

Приложение №2. Регламент пользования услугами Исполнителя

(далее — Регламент)

Редакция от 15 ноября 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ИТ Паззл»
Зубарев Н.А.

1. Общие положения

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

1.2 Все услуги, службы и сервисы предоставляются Исполнителем «как есть» и только при условии наличия технической возможности предоставления этих услуг, служб и сервисов.

Заказчик использует услуги, службы и сервисы Исполнителя, а также любые материалы, полученные с использованием услуг, служб и сервисов Исполнителя, на свой собственный страх и риск. Исполнитель 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 Исполнитель не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Заказчику 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 Исполнитель не несет ответственности ни за какие задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или не сохранность какой-либо информации Заказчика.

1.5 Исполнитель не гарантирует, что: услуги, службы и сервисы будут соответствовать требованиям Заказчика; 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 Заказчика; все ошибки в программах будут исправлены. Исполнитель не несет никакой ответственности за несоответствие услуг, служб и сервисов требованиям и ожиданиям Заказчика.

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



1.8 Исполнитель, 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. Исполнитель обязуется осуществить все разумные меры для защиты информации Заказчика.

1.9 Службы Исполнителя могут содержать ссылки на другие ресурсы. Исполнитель 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 Заказчик 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 Исполнителя, кроме тех случаев, когда такое письменное разрешение дано Исполнителем.

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

1.12 Заказчик 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 Заказчиком посредством услуг, служб и сервисов.

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

1.14 Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, служб и сервисов, предоставляемых Исполнителем.

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

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

2. Запрет на хранение, размещение, распространение незаконной информации

2.1 Заказчик 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 Исполнителя.



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

2.3 Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком 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 Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

2.4 Исполнитель вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить программные и/или аппаратные средства Заказчика и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию Заказчика (логин и пароль) и/или иной информации Заказчика в случаях:

2.4.1 Наличия со стороны Заказчика 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 Заказчиком 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 Заказчиком 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 Заказчика 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 Заказчика 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 Заказчика на такое использование.

3. Запрет на несанкционированный доступ и сетевые атаки

3.1 Исполнитель вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить программные и/или аппаратные средства Заказчика и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию Заказчика (логин и пароль) и/или иной информации Заказчика в случаях:

3.1.1 Если, по обоснованному мнению, Исполнителя использование Заказчиком услуг, служб и сервисов может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;

3.1.2 Нарушения внешнего вида или операционных возможностей любых элементов, которые Исполнитель в определенных договором (соглашением) условиях внедряет на веб-страницу (сайт) Заказчика, 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 Заказчика Исполнителем, не отображается или отображается не полностью из-за каких-либо особенностей кода страницы, Заказчик обязан изменить код страницы, чтобы обеспечить нормальное отображение этого баннера, либо вручную вставить на страницу код баннера, предлагаемый Исполнителем для статической установки в качестве альтернативы стандартному;

3.1.3 Наличия со стороны Заказчика 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 Заказчику;

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 Заказчику, 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 сервисов, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т. п.

4. Недопустимость фальсификации.

4.1 Исполнитель вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить программные и/или аппаратные средства Заказчика и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию Заказчика (логин и пароль) и/или иной информации Заказчика в случаях:

4.1.1 Наличия со стороны Заказчика 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 Исполнителя, за модераторов форумов, за владельца сайта, а также введения в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

4.1.2 Применения Заказчиком 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 Заказчика на их использование;

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

5.1 Исполнитель вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления, приостановить оказание услуг, служб и сервисов Заказчику и/или отключить программные и/или



аппаратные средства Заказчика и/или удалить ресурс (сайт, веб-страницу) и/или регистрацию Заказчика (логин и пароль) и/или иной информации Заказчика в случаях:

5.1.1 Наличия со стороны Заказчика 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 Заказчика 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 Исполнителем 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 Исполнителя);

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 Исполнителя

6.1 Заказчик признает и соглашается с тем, что все услуги, службы и сервисы Исполнителя, 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. Заказчик соглашается не модифицировать, не продавать, не распространять этот контент и программы, целиком либо по частям.

6.2 Исполнитель предоставляет Заказчику личное неисключительное и непередаваемое право использовать программное обеспечение, предоставляемое в службах, на одном компьютере, при условии, что ни Заказчик, ни любые иные лица при содействии с Заказчиком 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 Заказчика по предоставляемым услугам, службам и сервисам принимаются и рассматриваются Исполнителем 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 Заказчиком или его пользователями, на действия Заказчика, 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 Исполнителю 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 Исполнителю 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 Исполнителя.

7.6 Для решения технических вопросов при определении вины Заказчика в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Исполнитель вправе (но не обязан) самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Заказчика, 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 Заказчика осуществляется до выполнения Заказчиком требований Исполнителя по устранению нарушений без объяснений причин и не отменяет выполнения Заказчиком всех своих обязательств по соответствующему Договору.

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

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

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

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

8.7 Администрация Исполнителя вправе посылать Заказчикам информационные сообщения.

8.8 Исполнитель имеет право одностороннего изменения без какого-либо специального уведомления всех описанных ограничений и правил. Действующая редакция Регламента всегда находится на WWW-сайте Исполнителя (www.puzzle-tv.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 Исполнителя в случае нарушения Заказчиком либо его пользователями положений настоящего Регламента не лишает Исполнителя права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Исполнителя от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

8. Реквизиты:

Реквизиты Исполнителя:

**Юр. адрес: 191119, Санкт-Петербург,
Звенигородская улица, дом № 22, лит. А,
ПОМ. 34-Н,офис 524**

ИНН 7839424557

КПП 784001001

ОГРН 1107847150993 от 12.05.2010

Р/с.:

RUR 40702810601300000119

EUR 40702978500301000119

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ Ф-Л ПАО АКБ
"СВЯЗЬ-БАНК", г Санкт-Петербург,**

БИК: 044030759

К/С 30101810200000000759

Исполнитель:

ООО «ИТ Паззл»