

Правила обслуживания при обращении в службу поддержки Рег.ру

Настоящие Правила обслуживания при обращении в службу поддержки Рег.ру (далее – «Правила») устанавливают порядок предоставления технической поддержки по заявкам Пользователей сотрудниками Службы поддержки общества с ограниченной ответственностью «Регистратор доменных имен РЕГ.РУ» (далее – «Исполнитель»). Техническая поддержка предоставляется Пользователям, обратившимся в Службу поддержки посредством Тикет-системы или иным доступным способом согласно порядку, описанному в соответствующем разделе инструкций на Сайтах Исполнителя, расположенных по следующим адресам: <https://www.reg.ru/support>, https://reg.cloud/support/get_alert. Пользователь вправе обратиться в Службу поддержки с любым вопросом, касающимся сервисного и технического обслуживания и заказанных им услуг, а также в целях решения возникших проблем.

Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:

Служба поддержки (СП) – команда специалистов Исполнителя, ответственная за обеспечение клиентской поддержки Пользователей;

Договор оферты – публичный договор, размещенный на Сайте Исполнителя по адресу: <https://help.reg.ru/support/dokumenty/dogovori/>;

Политика обработки персональных данных – политика в отношении обработки и обеспечения защиты персональных данных, устанавливающая правила и порядок обработки персональных данных Пользователей, размещенная на Сайте Исполнителя по адресу <https://www.reg.ru/company/privacy>;

Персональные данные – информация и данные, предоставленные Пользователем для получения технической поддержки, либо собранные и обработанные Исполнителем на основании Договора оферты, в рамках Политики обработки персональных данных;

Сайт Исполнителя – веб-сайты в сети Интернет, техническая поддержка которых осуществляется средствами Исполнителя, расположенные по адресам www.reg.ru, www.reg.cloud и соответствующим поддоменам;

Правила – условия оказания технической поддержки, описанные в настоящем документе, которые касаются всех услуг, предоставляемых на Сайте Исполнителя;

Услуги – услуги по регистрации (продлению регистрации) доменных имен, на предоставление хостинга, а также иные услуги и сервисы, предоставляемые Исполнителем на Сайте Исполнителя;

Тикет-система – система обмена сообщениями между Пользователем и Исполнителем, путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика на Сайте Исполнителя;

Панель управления – веб-интерфейс, представленный Заказчику Исполнителем для управления услугами;

Пользователь – лицо, обратившееся в Службу поддержки и имеющее заказанную у Исполнителя услугу или зарегистрированный личный кабинет на Сайтах Исполнителя.

1. Правила содержат информацию о политике и методах предоставления технической поддержки по услугам Пользователей, а также о порядке взаимодействия Пользователя с сотрудниками СП и пределах указанного взаимодействия. С целью эффективного использования всех возможностей технической поддержки Пользователям настоятельно рекомендуется подробно ознакомиться с Правилами. Фактом обращения в СП Пользователь подтверждает свое знакомство с настоящими Правилами и соглашается с содержащимися в настоящем документе нормами.

2. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящих Правил с момента осуществления первого обращения (как устно, так и письменно) в СП.

3. Обращения в службу технической поддержки Исполнителя осуществляются в порядке, описанном в соответствующем разделе инструкций на Сайте Исполнителя, расположенных по адресам: <https://www.reg.ru/support/>, https://reg.cloud/support/get_alert.

3.1. В направляемом в адрес СП обращении должны быть точно сформулированы вопросы, требующие разъяснения (без использования нецензурной лексики), и описаны проблемы, требующие решения.

3.2. Общение Пользователя и СП должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни при каких обстоятельствах не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения данного пункта Пользователем, сотрудник СП имеет право приостановить предоставление сервиса технической поддержки, в том числе не считать обращение Пользователя полученным Исполнителем. Для последующего обращения Пользователю необходимо создать новую заявку в соответствии с п. 3.1. Правил, учитывая п. 3.2. и п. 3.3. Правил при обращении в СП. При повторном нарушении Правил Исполнитель оставляет за собой право повторно приостановить предоставление сервиса технической поддержки Пользователю в рамках конкретной заявки.

3.3. Обращение может быть отклонено по следующим причинам:

- A. Вопрос выходит за рамки технической поддержки и не связан с оказанием услуг, предлагаемых Исполнителем.
- B. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, а также если решение проблемы невозможно из-за несвоевременного предоставления информации по обращению СП, необходимой для решения возникшего вопроса.
- C. В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления.
- D. Обращение содержит спам или дублирует запросы, по которым лицу, направившему обращение, уже неоднократно предоставлялся ответ.

4. В некоторых случаях сотрудник СП может запросить доступ в личный кабинет Пользователя или разрешение на совершение действий, указанных в пункте 5 настоящих Правил, для предоставления необходимой технической поддержки по обращению Пользователя. Указанное разрешение может быть предоставлено Пользователем как в рамках переписки с сотрудником СП в простой письменной форме (посредством сообщения с электронной почты Пользователя, указанной при регистрации на Сайтах Исполнителя), так и посредством совершения конклюдентных действий на Сайтах Исполнителя. Также Пользователь дает свое согласие с тем, что для разрешения возникшей проблемы сотрудник СП вправе самостоятельно осуществлять ряд необходимых действий, направленных на разрешение возникшей у Пользователя проблемы с сервисами или услугами Исполнителя.

Необходимость совершения и набор действий для разрешения возникшей ситуации/проблемы определяется сотрудником СП самостоятельно, в зависимости от содержания обращения Пользователя и исходя из сложившейся ситуации или произошедшего инцидента. Таким образом, обращаясь в службу поддержки, Пользователь соглашается с тем, что сотрудник СП вправе совершить указанные в п. 5 Правил действия, в случае если они необходимы для решения проблемы/инцидента по обращению Пользователя. В этом случае Пользователь не вправе предоставлять претензии в несанкционированном доступе в адрес сотрудников СП.

5. Клиент соглашается с тем, что при обращении в СП, сотрудниками службы поддержки, при возникновении необходимости совершить какие-либо из указанных в настоящем пункте действий в целях надлежащей обработки заявки Пользователя исключительно в ограниченных содержанием просьбы или проблемы Пользователя рамках, могут быть произведены следующие действия:

a. В целях проведения диагностики, а также для воспроизведения проблемы Пользователя для предоставления необходимой консультации, возможен вход сотрудниками СП в панель управления услуги, личный кабинет Пользователя и панель администратора сайта, а также осуществление подключения к услуге по протоколам SSH, RDP, FTP, SFTP.

b. Внесение изменений в настройки используемой Пользователем услуги: изменение версии PHP, конфигурационных файлов, настроек www-домена, настройки почтового домена, установка SSL-сертификатов и прочее.

c. При обращении Пользователя по вопросам неработающего сайта, почты, иных проблем и для проведения необходимой диагностики возможны следующие действия: редактирование файлов, размещенных на услуге, перенос файлов и их переименование; создание и удаление файлов, директорий, баз данных, а также их восстановление из резервных копий; внесение изменений на услуге конструктора сайтов. Указанные действия ограничены исключительно сутью и масштабом решаемой сотрудником СП проблемы.

d. При обращении Пользователя по вопросам неработающего сайта, почты, иных проблем, возможно внесение изменений в ресурсных записях домена, удаление и добавление записей, при использовании для домена DNS серверов: ns1.reg.ru и ns2.reg.ru; ns1.hosting.reg.ru и ns2.hosting.reg.ru;

ns5.hosting.reg.ru и ns6.hosting.reg.ru.

е. Изменение настроек учетных записей почты, а также SSH и FTP аккаунтов. Создание новых почтовых, SSH и FTP аккаунтов на услуге Пользователя и подключение к ним.

ф. Настройка и установка необходимого программного обеспечения для диагностики и решения проблем на услуге Пользователя.

г. Иные действия, прямо вытекающие из просьбы Пользователя, а также из технической необходимости их совершения в целях решения возникшей у Пользователя проблемы, связанные с совершением необходимых действий в личном кабинете и иных разделах сайта сотрудником СП за Пользователя с его согласия.

6. Исполнитель не несет ответственность за те случаи, когда оказание технической поддержки невозможно по вине Пользователя или третьих лиц, а также не несет ответственности за проблемы с предоставляемой услугой, возникшие после совершения действий указанных в п. 5. Правил, осуществленных на основании полученной от Пользователя заявки или обращения, если данные проблемы возникли не по вине Исполнителя или сотрудников СП.

7. Сотрудником СП для решения проблемы по обращению Пользователя может быть изменен пароль Пользователя для доступа в личный кабинет, панель управления хостингом/панель управления облачными услугами или панели администратора сайта, о чем Исполнитель незамедлительно информирует Пользователя и предоставляет ему измененные атрибуты доступа. Пользователь обязуется в течение 3 (трех) календарных дней самостоятельно осуществить изменение паролей и/или иных атрибутов доступа. В случае неосуществления Пользователем данных действий, он самостоятельно несет ответственность за конфиденциальность вышеуказанных данных и атрибутов, а также за последствия их дальнейшего использования.

8. Исполнитель вправе предоставлять разные виды услуг расширенной технической поддержки на возмездной основе.

9. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке путем опубликования новой редакции Правил на Сайте Исполнителя.

10. Настоящие Правила вступают в силу с момента опубликования на Сайте Исполнителя.