

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание услуг хостинга, регистрации доменных имён и сопутствующих сервисов

Дата редакции: 12.12.2025

ООО «SUVAN NET», именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора Суванова А.А., действующего на основании Устава, публикует настоящую Оферту на оказание услуг хостинга, регистрации доменов и сопутствующих сервисов.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия в соответствии со ст. 370 Гражданского кодекса Республики Узбекистан являются публичной офертой, содержащей существенные условия договора на оказание и использование Услуг Исполнителя в адрес физических и юридических лиц, далее совместно именуемых «**Абоненты**».

1.2. Полным и безоговорочным акцептом настоящей оферты являются любые действия по выполнению указанных в ней условий, в том числе регистрация в качестве Абонента в личном кабинете Исполнителя, подписание документов с использованием электронной подписи, предусмотренной в личном кабинете, оплата Услуг, а также иные действия, подтверждающие намерение Абонента пользоваться Услугами.

1.3. С момента совершения акцепта Абонент считается ознакомившимся и согласившимся с настоящей офертой и в соответствии с Гражданским кодексом Республики Узбекистан считается вступившим с Исполнителем в договорные отношения.

1.4. Обязанности Исполнителя ограничиваются условиями настоящей оферты. Исполнитель не предоставляет Абоненту доступ в сеть Интернет и не несет ответственности за качество подключения. Доступ в сеть интернет, Абонент обеспечивает самостоятельно и за свой счет. Исполнитель не оказывает услуги по приему и передаче электронных сообщений в офисе, не осуществляет настройку и диагностику оборудования и программного обеспечения Абонента и не обучает Абонента и его сотрудников навыкам работы с программным и аппаратным обеспечением.

2. Понятия и определения

2.1. **Услуги** – предоставляемые Исполнителем услуги виртуального хостинга, регистрации доменных имен, предоставления виртуальных, облачных и выделенных серверов, коллокейшн, реализации SSL-сертификатов и иные услуги, связанные с размещением и поддержанием информации Абонентов в сети Интернет. Полный перечень Услуг указан на сайте Исполнителя <https://www.ahost.uz>

2.2. **Абонент** – физическое лицо или юридическое лицо, совершивший акцепт настоящей оферты.

2.3. **Тариф, тарифный план** – стоимость конкретной Услуги за определенный период ее использования в соответствии со спецификой соответствующей Услуги.

2.4. **Аккаунт, личный кабинет** – это учетная запись Абонента, создаваемая при регистрации на сайте clients.ahost.uz. Аккаунт индивидуализируется логином и паролем и используется для доступа к личному кабинету, подключения и управления услугами, подписания заявлений и договоров, ведения расчетов, пополнения балансового счета, обращения в техническую поддержку и выполнения всех операций, связанных с использованием сервисов Исполнителя.

2.5. **Хостинг-аккаунт** – совокупность данных и настроек, относящихся к одному Абоненту, в том числе учетная запись в системах cPanel, Plesk и других, индивидуализируемая логином и паролем.

2.6. Контрольная панель хостинг-аккаунта – системы cPanel, Plesk и другие, позволяющие Абоненту самостоятельно управлять услугой виртуального хостинга.

2.7. Балансовый счет – внутренний счет Аккаунта, на котором учитываются денежные средства Абонента, внесенные в качестве предоплаты за Услуги.

2.8. Бонусный кошелек – внутренний счет Аккаунта, на котором учитываются бонусные единицы XP.

Иные понятия, используемые в настоящей оферте, толкуются в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан, правилами доменных реестров и обычаями делового оборота.

3. Порядок подписания заявлений и договоров

3.1. Все заявления, запросы, подтверждения, согласия и иные юридически значимые действия, предусмотренные настоящей офертой, направляются и принимаются в электронном виде через личный кабинет Абонента.

3.2. Подписание заявлений и договоров осуществляется следующим образом:

3.2.1. Физические лица – резиденты Республики Узбекистан подписывают документы с использованием электронной цифровой подписи или биометрической подписи FacelD, предусмотренной функционалом личного кабинета.

3.2.2. Иностранцы физические лица подписывают документы с использованием электронной подписи в личном кабинете с обязательным приложением цветной скан-копии паспорта.

3.2.3. Юридические лица (резиденты и нерезиденты) подписывают документы через личный кабинет уполномоченным лицом. По желанию сторон договор может быть подписан в офисе Исполнителя на бумажном носителе.

3.3. Электронная подпись, используемая в личном кабинете, приравнивается к собственноручной подписи и имеет полную юридическую силу.

3.4. Факт авторизации Абонента в Аккаунте считается надлежащим подтверждением личности Абонента.

4. Правила использования Услуг

4.1. Регистрация Аккаунта в системе Исполнителя осуществляется путем заполнения Абонентом регистрационной формы и указания достоверных данных.

4.2. Исполнитель вправе проверять данные Абонента и запрашивать подтверждающие документы, а при необходимости приостанавливать оказание Услуг до предоставления таких документов.

4.3. Восстановление доступа к Аккаунту может быть выполнено через обращение в службу технической поддержки при условии идентификации Абонента на основании указанных им данных и предоставленных документов.

4.4. Абонент получает возможность пользоваться Услугами после оплаты счета, выставленного для оплаты соответствующей Услуги, либо списания средств с Балансового счета или Бонусного кошелька, а также последующего подключения этой Услуги в Личном кабинете.

4.5. Абонент самостоятельно выбирает и подключает Услуги в Личном кабинете.

4.6. При использовании Услуг Абонент обязан соблюдать требования законодательства, настоящей оферты и правил соответствующих доменных реестров.

4.7. Абонент несет полную ответственность за действия и/или бездействие, приведшие к разглашению, потере, краже и т.п. его учетных данных и иной информации, индивидуализирующей Абонента, а также за

любые действия и/или бездействие третьих лиц, использующих учетные данные Абонента. Исполнитель не несет ответственности за вышеуказанные действия Абонента и/или третьих лиц, использующих его учетные данные.

4.8. При использовании Услуг Абонент соглашается с тем, что различные сервисы, предоставляемые Исполнителем, страницы ошибок веб-сервера, предупреждения, в том числе при блокировании Аккаунта, и другие настройки программного обеспечения могут оформляться с применением графических и иных элементов дизайна, при этом данные действия не являются нарушением каких-либо прав Абонента.

4.9. При использовании Услуг запрещаются любые действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсам сервера и других технических средств Исполнителя, персональным учетным и иным данным других Абонентов, а также к любым другим данным, доступным через сеть Интернет, в частности, уничтожение или модификация программного обеспечения и/или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцем такого программного обеспечения и/или данных. Под несанкционированным доступом понимаются действия, направленные на получение доступа к ресурсам способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса в качестве разрешенного.

4.10. При использовании Услуг Абоненту запрещается осуществлять массовую рассылку спама, т. е. электронных сообщений коммерческого, рекламного и иного характера, не согласованных с получателем информации по электронной почте и в чатах, а также на интернет-форумы, блоги и другие ресурсы с возможностью публикации сообщений, через технические ресурсы Исполнителя. Не рассматривается как спам-рассылка информации с согласия получателя, при возможности отказа от подписки. Под электронными сообщениями понимаются сообщения электронной почты, сообщения в чатах и других подобных средств личного обмена информацией.

4.11. Запрещается рассылка спама через ресурсы, не принадлежащие Исполнителю, в том случае, если в сообщении указаны координаты (адрес сайта, электронной почты и т. д.), поддерживаемые Исполнителем.

4.12. Запрещается подделывать служебную информацию, использовать несуществующие обратные адреса в заголовках электронных сообщений, а также фальсифицировать свой IP-адрес и/или адреса, используемые в других сетевых протоколах при передаче данных.

4.13. Исполнителем вводятся следующие ограничения на размещаемую информацию («контент»):

4.13.1. Использование Услуг должно осуществляться Абонентом только для законных целей и законными способами.

4.13.2. За содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом, несет ответственность непосредственно сам Абонент. Исполнитель не осуществляет предварительного контроля за содержанием размещаемой и/или распространяемой Абонентом информации, однако, когда размещение и распространение такой информации противоречит текущему законодательству, Исполнитель вправе заблокировать и/или удалить соответствующий Аккаунт.

4.13.3. Запрещается размещение и распространение информации оскорбительного, нецензурного, эротического и порнографического характера, призывов к насилию, свержению существующей власти и т. п., а также использование электронной почты для отправки сообщений указанного характера. В рамках настоящих Условий Исполнитель самостоятельно определяет характер размещенной и распространенной информации и критерии отнесения ее к типам информации, запрещенной к размещению и распространению в соответствии с настоящим пунктом.

4.13.4. Запрещается передавать, воспроизводить или распространять любым способом программное обеспечение или любые другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца.

4.13.5. Запрещается размещение и распространение любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе компьютерные вирусы или другие компоненты, приравненные к ним.

4.13.6. Запрещается размещение так называемых «дорвеев» и других форм поискового «спама», а также размещение казино, любых азартных игр, а также любых мероприятий, прямо или косвенно направленных на извлечение прибыли и/или получение иных благ путем обмана, мошенничества или иными незаконными способами.

4.13.7. Запрещается рекламировать и продавать услуги, товары и иные материалы, распространение которых ограничено или запрещено действующим законодательством РУз.

4.13.8. Запрещается публиковать или иным образом размещать информацию о третьих лицах, прямо или косвенно затрагивающую честь и достоинство либо деловую репутацию таких третьих лиц, а также размещать персональную идентифицирующую третьих лиц информацию без их согласия.

4.14. Запрещается осуществлять действия, направленные на передачу ресурсам Исполнителя и/или третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти ресурсы, а также действия, направленные на вывод из строя или неправильное функционирование программного обеспечения и/или оборудования, обслуживающих такие ресурсы.

4.15. Запрещается осуществление любых действий, направленных на сканирование сетей, обнаружение уязвимостей в безопасности программного обеспечения, подбор пароля и иных идентифицирующих данных, обнаружение списков открытых портов, незащищенных разделов ресурсов и т.д., без явно выраженного согласия владельца, а также использование анонимных прокси-серверов при использовании Услуги.

4.16. Запрещается осуществление иных действий, противоречащих действующему законодательству и нарушающих права и законные интересы Исполнителя и/или третьих лиц.

4.17. Абонент не вправе использовать предоставленные Исполнителем ресурсы для запуска программного обеспечения, работа которого может привести к нарушению работоспособности программно-аппаратного комплекса Исполнителя, а также сетей, программных, аппаратных и/или информационных ресурсов третьих лиц либо для получения незаконного доступа напрямую или косвенно к информации третьих лиц, при этом не учитывается, используется ли такое программное обеспечение Абонентом с умыслом или без такового.

5. Виды Услуг и особые условия

5.1. Регистрация доменов

5.1.1. Регистрация доменных имен в зоне UZ осуществляется в соответствии с Положением о порядке регистрации и пользования доменными именами в домене UZ, опубликованным на сайте Администратора доменной зоны UZ: <https://cctld.uz/info/polru/>

5.1.2. Для каждой доменной зоны действуют собственные правила реестра, включая требования к регистрационным данным Абонента, условия делегирования, допустимое содержание ресурсов, сроки регистрации и продления, наличие или отсутствие периода восстановления, а также основания для приостановки, блокировки или удаления доменного имени. Абонент обязуется соблюдать правила соответствующего реестра. Актуальные требования доступны на официальных сайтах реестров, а также в международной базе IANA по адресу <https://www.iana.org/domains/root/db>. Указанные правила являются неотъемлемой частью условий предоставления услуг по регистрации доменных имен.

5.1.3. Исполнитель оказывает услуги по регистрации, продлению, трансферу и восстановлению доменов в различных доменных зонах в качестве регистратора, реселлера или партнера других регистраторов и реестров. Фактический объем и доступные операции зависят от политики соответствующего реестра.

5.1.4. При регистрации доменных имен Абонент обязан указывать достоверные данные администратора доменного имени. Указанные данные используются для подтверждения прав на домен и могут быть проверены реестром. В случае выявления недостоверности данных реестр и/или Исполнитель вправе отказать в регистрации, приостановить делегирование или удалить домен.

5.1.5. В международных доменных зонах существуют премиальные домены с особыми тарифами. Если заказанный Абонентом домен определяется реестром как премиальный, Исполнитель вправе:

- отказать в регистрации домена и вернуть Абоненту уплаченные средства, либо
- предложить Абоненту регистрацию по цене реестра. В этом случае регистрация осуществляется только после письменного или электронного согласия Абонента на новую стоимость и полной оплаты счета.

5.1.6. Для доменов могут предоставляться дополнительные услуги, в том числе DNSSEC, Электронные и бумажные сертификаты, подтверждающие владение доменным именем, NFT-сертификаты, DNS-хостинг и иные опции. Платные дополнительные услуги оформляются отдельным счетом и подключаются только при согласии и оплате со стороны Абонента.

5.1.7. После регистрации доменного имени часть данных Абонента может быть опубликована в сервисах WHOIS или аналогичных системах в объеме, установленном соответствующим реестром или ICANN. Абонент подтверждает и соглашается, что раскрытие таких данных является обязательной частью процедуры регистрации и не считается нарушением конфиденциальности со стороны Исполнителя. Исполнитель, со своей стороны, по возможности минимизирует передачу и публикацию персональных данных Абонента, скрывает доступные для сокрытия данные и не передает реестру информацию, не требуемую правилами доменной зоны. Если реестр требует обязательного предоставления определенных данных, Исполнитель обязан передать их в полном объеме. Исполнитель не влияет на объем, состав и сроки публикации данных, определяемые реестром.

5.2. Виртуальный хостинг

5.2.1. Услуга виртуального хостинга включает размещение сайтов, файлов, баз данных и почтовых ящиков Абонента на серверах Исполнителя с использованием Контрольных панелей хостингового аккаунта.

5.2.2. Запрещается размещать вредоносные скрипты, прокси-скрипты, материалы, нарушающие законодательство, а также использовать ресурсы хостинга для рассылки спама или атак на третьих лиц.

5.2.3. Исполнитель вправе ограничивать или блокировать Услугу при нарушении настоящих Условий, превышении допустимой нагрузки на сервер или при возникновении угрозы стабильности работы инфраструктуры.

5.2.4. Восстановление пароля Хостинг-аккаунта может быть осуществлено Абонентом исключительно путем запроса в отдел поддержки Исполнителя через Личный кабинет.

5.2.5. Исполнителем осуществляется резервное копирование данных, загруженных Абонентом внутри его хостинг-аккаунта. При этом резервное копирование данных Абонента осуществляется Исполнителем в сроки и периоды, устанавливаемые Исполнителем самостоятельно, если иное не предусмотрено подключенными Абонентом Услугами. Резервные копии не гарантируются и не заменяют обязанность Абонента делать собственные бэкапы.

5.2.6. Резервные копии, сделанные Исполнителем, могут быть неполными и не гарантируются в любой ситуации отказа оборудования.

5.2.7. Строго запрещается установка и использование прокси-скриптов внутри хостинговых аккаунтов. В случае обнаружения Исполнителем установленных прокси-скриптов на хостинговом аккаунте Абонента, Исполнитель оставляет за собой право потребовать от Абонента денежную компенсацию в размере от 0.5 до 3-х МЗП (минимальная заработная плата, установленная законодательством РУз) за установку и использование прокси-скриптов. Точная стоимость компенсации оценивается Исполнителем в

зависимости от нанесенного ущерба в результате использования прокси-скриптов. После выплаты денежной компенсации Исполнитель возобновляет работу хостингового аккаунта Абонента. В случае отказа Абонента оплаты установленной Исполнителем денежной компенсации за использование прокси-скриптов, Исполнитель оставляет за собой право полностью прекратить обслуживание Абонента.

5.2.8. Использование Услуг ограничивается техническими параметрами, установленными выбранным тарифным планом виртуального хостинга, опубликованными на сайте <https://www.ahost.uz>. Абонент также не вправе создавать нагрузку на веб-сервер Apache и/или базу данных MySQL более чем 10% от общей нагрузки всех Абонентов.

5.2.9. В целях борьбы со «спамом» существуют следующие ограничения на работу с электронной почтой:

- количество отправляемых писем с одного почтового домена Абонента в час: не более 50;
- максимально количество одновременных подключений к SMTP для одного почтового ящика Абонента: 5;
- максимальное время ожидания в очереди сообщений: 24 часа.

5.2.10. Размер отправляемого электронного письма не более 20 МБ.

5.2.11. Помимо установленных п. 5.2.8 настоящих Условий технических ограничений Исполнителем могут быть установлены также иные ограничения, являющиеся стандартными и обычными в области оказания аналогичных Услуг и необходимые для обеспечения нормального функционирования программно-аппаратного комплекса Исполнителя в целях надлежащего оказания Услуг в соответствии с настоящими Условиями.

5.2.12. Суммарный объем входящего трафика Абонента не должен превышать 1/4 от общего объема исходящего, а зарубежный трафик не должен превышать объем трафика в сети TAS-IX.

5.3. Виртуальный сервер (VPS/VDS)

5.3.1. Услуга виртуального сервера предоставляет Абоненту выделенную виртуальную среду с отдельными ресурсами процессора, памяти, диска и сети в пределах выбранного тарифного плана. Конкретные параметры (объем ОЗУ, дисковое пространство, количество vCPU, трафик и т. д.) указываются на сайте Исполнителя и/или в счетах и считаются согласованными при заказе Услуги.

5.3.2. Абонент самостоятельно устанавливает, настраивает и обновляет операционную систему и иное программное обеспечение, размещенное на виртуальном сервере, и несет полную ответственность за размещенную информацию, а также за все действия и операции, осуществляемые с данного сервера.

5.3.3. Доступ к виртуальному серверу предоставляется Абоненту в виде административного (root) или эквивалентного доступа. Исполнитель не несет ответственности за последствия действий Абонента, выполненных с использованием административных прав, включая, но не ограничиваясь, удаление данных, некорректную настройку программного обеспечения, снижение безопасности сервера.

5.3.4. Администрирование виртуального сервера (установка и настройка ПО, оптимизация, мониторинг, реагирование на инциденты безопасности, обновление ОС и т. д.) по умолчанию не входит в базовую стоимость Услуги и осуществляется либо самим Абонентом, либо на условиях отдельного платного договора (услуги администрирования), если иное прямо не указано в описании тарифа.

5.3.5. Абонент несет ответственность за рассылку спама, хранение и распространение нелегального контента, участие сервера в атаках (DDoS, brute force, сканирование, подбор паролей и т. д.), а также за любые иные противоправные действия, совершаемые с использованием виртуального сервера. В случае попадания IP-адреса, закрепленного за сервером Абонента, в черные списки по вине Абонента, замена IP-адреса может не производиться, либо производится за отдельную плату при наличии технической возможности и при условии устранения нарушений со стороны Абонента.

5.3.6. Запрещается использовать виртуальный сервер для:

5.3.6.1. Организации открытых прокси-серверов, VPN-сервисов общего доступа, узлов анонимизации трафика и выходных узлов сетей анонимайзеров (Tor и аналогичных), если это приводит к злоупотреблениям, жалобам третьих лиц или блокировкам IP-адресов.

5.3.6.2. Размещения майнингового программного обеспечения (криптовалютный майнинг) и иных высоконагрузочных задач, не предусмотренных выбранным тарифом, создающих чрезмерную нагрузку на инфраструктуру Исполнителя.

5.3.6.3. Размещения ботнетов, вредоносного программного обеспечения, средств несанкционированного доступа, а также любых иных средств, прямо или косвенно направленных на нарушение работы чужих систем, сетей или сервисов.

5.3.7. Исполнитель вправе без предварительного уведомления Абонента временно ограничить или приостановить работу виртуального сервера, а в случае повторных или грубых нарушений прекратить оказание Услуги, с последующим уведомлением Абонента при наличии технической возможности через Личный кабинет и/или по электронной почте если:

- сервер Абонента создает угрозу стабильности или безопасности инфраструктуры Исполнителя;
- с сервера исходят атаки, спам или иная вредоносная активность;
- Абонент игнорирует уведомления Исполнителя и не принимает меры по устранению нарушений.

5.3.8. Перезапуск, остановка, переустановка операционной системы на виртуальном сервере могут выполняться Абонентом самостоятельно через панель управления. Переустановка сервера приводит к безвозвратному удалению всех данных, хранящихся на нем. Ответственность за предварительное резервное копирование данных лежит на Абоненте.

5.3.9. Исполнитель не гарантирует постоянную фиксированную производительность виртуального сервера в объеме, превышающем заявленные параметры тарифа, и не несет ответственности за возможные колебания производительности, обусловленные объективными техническими особенностями виртуализации и общей нагрузкой на инфраструктуру в пределах нормальной эксплуатации.

5.4. Облачный сервер

5.4.1. Облачный сервер предоставляет Абоненту ресурсы в составе общего облачного кластера Исполнителя с возможностью масштабирования ресурсов в пределах технических ограничений платформы и выбранного тарифа. Конкретные параметры (ресурсы, трафик, функциональные возможности) указываются в описании тарифов на сайте Исполнителя и считаются принятыми Абонентом при заказе Услуги.

5.4.2. На использование облачных серверов распространяются требования и ограничения, аналогичные виртуальным и выделенным серверам. Абонент обязуется не нарушать права третьих лиц, не использовать ресурсы для противоправной деятельности и соблюдать правила настоящей оферты.

5.4.3. Изменение конфигурации облачного сервера (увеличение или уменьшение ресурсов) может влечь за собой изменение стоимости Услуги в соответствии с действующими Тарифами. Стоимость после изменения конфигурации рассчитывается пропорционально оставшемуся оплачиваемому периоду либо в порядке, указанном на сайте Исполнителя.

5.4.4. Исполнитель вправе использовать механизмы динамического перераспределения ресурсов внутри облачного кластера в целях обеспечения стабильной работы инфраструктуры в целом. При этом гарантируется предоставление Абоненту не менее минимальных ресурсов, предусмотренных его тарифным планом.

5.4.5. Создание снапшотов, образов и резервных копий облачных серверов, а также восстановление из таких копий осуществляется либо самим Абонентом, либо в порядке, предусмотренном дополнительными платными услугами, если иное не указано в описании тарифа. Сохранность таких

резервных копий во всех возможных сценариях отказа не гарантируется и не отменяет обязанности Абонента иметь собственные независимые копии критически важной информации.

5.4.6. Исполнитель не несет ответственности за корректность и стабильность работы программного обеспечения, установленного Абонентом на облачном сервере, а также за последствия внесения Абонентом изменений в настройки операционной системы и приложений.

5.5. Выделенный сервер

5.5.1. Услуга выделенного сервера предполагает предоставление Абоненту в аренду отдельного физического сервера, расположенного в дата-центре Исполнителя. Оборудование остается собственностью Исполнителя, если иное прямо не предусмотрено отдельным договором купли-продажи оборудования между сторонами.

5.5.2. Конфигурация выделенного сервера (тип и модель процессора, объем памяти, дисковая подсистема, сетевые интерфейсы и т. д.) определяется выбранным тарифом или индивидуальным коммерческим предложением и считается согласованной при оформлении заказа.

5.5.3. Абонент несет полную ответственность за размещенную на выделенном сервере информацию, за безопасность установленного программного обеспечения, конфигурацию сервера, а также за все последствия использования сервера, включая инциденты информационной безопасности и возможный ущерб третьим лицам.

5.5.4. Техническое обслуживание оборудования (замена вышедших из строя компонентов по причине естественного износа, диагностика железа и т. д.) осуществляется Исполнителем за свой счет и в разумные сроки. При этом Исполнитель не несет ответственности за потерю или повреждение данных на дисках в результате выхода оборудования из строя, даже если замена осуществляется за счет Исполнителя. Обязанность по резервному копированию данных лежит на Абоненте.

5.5.5. Исполнитель вправе приостанавливать работу выделенного сервера в случаях, аналогичных указанным в п. 5.3.7 настоящих Условий (вредоносная активность, атаки, спам, угроза инфраструктуре и т. д.), с последующим уведомлением Абонента через Личный кабинет и/или по электронной почте.

5.5.6. Изменение конфигурации выделенного сервера (увеличение ОЗУ, замена или добавление дисков, установка дополнительных сетевых карт и т. д.) осуществляется по согласованию сторон и может являться платной услугой. Стоимость и сроки выполнения работ определяются по прайс-листу Исполнителя или индивидуальному соглашению.

5.5.7. Удаленный доступ к выделенному серверу (IP-KVM, виртуальный ISO и т. д.), если предоставляется, может оказываться как часть тарифа, так и в рамках дополнительной услуги, в зависимости от действующих Тарифов и технических возможностей Исполнителя.

5.5.8. В случае систематических нарушений настоящих Условий со стороны Абонента Исполнитель вправе отказаться от продления договора аренды выделенного сервера и прекратить оказание Услуги после окончания уже оплаченного периода с уведомлением Абонента.

5.6. Коллокейшн

5.6.1. Услуга коллокейшн предоставляет Абоненту возможность размещения собственного серверного и иного телекоммуникационного оборудования в дата-центре Исполнителя с предоставлением питания, каналов связи и климатических условий в соответствии с выбранным тарифом и техническими параметрами площадки.

5.6.2. Перед доставкой и установкой оборудования в дата-центре Абонент обязан проверить его исправность, провести обслуживание и очистку от пыли, а также обеспечить отсутствие явных дефектов, которые могут привести к перегреву, короткому замыканию, возгоранию или иным аварийным ситуациям.

5.6.3. Абонент обязан предоставить Исполнителю полную и достоверную информацию об установленном оборудовании (модель, серийные номера, потребляемая мощность, схема размещения, контактные данные ответственных лиц и т. д.) и оперативно обновлять эту информацию при изменении конфигурации.

5.6.4. Абонент обязуется не превышать лимиты по энергопотреблению и тепловыделению, установленные для выделенного ему места размещения (шкаф, юниты, стойко-место и т. д.). В случае превышения установленных лимитов Исполнитель вправе потребовать приведение нагрузки к допустимым значениям, пересмотреть стоимость Услуг или приостановить работу части оборудования до устранения нарушений.

5.6.5. В случае задымления или пожара, возникшего по вине оборудования Абонента и повлекшего срабатывание системы газового пожаротушения, Абонент обязан возместить Исполнителю стоимость использованного хладагента, стоимость работ по восстановлению системы и иные документально подтвержденные расходы по устранению последствий инцидента, включая возможный ущерб, причиненный оборудованию Исполнителя и других Абонентов.

5.6.6. Правила доступа в дата-центр (режим посещений, порядок оформления пропусков, допустимое время пребывания, сопровождение персоналом Исполнителя и т. д.) определяются внутренними регламентами Исполнителя и доводятся до сведения Абонента. Абонент обязуется соблюдать установленный пропускной и внутриобъектовый режим, а также требования по технике безопасности.

5.6.7. Любые работы с оборудованием Абонента в дата-центре (подключение, отключение, перемещение, замена, подключение дополнительных кабелей и т. д.) могут выполняться:

- самим Абонентом, при личном присутствии, в рамках согласованных временных окон и в соответствии с правилами доступа;
- персоналом Исполнителя по заявке Абонента (услуга «remote hands») за отдельную плату в соответствии с действующими Тарифами.

5.6.8. Исполнитель не несет ответственности за неисправности оборудования Абонента, возникшие по причинам внутреннего оборудования (брак, износ, некорректная сборка, ошибки конфигурации и т. д.), а также за потерю данных вследствие выхода оборудования Абонента из строя.

5.6.9. При прекращении оказания услуги коллокейшн Абонент обязан в установленный сторонами срок демонтировать и вывезти свое оборудование из дата-центра Исполнителя. В случае если оборудование не вывезено в указанный срок, Исполнитель вправе переместить его на склад ответственного хранения с взиманием платы за хранение согласно действующим Тарифам, а также, при отсутствии реакции Абонента в течение 30 календарных дней, утилизировать либо реализовать оборудование в порядке, предусмотренном законодательством РУз. Средства, полученные от реализации, направляются на покрытие расходов Исполнителя по хранению, демонтажу и иным затратам.

5.7. SSL-сертификаты

5.7.1. Описание предлагаемых SSL-сертификатов размещено на сайте ssls.uz

5.7.2. SSL-сертификаты подразделяются на DV, OV, EV и CodeSign.

5.7.3. Сертификаты OV, EV и CodeSign требуют дополнительной проверки (валидации) компании или личности Абонента. Срок такой валидации составляет, как правило, от 5 до 30 дней при условии своевременного предоставления Абонентом всех запрошенных документов и сведений. За задержку проверки данных Абонента ответственность несет Абонент.

5.7.4. Исполнитель не несет ответственности за увеличение сроков выпуска сертификатов по причинам, зависящим от удостоверяющих центров или задержек в предоставлении документов со стороны Абонента.

5.7.5. Исполнитель не контролирует процессы проверки и выпуска сертификатов удостоверяющими центрами.

5.8. Прием заявлений в электронном виде

5.8.1. Исполнитель принимает заявления, запросы, согласия и иные документы Абонента в электронном виде через личный кабинет.

5.8.2. Для физических лиц – резидентов Республики Узбекистан такие документы подписываются с использованием электронной цифровой подписи или FaceID.

5.8.3. Для иностранных физических лиц требуется подписание в личном кабинете с приложением скана паспорта.

5.8.4. Для юридических лиц документы подписываются уполномоченным лицом через личный кабинет или в офисе Исполнителя на бумажном носителе. В обоих случаях документы имеют равную юридическую силу.

6. Права и обязанности Абонента

6.1. Абонент обязуется:

6.1.1. Безусловно выполнять настоящие Условия и следить за изменениями и дополнениями в них и Приложениях к ним, публикуемыми на веб-сайте Исполнителя (<https://www.ahost.uz>) и иные обычаи делового оборота, существующие в области Услуг.

6.1.2. При регистрации Аккаунта предоставить правдивую, точную и полную информацию о себе по всем вопросам, запрашиваемым при регистрации, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии.

6.1.3. Следить за изменением стоимости Услуг, предусмотренной Тарифами. Изменения стоимости Услуг публикуются на веб-сайте Исполнителя (<https://www.ahost.uz>).

6.1.4. При изменении стоимости Услуг и несогласии Абонента с новыми Тарифами в срок до введения их в действие сообщить в письменном виде Исполнителю о своем несогласии с новыми Тарифами.

6.1.5. Самостоятельно следить и своевременно осуществлять платежи в размерах и порядке, предусмотренных настоящими Условиями.

6.1.6. Использовать Услуги и размещать информацию в рамках использования Услуг только в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящих Условий, в том числе не размещать на технических ресурсах Исполнителя программное обеспечение и информацию, запрещенные к хранению, использованию и/или распространению или ограниченные в хранении, использовании и/или распространении согласно законодательству РУз, другому национальному и международному законодательству.

6.1.7. Не наносить ущерб программной оболочке, техническим и программным средствам, узловым машинам Исполнителя и третьих лиц.

6.1.8. Соблюдать авторские и иные права на предоставляемые Исполнителем и/или третьими лицами программное обеспечение, информацию и документацию. Самостоятельно нести ответственность за нарушение любых авторских/патентных и прочих прав, а также своевременно отвечать на перенаправленные Исполнителем жалобы о нарушении соответствующих прав, возместить Исполнителю убытки в случае попыток привлечения или привлечения третьими лицами Исполнителя к ответственности за нарушение информацией Абонента вышеуказанных прав.

6.1.9. Соблюдать конфиденциальность своих учетных данных и принимать меры, направленные на их защиту от утери, кражи, повреждения и т.п.

6.1.10. Самостоятельно осуществлять резервное копирование своих данных с периодичностью, позволяющей максимально избежать потери информации в случаях перебоев в оказании Услуг, вызванных аварией и иными, не зависящими от Исполнителя причинами.

6.1.11. Выполнить в полном объеме другие обязательства, требования и ограничения, предусмотренные настоящими Условиями.

6.2. Абонент самостоятельно определяет объем предоставляемых ему Услуг путем выбора тарифных планов.

7. Права и обязанности Исполнителя

7.1. Исполнитель обязуется:

7.1.1. Обеспечивать предоставление Услуг в объеме, соответствующем сумме предоплаты Абонентом за Услуги в соответствии с настоящими Условиями, круглосуточно 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни. При оказании Услуг Исполнитель гарантирует качество Услуг, соответствующее стандартам и техническим нормам, установленным в РУз.

7.1.2. Вести учет предоплаты и потребления Абонентом Услуг.

7.1.3. Публиковать на сайте Исполнителя (<https://www.ahost.uz>) изменения и дополнения в настоящих Условиях, Тарифах и иных документах, относящихся к оказанию Услуг, в срок не позднее 5 календарных дней до даты введения их в действие.

7.1.4. Соблюдать конфиденциальность учетных данных Абонента. Исполнитель имеет доступ к информации Абонента в целях технического обеспечения Услуг, а также имеет право на доступ к такой информации в случаях получения претензий от третьих лиц, касающихся противозаконных и/или вредоносных, а также иных действий Абонента, наносящих вред Исполнителю и/или третьим лицам. Исполнитель вправе сообщить вышеуказанные данные только компетентным государственным органам в случаях, предусмотренных действующим законодательством РУз. Осуществление Исполнителем резервного копирования данных не считается нарушением конфиденциальности.

7.2. Исполнитель имеет право:

7.2.1. Приостанавливать предоставление Услуг для проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ на технических ресурсах Исполнителя, а также внеплановых работ в аварийных ситуациях. Сообщение о производстве вышеуказанных работ, влекущих за собой приостановление в оказании Услуг, публикуется Исполнителем на своем веб-сайте с указанием предположительной продолжительности таких работ (за исключением аварийных ситуаций, когда информация о приостановлении в оказании Услуг публикуется Исполнителем по мере возможности).

7.2.2. Прерывать оказание Услуг, если это обусловлено, в частности, но, не ограничиваясь нижеизложенным, невозможностью использования информационно-транспортных каналов, не являющихся собственными ресурсами Исполнителя, либо действием и/или бездействием третьих лиц, если это непосредственно влияет на оказание Услуг в рамках данных Условий, в том числе при аварийной ситуации. При этом Исполнитель также имеет право временно снять делегирование сайта Абонента с собственных ресурсов в случае осуществления на сайт Абонента DDoS-атаки, неизбежно создающей чрезмерную нагрузку на ресурсы Исполнителя, что влечет за собой невозможность использования Услуг Исполнителя другими Абонентами. Исполнитель не несет ответственности перед Абонентом и не возмещает Абоненту убытки, возникшие или могущие возникнуть у Абонента в связи с задержками, перебоями в работе и невозможностью полноценного использования ресурсов и Услуг Исполнителя, возникших по вышеперечисленным причинам.

7.2.3. Вносить в одностороннем порядке изменения и дополнения в настоящие Условия и Тарифы путем публикации этих изменений и дополнений на сайте Исполнителя (<https://www.ahost.uz>).

7.2.4. Приостанавливать предоставление Услуг либо отменить регистрацию Аккаунта и/или домена и отказать в дальнейшем в предоставлении и использовании Услуг в случае предоставления Абонентом

неверной информации либо неосуществления ее актуализации при изменении данных, а также в случае несвоевременного представления подтверждающих документов либо если у Исполнителя возникают сомнения в том, что предоставленная Абонентом информация верна, полна или точна, а также осуществлять в безакцептном порядке списание остатка денежных средств Абонента в случаях и порядке, предусмотренных настоящими Условиями.

7.2.5. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом настоящих Условий, а также действующего законодательства.

7.2.6. Блокировать и/или удалять Аккаунт в случаях и порядке, предусмотренных настоящими Условиями.

7.2.7. Приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения Абонента в рамках оказания и использования Услуг в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности Исполнителя, нарушению настоящих Условий или законодательства.

7.2.8. Исполнитель принимает заявления, запросы и иные юридически значимые документы через личный кабинет Абонента, через официальные системы электронного документооборота, зарегистрированные в Налоговом комитете Республики Узбекистан как операторы СЭД, либо при личном обращении Абонента в офис Исполнителя. Все такие документы должны быть подписаны электронной цифровой подписью (ЭЦП) Абонента или уполномоченного лица, либо собственноручной подписью при подаче в офисе. Данные меры необходимы для обеспечения безопасности данных Абонентов от мошенников.

8. Стоимость Услуг, Балансовый счет и порядок расчетов

8.1. Стоимость Услуг определяется в соответствии с Тарифами, являющимися неотъемлемой частью настоящих Условий. Тарифы размещаются Исполнителем на сайте (<https://www.ahost.uz>).

8.2. Общая стоимость Услуг определяется как сумма денежных средств, списанных за оказанные Абоненту Услуги по Тарифам, действующим на момент оказания Услуг.

8.3. Услуги оплачиваются Абонентом на условиях предоплаты согласно п. 6.1.5 путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо путем пополнения Балансового счета, либо путем списания средств с Бонусного кошелька при наличии достаточного количества бонусных единиц ХР.

8.4. Датой начала оказания каждой отдельной Услуги считается дата ее подключения в Личном кабинете после успешного поступления оплаты, произведенной в порядке, установленном п. 8.3 настоящих Условий.

8.4.1. Исполнитель имеет право на списание остатка денежных средств Абонента в случае удаления Аккаунта в размере и порядке, предусмотренных настоящими Условиями.

8.4.2. В случае если Абонент в предусмотренный настоящими Условиями срок письменно не уведомил Исполнителя о своем несогласии с новыми Тарифами, Абонент считается согласившимся с изменением Тарифов, и списание денежных средств за оказанные Услуги осуществляется Исполнителем по новым Тарифам.

8.4.3. Обмен договорами, счет-фактурами, заявлениями, актами сверок и иными первичными бухгалтерскими документами между сторонами производится в электронной форме в соответствии с Законом РУз №611-II «Об электронном документообороте» от 29.04.2004 г. Все документы подписываются сторонами через систему официального оператора электронного документооборота. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании отчетного месяца формирует и направляет Абоненту в электронном виде счет-фактуру.

8.4.4. Все банковские и иные комиссионные платежи, связанные с оплатой Услуг, оплачиваются Абонентом самостоятельно.

8.5. Балансовый счет

8.5.1. Балансовый счет предназначен для учета денежных средств Абонента, которые могут использоваться для оплаты любых Услуг Исполнителя на сайте ahost.uz

8.5.2. Пополнение Балансового счета производится любыми доступными способами оплаты, указанными на сайте Исполнителя и в личном кабинете.

8.5.3. Для оплаты Услуги сумма на Балансовом счете должна быть равна или больше полной стоимости Услуги. Частичная оплата за счет Балансового счета не допускается.

8.5.4. Возврат денежных средств с Балансового счета осуществляется исключительно по заявлению владельца Аккаунта, поданному и подписанному в порядке, установленном разделом 3 настоящих Условий, и в случаях, предусмотренных настоящей офертой.

8.6. Бонусный кошелек

8.6.1. В рамках программы лояльности Исполнитель может начислять Абонентам бонусные единицы ХР на Бонусный кошелек.

8.6.2. 1 ХР всегда приравнивается к 1 суму.

8.6.3. Порядок начисления ХР и условия бонусной программы определяются внутренней политикой Исполнителя и могут изменяться в одностороннем порядке с публикацией актуальной информации на сайте Исполнителя.

8.6.4. Накопленные ХР могут использоваться для оплаты любых Услуг Исполнителя на сайте ahost.uz

8.6.5. Для оплаты Услуги за счет Бонусного кошелька сумма ХР должна полностью покрывать стоимость Услуги. Частичная оплата за счет ХР не допускается.

8.6.6. ХР не подлежат обмену на денежные средства, не возвращаются при расторжении договора и не могут быть переданы другим Абонентам, проданы или использованы иным способом, кроме как для оплаты Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

8.6.7. Каждая начисленная бонусная единица ХР имеет срок действия 365 календарных дней с даты её начисления. По истечении указанного срока неиспользованные ХР аннулируются и не подлежат восстановлению, возврату или компенсации.

8.7. Способы оплаты

8.7.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке добавлять новые способы оплаты и прекращать использование ранее доступных способов, исходя из эффективности и технических возможностей.

8.7.2. Абонент обязан выбирать способы оплаты только из перечня, указанного на сайте Исполнителя в разделе «Способы оплаты» и/или в личном кабинете при пополнении Балансового счета или оплате счета.

8.7.3. В случае если Абонент осуществляет оплату любым способом, не указанным на сайте или в личном кабинете, риск незачисления средств несет Абонент. Исполнитель не обязан разыскивать или учитывать такие платежи, если иное не согласовано сторонами отдельно.

9. Ответственность сторон

9.1. По всем вопросам, неурегулированными настоящими Условиями, а также при разрешении споров, возникших в процессе их исполнения, стороны руководствуются действующим законодательством РУз. В

случае невозможности разрешения сторонами спора в досудебном претензионном порядке, он подлежит разрешению в соответствующем суде г. Ташкента в соответствии с действующим законодательством РУз.

9.2. Абонент несет полную ответственность за сохранность своего пароля и иных учетных данных, также как и за убытки, которые могут возникнуть у Абонента и/или третьих лиц по причине несанкционированного использования (разглашение, потеря, кража и т. д.) таких учетных данных. Абонент несет ответственность за любые неправомерные действия и/или бездействие Абонента и/или лиц, использующих его учетные данные, повлекшие причинение любого вреда Исполнителю, включая утрату деловой репутации, и возмещает Исполнителю убытки. Исполнитель также не несет ответственности за действия третьих лиц, повлекшие ущерб для Абонента.

9.3. Исполнитель не несет ответственности за содержание размещаемой Абонентом информации и информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или его пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной проверки и цензуры. Абонент несет ответственность за любые свои действия и/или бездействие, как умышленные, так и неумышленные, а равно за любые действия и/или бездействие лиц, использующих его учетные данные, связанные с размещением и/или распространением информации в сети Интернет, а также получением посредством использования ресурсов Исполнителя доступа к ресурсам третьих лиц.

9.4. Абонент самостоятельно несет ответственность за умышленные и/или неумышленные действия и/или бездействие Абонента и/или лиц, использующих его учетные данные, повлекшие нарушение любого национального законодательства других стран и/или международного законодательства, а также за любой ущерб, причиненный вышеуказанными действиями и/или бездействием Исполнителю, третьим лицам, а также за последствия таких действий и/или бездействия.

9.5. Исполнитель не несет ответственности за прямой и/или косвенный ущерб, причиненный Абоненту, а также не возмещает Абоненту убытки (включая упущенную выгоду), понесенные Абонентом в результате использования или неиспользования ресурсов и Услуг Исполнителя, а также за убытки, понесенные в результате пропусков, перерывов в работе или задержек в передаче данных, ошибок, дефектов, удаления файлов, изменений функций и других причин.

9.6. Исполнитель не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования, политику обмена трафиком между провайдерами, нормальное функционирование сети Интернет, ее частей или за качество линий связи, не имеющих отношения к собственным ресурсам Исполнителя, и за их доступность для Абонента, а также не несет ответственности за изменение свойств, функций и качества Услуг, предоставляемых Абоненту, если таковые изменения связаны с функционированием сети Интернет либо с другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя. В случае если работа удаленной сети привела к занесению ее адреса(ов) в блок-листы, используемые для предотвращения «спама», по которым почтовый сервер Исполнителя не осуществляет прием почты, Исполнитель также не несет ответственности за невозможность принятия почты Абонента от такой сети.

9.7. Исполнитель соблюдает технические стандарты качества Услуг и предпринимает все разумные усилия, предотвращающие либо пресекающие попытки несанкционированного доступа к ресурсам Исполнителя и Абонента, сбоев и неполадок в оборудовании Исполнителя, проникновения вредоносных компонентов и т. д. При возникновении аварийной или чрезвычайной ситуации Исполнитель принимает все зависящие от него меры для скорейшей нормализации ситуации. При этом Исполнитель в силу специфики оборудования и программного обеспечения Услуги не гарантирует абсолютную постоянную стопроцентную безошибочность и бесперебойность работы всей системы и Услуг, а также не гарантирует безошибочность, бесперебойность и абсолютную безопасность функционирования выпущенного любыми третьими лицами программного обеспечения и/или иных материалов, используемых для предоставления Услуг.

9.8. Абонент несет все риски, связанные с использованием сети Интернет через ресурсы и/или Услуги Исполнителя, в том числе за оценку полезности, полноты, точности любой информации, Исполнитель не несет ответственности за качество, правомерность, пригодность для конкретной цели любых товаров, работ, услуг, запрашиваемых и/или полученных путем использования сети Интернет, в том числе в случае их размещения на сервере Исполнителя (за исключением Услуг, предоставляемых Исполнителем).

9.9. Исполнитель не несет ответственности за качество, безвредность и безошибочность программного обеспечения (далее — качество программного обеспечения), предлагаемого Абоненту на серверах Исполнителя и/или других серверах сети Интернет, за исключением случая, когда программное обеспечение разработано самим Исполнителем.

9.10. Абонент самостоятельно несет ответственность за своевременное и надлежащее продление регистрации доменного имени и возможные последствия несвоевременного и/или ненадлежащего продления и настоящим подтверждает отсутствие претензий к Исполнителю, касающихся вышеуказанных действий и/или бездействия Абонента, а также их последствий. Исполнитель не обязан уведомлять Абонента об истечении срока регистрации домена.

9.11. Абонент самостоятельно несет ответственность за любые свои действия и/или бездействия, совершенные с использованием доменного имени Исполнителя, а также других технических реквизитов, обусловленных предоставляемыми Услугами, в частности, IP-адреса, названий серверов и т. д., а также несет перед Исполнителем ответственность за убытки, причиненные Исполнителю таковыми действиями и/или бездействием Абонента, создающими у третьих лиц видимость принадлежности Исполнителя к таковым действиям и/или бездействиям Абонента.

9.12. Исполнитель несет ответственность перед Абонентом только в пределах оплаченных, но не оказанных Услуг. Исполнитель не несет перед Абонентом финансовой ответственности и не возвращает Абоненту уплаченные в рамках данных Условий денежные средства, в случае если Услуги не были оказаны по вине Абонента.

9.13. В случае если надлежащее исполнение сторонами настоящих Условий невозможно в силу объективных причин, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить (стихийные бедствия, изменения текущего законодательства РУз, действия органов государственной власти и управления, военные действия всех видов и т. п.) ни одна из сторон не вправе требовать от другой стороны возмещения причиненных ненадлежащим исполнением или неисполнением настоящих Условий убытков (включая упущенную выгоду).

10. Блокирование и удаление Аккаунта

10.1. Исполнитель вправе блокировать или удалять Аккаунт в случаях нарушения настоящих Условий, требований законодательства, правил доменных реестров, а также при отсутствии оплаты Услуг. При блокировании или удалении Услуг по нарушению условий возврат средств не производится.

10.2. Блокирование Аккаунта означает временное ограничение доступа к Услугам до устранения нарушений или погашения задолженности.

10.3. Удаление Аккаунта означает прекращение договора и невозможность дальнейшего использования Услуг. При удалении Аккаунта обработка персональных данных осуществляется в соответствии с действующим законодательством и внутренними политиками Исполнителя.

10.4. В случае грубого нарушения Условий или законодательства остаток денежных средств на Балансовом счете может быть удержан в счет возмещения расходов Исполнителя в порядке, предусмотренном настоящей офертой.

10.5. В случае получения Исполнителем жалобы/требования от третьих лиц и/или требования от компетентных органов, в отношении действий и/или бездействия Абонента, в том числе по поводу

нарушения авторских прав, рассылки «спам» и прочих нарушений настоящих Условий или требований действующего законодательства РУз — до момента устранения допущенных нарушений или удаления Аккаунта.

11. Техническая поддержка

11.1. В целях оказания и использования Услуг Исполнитель обеспечивает функционирование Службы технической поддержки (далее по тексту — СТП) в порядке, предусмотренном настоящими Условиями. СТП осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, а также осуществляет обработку запросов Абонента на изменения в конфигурационных файлах, если такие изменения допускаются и не могут быть выполнены Абонентом самостоятельно, а также запросов по устранению проблем, связанных с функционированием предоставляемых Услуг. При обращении в СТП Абонент понимает, что должен обладать минимально необходимым объемом знаний и навыков для общения с техническими специалистами. При обращении в СТП Абоненту необходимо заранее собрать информацию о причинах ошибки, четко и понятно объяснить суть проблемы и обстоятельства ее возникновения.

11.2. СТП не осуществляет консультирование Абонентов по вопросам программирования, веб-дизайна, установок, настроек скриптов и программ Абонента или их оптимизации, а также обучение началам компьютерной грамотности, создания и/или продвижения сайтов, работе сервисов, предоставляемых третьими лицами, поиску, а также по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации могут предоставляться Абоненту по дополнительной договоренности за дополнительную плату.

11.3. Обращение в СТП осуществляется Абонентом через Контрольную панель Аккаунта в целях идентификации Абонента как владельца сайта посредством его авторизации при входе в Контрольную панель Аккаунта. Обращения через Личный кабинет приравниваются к письменным. В случае невозможности входа в Аккаунт Абонент может обратиться в СТП путем заполнения специальной формы, расположенной на сайте Исполнителя. Запросы, отправленные каким-либо иным способом (в частности, посредством телефонной связи и/или электронной почты и/или иным способом, отличным от обращения через Контрольную панель Аккаунта) не являются официальными и не влекут за собой обязанности Исполнителя по ответу и/или совершению каких-либо действий по ним. Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно принимать решение о возможности или невозможности отвечать на запросы, направленные не через Контрольную панель Аккаунта. В случае обращения в СТП по телефону сотрудник СТП может потребовать отправить запрос через Контрольную панель Аккаунта для авторизации. Сотрудник СТП также имеет право зафиксировать телефонное или иное обращение Абонента в базе данных с возможностью просмотра его содержимого Абонентом. При этом ответы СТП на заявки Абонента, полученные посредством телефонной связи, осуществляются Исполнителем только по рабочим дням в рабочее время.

11.4. Обработка запросов осуществляется Исполнителем по мере их поступления. Время ответа СТП на запрос Абонента зависит от количества поступивших в СТП запросов, и по возможности Исполнитель отвечает на запросы в разумный срок не более 48 часов, однако, при необходимости время ответа на вопрос может быть увеличено Исполнителем.

11.5. Не принимаются к рассмотрению и обработке запросы в СТП, содержащие:

- информацию, составленную на иных языках, кроме узбекского, русского и английского языков;
- нецензурные выражения, грубость, оскорбления, хамство и иные выражения, противоречащие общераспространенным правилам и обычаям делового общения;
- вопросы, не относящиеся к Услугам (работоспособности хостинга и регистрации доменов) и/или не относящиеся к техническим особенностям Услуг;

- вопросы, сформулированные неясно, нечетко или иным подобным образом, в связи с чем смысл вопроса становится непонятен;
- требования по настройке или установке, доработки скриптов и т.д.

Не принимаются к рассмотрению и обработке запросы, а также в выполнении принятой к рассмотрению заявки может быть отказано по причине приостановления предоставления Услуг по основаниям, предусмотренным настоящими Условиями. Исполнитель вправе отказать в выполнении запроса, если он может привести к нарушению безопасности, работоспособности услуг или противоречит техническим регламентам.

11.6. В случае если в СТП поступает стандартный запрос или запрос, ответ на который уже содержится на сайте Исполнителя в разделе «База знаний», ответ на запрос может быть дан в виде ссылки на соответствующую страницу на сайте Исполнителя, содержащую раздел «База знаний». В случае если в СТП поступает запрос, ответ на который может быть найден на других сайтах сети Интернет, ответ на запрос может быть дан в виде ссылки на соответствующий сайт.

11.7. Исполнитель вправе осуществлять запись телефонных разговоров и других обращений в СТП с целью контроля качества и подтверждения фактов обращений.

12. Прочие условия

12.1. Письменные заявления Абонента, предусмотренные настоящими Условиями, должны содержать все данные Аккаунта, а также при необходимости иные данные, позволяющие Исполнителю идентифицировать Абонента.

12.2. Стороны признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Абонента на указанные им в персональных данных Аккаунта адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Исполнителем на почтовый адрес Абонента. В случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, стороны договорились считать свидетельства технических средств Исполнителя достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.

12.3. Стороны признают, что уведомления и сообщения Абонента в адрес Исполнителя, за исключением случаев обращения в СТП согласно п.11 настоящих Условий, считаются совершенными надлежащим образом только при составлении их в письменном виде с указанием всех необходимых для идентификации Аккаунта и Абонента данных, и направлении их средствами почтовой связи заказным письмом.

12.4. Исполнитель обязуется не передавать и не делать доступными третьим лицам сведения об Абоненте, предоставленные последним при регистрации Аккаунта, за исключением предоставления таких сведений государственным органам и/или иным органам и организациям по их запросам, а также иным третьим лицам при получении от них запросов/жалоб/претензий по вопросам нарушения Абонентом их прав и/или действующего законодательства РУз.

12.5. Стороны обязуются не разглашать, не передавать и не делать доступными третьим лицам конфиденциальные сведения, содержащиеся в документах, относящихся к настоящим Условиям и иным документам, относящимся к ним, без письменного разрешения другой стороны, при этом факт совершения акцепта и предмет настоящих Условий не являются сведениями, которые стороны приняли считать конфиденциальными. Положения, предусмотренные предыдущим абзацем настоящего пункта, не распространяются на случаи, когда требование о предоставлении таких сведений предъявляется следующими лицами:

- органами государственной власти,

- иными государственными органами,
- органами местного самоуправления в целях выполнения их функций в соответствии с действующим законодательством РУз.

12.6. Исполнитель вправе при необходимости привлекать для оказания Услуг третьих лиц, имеющих соответствующие лицензии и/или разрешения.

12.7. Наименование и нумерация статей настоящих Условий приведены для удобства прочтения и не имеют значения при толковании настоящих Условий.

12.8. В случае если какое-либо из положений настоящих Условий окажется не подлежащим буквальному исполнению, оно толкуется в соответствии с действующим законодательством РУз с учетом первоначальных интересов сторон, при этом оставшаяся часть Условий продолжает действовать в полной мере.

12.9. Настоящие Условия составлены в соответствии с Гражданским кодексом Республики Узбекистан и иными нормативными актами РУз, действующими в области предоставления Услуг.

12.10. Порядок обработки персональных данных регулируется Политикой обработки персональных данных, опубликованной на сайте Исполнителя.

12.11. Исполнитель вправе изменять условия оферты в одностороннем порядке путем публикации новой редакции оферты на сайте. Новая редакция вступает в силу с даты ее публикации.

12.12. Настоящая оферта составлена на трех языках узбекском, русском и английском. В случае расхождений между версиями приоритет имеет русскоязычная версия как основная редакция документа.

Дата редакции: 12.12.2025

ООО «SUVAN NET» · г. Ташкент, ул. Олмачи, 25 · info@ahost.uz