Правила пользования услугами

Редакция от 13.11.2026 · действует с 13.11.2026

Коротко о главном

- За всё, что происходит на ваших серверах, отвечаете вы. Мы не просматриваем их содержимое, но реагируем на жалобы.
- **Грубые нарушения** — спам, атаки, вредоносные программы, фишинг, запрещённая информация. Меры применяем сразу.
- По остальным нарушениям сначала предупреждаем и даём срок на устранение: от 24 часов до 5 рабочих дней.
- **Добыча криптовалют запрещена** на всех услугах, включая выделенные и GPU-серверы.
- На жалобу нужно ответить в течение 24 часов. Молчание — основание приостановить услугу.
- **VPN и прокси с выходом за пределы России запрещены полностью.** За это услуга отключается сразу, деньги не возвращаются.

Этот блок — пересказ простыми словами. Юридическую силу имеет текст документа ниже.

Содержание

1. Общие положения и принципы
2. Грубые нарушения — категория А
3. Иные нарушения — категория Б
4. Прокси, VPN и средства доступа
5. Сеть, IP-адреса и почта
6. Безопасность
7. Достоверность сведений учётной записи
8. Жалобы
9. Меры
10. Требования государственных органов
11. Изменение Правил

1. Общие положения и принципы

1.1. Настоящие Правила — часть Договора, заключённого на условиях Публичной оферты. Термины используются в значениях, данных в разделе 1 оферты.

1.2. Заказчик отвечает за всё, что происходит на его серверах и в его хранилищах, включая действия лиц, которым он дал доступ, и последствия взлома.

1.3. Исполнитель не просматривает содержимое серверов и хранилищ Заказчика. Исполнитель реагирует на жалобы, требования государственных органов и на отклонения в работе сети.

1.4. Нарушения делятся на две категории. При грубых нарушениях (категория А, раздел 2) меры применяются сразу. При иных нарушениях (категория Б, раздел 3) Заказчик сначала получает предупреждение и срок на устранение.

2. Грубые нарушения — категория А

2.1. Запрещено использовать Услуги для следующих действий:

- размещение и распространение информации, распространение которой запрещено законодательством Российской Федерации;
- размещение и распространение вредоносных программ, а также управление ими;
- фишинг — создание поддельных страниц и сообщений для получения чужих учётных данных и платёжных сведений;
- рассылка спама — сообщений, на получение которых адресат не давал согласия;
- сетевые атаки, сканирование чужих сетей и подбор паролей к чужим системам;
- подмена сетевых адресов;
- создание сетей заражённых устройств (ботнетов), управление ими и участие в них;
- мошенничество с платежами, включая использование чужих платёжных данных;
- размещение и использование VPN-серверов, прокси-серверов и иных туннелей, через которые трафик выходит в сеть за пределами Российской Федерации (раздел 4);
- размещение и распространение материалов сексуальной эксплуатации несовершеннолетних.

2.2. При нарушении категории А Исполнитель применяет меры сразу, без предварительного предупреждения, и уведомляет Заказчика в течение 24 часов.

2.3. К материалам сексуальной эксплуатации несовершеннолетних применяется нулевая терпимость: Услуга приостанавливается немедленно, Договор расторгается, сведения передаются в правоохранительные органы.

3. Иные нарушения — категория Б

3.1. К категории Б относятся:

- нарушение авторских и смежных прав;
- открытые DNS-резолверы, почтовые ретрансляторы и другие службы, которые посторонние могут использовать для атак и рассылок;
- добыча криптовалют на любых Услугах, включая выделенные серверы и серверы с графическими ускорителями;
- нагрузка, мешающая другим заказчикам: длительная полная загрузка процессора, дисков или сети виртуального сервера, от которой страдают соседние серверы;
- публичные прокси-серверы и выходные узлы сети Tor без письменного согласия Исполнителя.

3.2. При нарушении категории Б Исполнитель направляет предупреждение и назначает срок на устранение — от 24 часов до 5 рабочих дней в зависимости от характера нарушения. Если нарушение не устранено в срок, применяются меры по разделу 9.

4. Прокси, VPN и средства доступа

4.1. Заказчик вправе использовать VPN и прокси-серверы только внутри Российской Федерации и только для собственных нужд: удалённый доступ к своим системам, связь между своими

площадками в России.

4.2. Запрещено размещать и использовать на Услугах VPN-серверы, прокси-серверы и иные туннели, через которые трафик выходит в сеть за пределами Российской Федерации. Запрет действует полностью: независимо от цели, числа пользователей и от того, используется ли туннель самим Заказчиком или третьими лицами.

4.3. Нарушение пункта 4.2 — грубое нарушение (категория А). Исполнитель вправе немедленно приостановить Услугу и расторгнуть Договор. Плата за Оплаченный период в этом случае не возвращается (пункт 12.6 оферты).

4.4. Запрещено предоставлять третьим лицам средства доступа к информации, доступ к которой ограничен в Российской Федерации, а также рекламировать такие средства.

4.5. Исполнитель исполняет требования Роскомнадзора об ограничении доступа и вправе ограничить Услугу, которая используется с нарушением настоящего раздела.

---

5. Сеть, IP-адреса и почта

5.1. Объём трафика и скорость подключения определяются Тарифом.

5.2. Заказчик использует только те IP-адреса, которые выделил ему Исполнитель. Использовать чужие адреса запрещено.

5.3. Дополнительные адреса выделяются по обращению, в котором Заказчик объясняет, для чего они нужны.

5.4. Обратные DNS-записи настраиваются по обращению в поддержку.

5.5. IP-адреса остаются ресурсом Исполнителя и не переходят к Заказчику. После прекращения Услуги адреса возвращаются в общий пул.

5.6. Исходящие соединения на порт 25 могут быть ограничены. Ограничение снимается по обращению в поддержку.

5.7. Почтовые рассылки допускаются только по адресам, владельцы которых на них подписались. Домен отправителя должен иметь записи SPF, DKIM и DMARC.

5.8. Если IP-адрес попал в чёрные списки по вине Заказчика, расходы на его исключение из списков несёт Заказчик.

---

6. Безопасность

6.1. Заказчик поддерживает безопасность своих серверов:

- своевременно устанавливает обновления операционной системы и программ;
- не использует пароли по умолчанию и простые пароли;
- закрывает службы, которыми не пользуется.

6.2. Если сервер взломан или Заказчик подозревает взлом, он сообщает об этом в поддержку. Исполнитель вправе ограничить доступ к взломанному серверу до устранения последствий.

7. Достоверность сведений учётной записи

7.1. Заказчик указывает о себе достоверные сведения и обновляет их по правилам раздела 4 оферты.

7.2. Одноразовые адреса электронной почты при регистрации не допускаются.

7.3. Недостоверные сведения — основание приостановить Услуги в порядке пункта 4.3 оферты.

8. Жалобы

8.1. Жалобы на действия заказчиков Исполнителя принимаются по адресу allinfo@realitymedia.pro. В жалобе нужно указать IP-адрес или доменное имя, время события с часовым поясом и суть нарушения, приложить подтверждения: выдержки из журналов, заголовки писем, ссылки.

8.2. Исполнитель пересылает жалобу Заказчику без раскрытия лишних сведений о заявителе.

8.3. Заказчик отвечает на жалобу в течение 24 часов: сообщает, что нарушение устранено, или направляет возражение.

8.4. Отсутствие ответа в течение 24 часов — самостоятельное основание приостановить Услугу.

8.5. Заказчик вправе возразить на жалобу. Обоснованное возражение Исполнитель рассматривает до применения мер. Это правило не действует для нарушений категории А: по ним меры применяются сразу, а возражение рассматривается после.

8.6. Если жалоба оказалась ошибочной, она не учитывается как нарушение Заказчика.

8.7. Заведомо ложные жалобы не принимаются.

9. Меры

9.1. Исполнитель применяет меры по ступеням. При нарушениях категории А Исполнитель вправе сразу перейти к приостановке или расторжению.

Ступень	Что делает Исполнитель	Данные Заказчика	Оплата
1. Предупреждение	Сообщает о нарушении и назначает срок устранения	Сохраняются, Услуга работает	Без изменений
2. Ограничение	Закрывает порт, снижает скорость или отключает отдельный IP-адрес	Сохраняются, Услуга работает с ограничением	Без изменений. Время ограничения не компенсируется
3. Приостановка	Отключает Услугу от сети или останавливает её	Сохраняются до конца Оплаченного периода и Периода хранения (раздел 7 оферты)	Оплаченный период продолжает идти. Время приостановки не компенсируется
4. Расторжение	Прекращает Договор (пункт 11.5 оферты)	Удаляются	При грубом нарушении плата за текущий период не возвращается (пункт 12.6 оферты)

9.2. Ограничение и приостановка снимаются после того, как Заказчик устранил нарушение и сообщил об этом в поддержку.

9.3. При повторных нарушениях Исполнитель вправе отказать в продлении Услуг и в новых заказах.

10. Требования государственных органов

10.1. Исполнитель исполняет обязательные требования государственных органов и судов Российской Федерации в порядке раздела 14 оферты.

10.2. Если требование касается информации, размещённой Заказчиком, Заказчик удаляет её или ограничивает к ней доступ в срок, указанный в требовании. Иначе Исполнитель ограничивает доступ сам.

11. Изменение Правил

11.1. Исполнитель изменяет Правила по правилам раздела 17 оферты: публикация на Сайте и уведомление не менее чем за 10 дней.