Абонентом любых форм и способов незаконного представительства других лиц в Сети;

4.1.3 Фальсифицирования 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;

4.1.4 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. Запрет на несогласованную передачу информации, данных, текста (спам)**

5.1 Оператор вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, 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 регистрацию Абонента (логин и пароль) и/или иной информации Абонента в случаях:

5.1.1 Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, 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;
- 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 от них отписаться;

5.1.2 Отправки информации лицам, ранее явно выразившим нежелание получать эту информацию;

5.1.3 Рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ;

5.1.4 Наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, передавать, распространять любым способом списков чужих адресов электронной почты, схем «пирамид», многоуровневого (сетевое) 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);

5.1.5 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 действующим Регламентом 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. 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).

7.4 В претензии необходимо указать основание для предъявления претензии, сумму претензии по каждому отдельному требованию, перечень документов, прилагаемых к претензии. 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.

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

7.6 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 настоящим Регламентом, поддержка любым способом вышеперечисленных действий, в том числе отказ в их пресечении или непринятие соответствующих мер, квалифицируется как нарушение Регламента 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, посылаемую 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 Администрация Оператора вправе посылать Абонентам информационные сообщения.

8.8 Оператор имеет право одностороннего изменения без какого-либо специального уведомления всех описанных ограничений и правил. Действующая редакция Регламента всегда находится на WWW-сервере Оператора ([www.clodo.ru](http://www.clodo.ru))

8.9 Признание судом какого-либо положения настоящего Регламента недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Регламента.

8.10 Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений настоящего Регламента 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.