

Пользовательское соглашение (Публичная оферта)

Дата вступления в силу: 12 сентября 2026 г.

UPHOST SOLUTIONS LIMITED, зарегистрированная в соответствии с законодательством Англии и Уэльса, регистрационный номер (Companies House) **17188833**, юридический адрес: **128 City Road, London EC1V 2NX, United Kingdom**, именуемая в дальнейшем «Компания», предлагает услуги аренды виртуальных серверов, а также смежные услуги любому юридическому или дееспособному физическому лицу, именуемому в дальнейшем «Клиент», на условиях настоящей Оферты.

В соответствии с правом Англии и Уэльса безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается регистрация Клиента в личном кабинете по адресу <https://my.uphost.cloud>, пополнение баланса личного кабинета либо оплата Клиентом услуг Компании — в зависимости от того, какое из действий совершено раньше. Фактом поступления платежа Клиента считается зачисление денежных средств на счёт Компании или её уполномоченного платёжного агента (для криптовалютных платежей — подтверждение транзакции в соответствующей блокчейн-сети) при условии получения подтверждающих платёжных данных, идентифицирующих платёж.

Неотъемлемой частью настоящей Оферты являются Политика допустимого использования (AUP) и Политика конфиденциальности, опубликованные на официальном сайте Компании. Осуществляя акцепт, Клиент подтверждает, что ознакомился с указанными документами и принимает их в полном объёме, а также подтверждает достижение возраста 18 лет либо наличие полномочий действовать от имени юридического лица.

1. Термины и определения

1.1. Услуги (Хостинг) — услуги по предоставлению в аренду виртуальных серверов (VPS/VDS) и смежные услуги, перечень, характеристики и стоимость которых опубликованы в личном кабинете.

1.2. Личный кабинет — защищённый раздел веб-сайта <https://my.uphost.cloud>, через который производится заказ, оплата и управление Услугами.

1.3. Баланс — учётная запись денежных средств Клиента в личном кабинете, пополняемая Клиентом и используемая для оплаты Услуг.

1.4. Расчётный период — период, за который Клиентом внесена оплата за Услугу.

1.5. AUP — Политика допустимого использования (Acceptable Use Policy), опубликованная на официальном сайте Компании.

2. Зона ответственности Компании

2.1. Проблемы с хост-машинами (физическими серверами), сетевой инфраструктурой и связью — ответственность Компании.

2.2. Проблемы с операционной системой, любым программным обеспечением, установленным на виртуальном сервере Клиентом, а также с данными и конфигурациями Клиента — ответственность Клиента.

2.3. Компания не осуществляет администрирование виртуальных серверов Клиента, если иное прямо не предусмотрено условиями конкретной Услуги.

3. Порядок оплаты

3.1. Услуги предоставляются на основании 100% предоплаты. Активация Услуги производится, как правило, автоматически после поступления оплаты; в случаях, требующих ручной настройки, — в срок до 24 (двадцати четырёх) часов.

3.2. Оплата Услуг производится в российских рублях (RUB) на основании действующих тарифов, опубликованных в личном кабинете.

3.3. Оплата производится одним из следующих способов:

3.3.1. банковской картой, эмитированной банком Российской Федерации;

3.3.2. посредством Системы быстрых платежей (СБП);

3.3.3. криптовалютой (перечень принимаемых криптовалют указывается в интерфейсе оплаты).

3.4. К оплате может добавляться комиссия посредников, платёжных систем и операторов криптовалютных переводов. Курсовые разницы и волатильность криптовалют относятся на риск Клиента: зачислению подлежит сумма, фактически полученная Компанией (её платёжным агентом) по итогам подтверждения транзакции.

3.5. Компания не осуществляет автоматических списаний с банковских карт Клиента. Опция автоплатежа не предоставляется. Каждый платёж инициируется и подтверждается Клиентом самостоятельно; Клиент самостоятельно отслеживает сроки окончания оплаченных Услуг и своевременно производит их продление.

3.6. Компания не предоставляет промо-тарифов, бесплатных пробных периодов (триалов) и скидочных программ. Все Услуги предоставляются исключительно на условиях действующих тарифов.

3.7. В случае отсутствия оплаты следующего периода Хостинга Компания приостанавливает предоставление Услуг.

3.8. После приостановки предоставления Услуг (в том числе при несвоевременной оплате или заморозке услуги) данные Клиента сохраняются в течение 2 (двух) календарных дней. По истечении этого срока все данные Клиента, относящиеся к оказываемой Услуге, могут быть безвозвратно удалены без возможности восстановления, и Компания не несёт ответственности за их утрату.

3.9. В случае поступления полной оплаты после приостановки предоставления Услуги (до истечения срока, указанного в п. 3.8) возобновление предоставления Услуги производится в течение 24 (двадцати четырёх) часов.

3.10. Компания вправе пересматривать тарифы. Изменения не затрагивают уже оплаченный Расчётный период и применяются со следующего Расчётного периода.

4. Возврат средств

4.1. Возврат средств за Услугу аренды сервера, оплаченную в российских рублях:

4.1.1. При отказе от Услуги возврат рассчитывается за неиспользованный срок аренды с вычетом стоимости фактически оказанных Услуг и документально подтверждённых расходов Компании.

4.1.2. Возврат за Услуги, заблокированные на территории Российской Федерации, не производится.

4.1.3. Исключение применяется, если сервер был приобретён менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до блокировки и был заблокирован сразу после приобретения: в таком случае сумма может быть зачислена только на Баланс личного кабинета для повторного заказа Услуги и не подлежит выводу.

4.2. Возврат средств с Баланса личного кабинета: неиспользованный остаток денежных средств, внесённых в российских рублях на Баланс, может быть возвращён Клиенту по его запросу, поданному в течение 3 (трех) календарных дней с момента соответствующего пополнения. По истечении указанного срока возврат средств с Баланса не производится, если иное не предусмотрено императивными нормами применимого законодательства.

4.3. Для возврата средств Клиент направляет запрос с темой «Возврат средств» через личный кабинет по адресу <https://my.uphost.cloud> или на адрес support@uphost.cloud, указывая идентификатор услуги или платежа.

4.3.1. Любой возврат, предполагающий перечисление денежных средств по реквизитам Клиента, осуществляется финансовым отделом только на основании обязательного заявления, адресованного платёжному агенту Компании, принимающему платежи на территории Российской Федерации. Клиент направляет скан заполненного, распечатанного и подписанного заявления на finance@uphost.cloud.

4.3.2. Ссылка на шаблон заявления предоставляется после создания Клиентом тикета в биллинге. Заявление оформляется по установленной форме и должно содержать сведения о плательщике, платеже и банковские реквизиты для возврата.

4.4. Возврат перечисляется только на банковский счёт, открытый в кредитной организации Российской Федерации на имя заявителя. Реквизиты третьих лиц, иностранных банков и электронных кошельков не принимаются.

4.5. Компания вправе отказать в возврате при нарушении Клиентом настоящей Оферты и/или AUP, а также при установленном факте мошенничества.

4.6. Документально подтверждённые убытки и расходы Компании, включая комиссии платёжных систем, могут быть удержаны из суммы возврата.

4.7. Возврат средств осуществляется в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента одобрения запроса и заявления финансовым отделом.

4.8. Сервисные кредиты (goodwill credits):

4.8.1. в случаях, когда Компания по своему усмотрению предоставляет Клиенту зачисление средств на Баланс в качестве жеста доброй воли (включая, но не ограничиваясь, ситуациями, когда Услуги были работоспособны, но не соответствовали субъективным ожиданиям Клиента), такие суммы признаются сервисными кредитами (service credits);

4.8.2. сервисные кредиты не подлежат возврату, выводу или обмену на денежные средства, криптовалюту либо иные формы компенсации и могут быть использованы исключительно для оплаты Услуг Компании;

4.8.3. сервисные кредиты не являются возвратом денежных средств и не образуют обязательств Компании по возврату в смысле применимого законодательства о защите прав потребителей.

4.9. Средства, оплаченные в криптовалюте:

4.9.1. возврат денежных средств, внесённых с использованием криптовалюты, в том числе при пополнении Баланса личного кабинета и при оплате Услуг, не осуществляется;

4.9.2. выбирая криптовалюту в качестве способа оплаты, Клиент подтверждает, что ознакомлен с условием о невозвратности таких платежей и согласен с ним до совершения платежа;

4.9.3. средства, внесённые с использованием криптовалюты, могут быть использованы исключительно для оплаты Услуг Компании и не подлежат выводу, обмену на денежные средства либо иные формы компенсации;

4.9.4. положения настоящего пункта не лишают Клиента его законных прав, предусмотренных императивными нормами применимого законодательства.

4.10. Положения настоящего раздела не ограничивают права потребителей, предусмотренные императивными нормами применимого законодательства, включая Consumer Rights Act 2015 и Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, в той мере, в которой они применимы к Клиенту.

4.10. Дополнительные услуги и самостоятельное удаление услуг:

4.10.1 возврат денежных средств за дополнительные услуги, предоставляемые совместно с сервером, включая дополнительные IP-адреса, выделенные каналы связи и иные сопутствующие услуги, не предусмотрен после их активации или предоставления Клиенту.

4.10.2 самостоятельное удаление, отключение либо отмена услуги Клиентом с использованием функций Личного кабинета не является основанием для возврата денежных средств, перерасчёта стоимости или восстановления ранее списанной суммы на Балансе.

5. Права и обязанности Клиента

5.1. Клиенту предоставляется доступ (если не оговорено иное) к виртуальному серверу с правами администратора, и Клиент несёт всю связанную с этим ответственность.

5.2. Клиент имеет право устанавливать и использовать любое программное обеспечение на своём сервере при условии, что оно является легальным и не нарушает авторских и смежных прав, а также норм действующего законодательства Великобритании.

5.3. Клиент обязан следить за соответствием всех размещённых материалов, используемого программного обеспечения и контента, размещённого на сервере, нормам действующего законодательства Великобритании и положениям AUP, и отвечает за такое соответствие.

5.4. Клиент имеет право использовать свой Хостинг в любых целях, кроме целей, противоречащих законодательству Великобритании, законодательству об авторских и смежных правах и AUP.

5.5. Клиент обязан указывать достоверные данные при регистрации, поддерживать их актуальность (обновление — в течение 7 календарных дней с момента изменения) и обеспечивать сохранность своих учётных данных. Все действия, совершённые через учётную запись Клиента, считаются совершёнными самим Клиентом.

5.6. Клиент самостоятельно обеспечивает резервное копирование своих данных и их хранение вне инфраструктуры Компании.

5.7. Все вопросы, связанные с работоспособностью Хостинга Клиента, принимаются в запросах в поддержку в личном кабинете по адресу <https://my.uphost.cloud> или по адресу support@uphost.cloud.

5.8. В случае блокировки Хостинга Клиента по жалобе и/или вследствие иных причин (сканирование сети, исходящие DDoS-атаки и др.) 1 (один) или более раз в месяц и непринятия Клиентом мер по

поступившей жалобе Компания вправе досрочно прекратить предоставление Услуги и заблокировать Клиента без возврата средств.

5.9. В случае неприятия Клиентом мер по поступившей жалобе Компания оставляет за собой право блокировки Клиента без дополнительного уведомления.

5.10. Компания вправе досрочно приостановить Услугу Клиента по поступившей обоснованной жалобе без предварительного уведомления, вне зависимости от количества поступивших жалоб, если нарушение создаёт непосредственную угрозу третьим лицам или инфраструктуре (порядок рассмотрения жалоб установлен AUP).

5.11. Компания вправе не предоставлять данные с остановленного сервера Клиента, если он был заблокирован за нарушение (по жалобе). В иных случаях предоставление данных осуществляется по усмотрению Компании с учётом сроков хранения, установленных п. 3.8.

5.12. Компания оставляет за собой право приостановить или прекратить доступ Клиента к аккаунту в случае обнаружения дополнительных аккаунтов, созданных тем же Клиентом в целях обхода ограничений или нарушений настоящей Оферты. Подтверждением связи между аккаунтами могут служить, помимо прочего: совпадение персональных данных, IP-адресов, устройств доступа, платёжных реквизитов или иные факторы, указывающие на принадлежность аккаунтов одному лицу. Решение о блокировке принимается на основании комплексного анализа доступной информации и может быть пересмотрено при предоставлении Клиентом убедительных доказательств отсутствия нарушений.

6. Права и обязанности Компании

6.1. Услуги Компании предоставляются «как есть» (as is). Компания оставляет за собой право пересмотреть правила предоставления услуг, в том числе ценовую политику и характеристики тарифов, с предварительным уведомлением Клиента; новые правила вступают в действие с момента опубликования их на официальном сайте Компании, если не указан иной срок, и не затрагивают уже оплаченный Расчётный период.

6.2. Компания обязуется поддерживать надлежащее качество хост-машин и устранять неисправности в кратчайшие разумные сроки.

6.3. Компания не гарантирует 100% доступность сети и хост-машин.

6.4. Плановые технические работы, обновления и аналогичные мероприятия проводятся по возможности в часы наименьшей нагрузки с заблаговременным уведомлением Клиента. К настоящему пункту не относятся форс-мажорные ситуации и внеплановые (аварийные) работы.

6.5. Компания не несёт ответственности за невозможность доступа к сервисам по вине третьих лиц.

6.6. Компания оставляет за собой право остановки сервисов и серверов Клиента для проведения планового обслуживания, вследствие DDoS-атак и иных сетевых атак, а также в результате стихийных бедствий и других форс-мажорных обстоятельств (включая акты государственных органов, масштабные сбои электроснабжения и сетей связи, действия вышестоящих поставщиков и дата-центров). Срок исполнения обязательств Компании отодвигается соразмерно времени действия таких обстоятельств.

6.7. Компания осуществляет техническую поддержку Клиентов на основании запросов через личный кабинет по адресу <https://my.uphost.cloud> и по адресу support@uphost.cloud.

6.8. Компания не несёт ответственности за работу стороннего программного обеспечения на серверах Компании.

6.9. Компания вправе привлекать третьих лиц (дата-центры, платёжных провайдеров, поставщиков инфраструктуры) для исполнения своих обязательств, оставаясь ответственной перед Клиентом.

6.10. Компания вправе осуществлять мониторинг технических параметров использования Услуг (нагрузка, трафик, сетевая активность) без систематического доступа к содержимому данных Клиента, за исключением случаев, предусмотренных законом или AUP.

7. Запрещённый контент и ПО

7.1. Полный перечень запрещённых действий и контента установлен Политикой допустимого использования (AUP), являющейся неотъемлемой частью настоящей Оферты. В частности, на Хостинге запрещено:

7.1.1. размещение порнографии, в том числе ссылок и рекламы, содержащей порнографические сцены;

7.1.2. размещение информации и программного обеспечения, противоречащих и/или запрещённых законодательством Великобритании, включая нарушения законодательства об авторских и смежных правах;

7.1.3. размещение программного обеспечения для ботнетов, майнинга (без письменного согласия Компании), граббинга, фишинга и иных целей, явно противоречащих легальной работе в сети Интернет;

7.1.4. осуществление массовых почтовых рассылок без предварительного явного согласия получателей;

7.1.5. размещение сервисов (в том числе с платным или приватным доступом), которые могут служить вспомогательными средствами для противоправных действий в сети Интернет;

7.1.6. размещение сетевых сканеров, прокси-чекеров, стрессеров/бутеров и подобного программного обеспечения;

7.1.7. использование Хостинга для создания, предоставления или продажи коммерческих VPN-сервисов, включая платный, публичный или массовый доступ третьих лиц; использование VPN для личных, некоммерческих целей Клиента допускается.

7.2. Использование сетевых ресурсов регулируется политикой честного использования (Fair Use Policy) в соответствии с AUP: при систематическом чрезмерном использовании канала, негативно влияющем на работу сети и других клиентов, скорость доступа в сеть для соответствующей Услуги может быть снижена (shaping) до конца расчётного периода.

8. Прекращение предоставления услуг по инициативе Компании

8.1. Компания оставляет за собой право прекратить предоставление Услуг немедленно и без предупреждения в случае:

8.1.1. несанкционированного распространения или копирования программного обеспечения, защищённого авторским правом, нарушения законов Великобритании, иных международных норм и соглашений, экспортных и санкционных ограничений, мошенничества, оборота порнографических материалов, наркотических средств и других незаконных видов деятельности;

8.1.2. массовых почтовых рассылок, на получение которых не давалось явного согласия получателей;

- 8.1.3. клеветы, распространения личной информации третьих лиц, нарушения авторских, смежных и иных интеллектуальных прав;
- 8.1.4. размещения порнографического контента во всех его проявлениях, в том числе ссылок на другие сайты с таким контентом;
- 8.1.5. нарушения прав частной жизни и собственности; размещения клеветнической и оскорбительной информации; пособничества и подстрекательства к межнациональной розни, убийству, терроризму, насилию в любых формах;
- 8.1.6. препятствования нормальной и стабильной работе серверов, сетевых ресурсов и общей работе Компании (включая DDoS-атаки, сканирование сетей, подбор паролей);
- 8.1.7. указания заведомо недостоверных данных Клиента или отказа от их подтверждения;
- 8.1.8. некорректного общения с сотрудниками Компании, в том числе употребления ненормативной лексики и распространения клеветнической информации о Компании.
- 8.2. Компания оставляет за собой право передачи информации о Клиенте в случае официального запроса от правоохранительных и иных уполномоченных органов в соответствии с применимым законодательством.
- 8.3. При прекращении Услуг по основаниям, указанным в п. 8.1, уплаченные средства возврату не подлежат (п. 4.5), а данные Клиента удаляются в порядке и сроки, установленные п. 3.8.
- 8.4. При прекращении Компанией предоставления соответствующего вида Услуг по коммерческим причинам (вне связи с нарушениями) Клиент уведомляется не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней, средства за неиспользованный период возвращаются.

9. Ограничение ответственности Компании

- 9.1. Компания не несёт ответственности за выбор Клиентом операционной системы, программного обеспечения и последствия, которые это может повлечь.
- 9.2. Компания не несёт ответственности за косвенный ущерб, упущенную выгоду, потерю информации (с учётом п. 3.8 и 9.4), утрату деловой репутации и иные подобные виды ущерба.
- 9.3. Компания не проводит предварительную проверку контента Хостинга Клиента. Исключение составляют случаи поступления мотивированной жалобы от третьей стороны, рассматриваемые в порядке, установленном AUP.
- 9.4. Компания не несёт ответственности за сохранность, целостность, утрату или несанкционированный доступ к данным, размещённым Клиентом на его сервере. Клиент самостоятельно обеспечивает резервное копирование и защиту своих данных, а также принимает все меры по предотвращению их утраты или компрометации. Компания не обязана осуществлять восстановление данных Клиента после сбоя, удаления или приостановки услуги.
- 9.5. Совокупная ответственность Компании перед Клиентом по любым основаниям, возникающим из настоящей Оферты или в связи с ней, ограничивается суммой, фактически уплаченной Клиентом за Услуги за 3 (три) месяца, предшествующие возникновению основания для ответственности.
- 9.6. Ничто в настоящей Оферте не ограничивает и не исключает ответственность Компании за смерть или причинение вреда здоровью вследствие небрежности, за мошенничество (fraud) или умышленное введение в заблуждение (fraudulent misrepresentation), а также любую иную ответственность, которая не может быть ограничена или исключена в соответствии с правом Англии и Уэльса.

9.7. Клиент обязуется возместить Компании убытки (indemnify), возникшие вследствие претензий и исков третьих лиц, связанных с нарушением Клиентом настоящей Оферты, AUP или применимого законодательства.

10. Гарантия уровня сервиса

10.1. Компания гарантирует сохранение доступности серверов Хостинга на уровне 99% в месяц.

10.2. В случае нарушения пункта 10.1 настоящей Оферты каждый полный день (24 часа) простоя Услуги по вине Компании компенсируется Клиенту в двойном размере.

10.3. Компенсация начисляется только в виде дополнительных дней обслуживания и не может быть выплачена в денежном выражении.

10.4. Компенсация начисляется на основании запроса в поддержку в личном кабинете по адресу <https://my.uphost.cloud>.

10.5. В период простоя не включается время плановых технических работ, а также недоступность, вызванная действиями Клиента, третьих лиц или форс-мажорными обстоятельствами.

11. E-mail информирование

11.1. Регистрация Клиента в личном кабинете по адресу <https://my.uphost.cloud> означает согласие Клиента на получение сервисных e-mail сообщений (уведомления об оплате, окончании срока Услуг, технических работах, изменениях условий и иных существенных событиях). Отказ от получения сервисных уведомлений возможен только в случае полного закрытия аккаунта Клиента.

11.2. Информационные сообщения с предложениями услуг Компании направляются с соблюдением требований Privacy and Electronic Communications Regulations 2003 (PECR); Клиент вправе отказаться от их получения в любой момент по ссылке в сообщении или через обращение в поддержку.

11.3. Компания не несёт ответственности за неполучение Клиентом важных информационных сообщений по причинам, находящимся вне контроля Компании (блокировка спам-фильтрами, неактуальный адрес и т.п.).

12. Применимое право и разрешение споров

12.1. Настоящая Оферта, а также любые внедоговорные обязательства, возникающие из неё или в связи с ней, регулируются и толкуются в соответствии с правом Англии и Уэльса.

12.2. Все споры и разногласия Стороны обязуются разрешать путём переговоров. Претензия направляется на адрес support@uphost.cloud и рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения.

12.3. При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению в судах Англии и Уэльса, за исключением случаев, когда императивные нормы законодательства о защите прав потребителей по месту жительства Клиента-потребителя предусматривают иное.

12.4. Недействительность отдельного положения Оферты не влечёт недействительности остальных её положений. Настоящая Оферта не создаёт прав для третьих лиц по смыслу Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999.

13. Реквизиты Компании

Поставщик услуг: **UPHOST SOLUTIONS LIMITED**

Company number: **17188833**

Юридический адрес: **128 City Road, London EC1V 2NX, United Kingdom**

E-mail: support@uphost.cloud

Жалобы и злоупотребления (abuse): abuse@uphost.cloud

Официальный сайт: <https://uphost.cloud>

Личный кабинет: <https://my.uphost.cloud>