

УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ

Настоящите условия влизат в сила от 01/06/2025г.

QGS Hosting се съгласяват да предоставят услуги на Абоната/Клиента при спазване на следните („Условия за ползване“). АЕС Солюшънс ЕООД, наричана по-долу компанията „**QGS Hosting**“, всяко от нейните дъщерни дружества („**Нас**“), („**Ние**“), от една страна, и всяко физическо или юридическо лице, което използва предлаганите услуги, наричано по-долу („**Клиент**“), („**Клиенти**“) и („**Ти**“).

Фирма: АЕС Солюшънс ЕООД (AS Solutions SLLC)

МОЛ: Васил Вълков

ЕИК №: 207448378

ДДС №: BG207448378

Адрес: Пловдив 4002, ул. Лебед №2, ет. 1, офис 104

Използването на услугите на **QGS Hosting** представлява приемане и съгласие с Условията за ползване (ToS). Закупуването на виртуални стоки чрез уебсайтовете на адресите qgs.bg и qgshosting.com, съставлява съгласие с условията на услугата.

Всички разпоредби на този договор подлежат на промяна от време на време по преценка на **QGS Hosting**. Абонатът/Клиентът разбира, че промяната в ToS от **QGS Hosting** няма да бъде основание за предсрочно прекратяване на договора или неплащане.

С приемането на тези условия вие заявявате, че също така приемате лицензионното споразумение за крайния потребител (**EULA**) за игрите и платформите на Microsoft, Valve Corporation, Rockstar Games, Inc. и организации от трети страни, които предоставят сървъри за обществото (**community servers**).

1) Таксуване, възстановяване и оспорване

Услугите предоставяни от **QGS Hosting** имат право на пълно възстановяване в рамките на три (3) дни от първоначалната покупка на продукта/услугата, без значение дали абоната/клиента е закупил продукта/услугата за един (1), три (3) или повече месеци. Тази точка не се отбелязва от времето, през което се обработва първоначалното ви плащане и може да се различава с няколко часа или дни. Възстановяване на сумата, трябва да бъде поискано от страна на абоната/клиента. Всички методи за плащане могат да бъдат възстановени, чрез първоначалния метод за

АЕС Солюшънс ЕООД, България, гр. Пловдив, ул. Лебед №2, ет. 1, офис 104.

ЕИК/Булстат: **207448378** | ДДС №: **BG207448378**

Уебсайт: qgs.bg | Е-мейл: support@qgshosting.com

плащане, чрез който клиента/абоната е платил. Всички завършени поръчки за подобряване на продукта/услугата и други добавки са окончателни и не подлежат на възстановяване. Съгласявайки се с настоящите Общи условия, потвърждавате, че вашата поръчка започва в рамките на 3-дневен период на „охлаждане“ и ние си запазваме правото да таксуваме времето, използвано за вашата услуга преди анулирането.

1.1) Плащанията/Платежните/Фактурите/, които се издават автоматично от нашата системата на адрес "<https://my.qgs.bg>" се класифицират като поръчки/платежни. В случай, че юридическо лице направи плащане, то той преди това трябва да попълни данните за своята фирма в нашата система, след което системата ще го уведоми по електрония адрес, който е вписал в нашата система.

1.2) Физическите (**Dedicated**) сървъри отговарят на условията за възстановяване в рамките на двадесет и четири (24) часа след предоставянето на продукта/услугата. Тъй като физическите (**dedicated**) сървъри изискват физически монтаж и конфигурация от наша страна, ние трябва да начислим 35% такса при възстановяване.

1.3) Абонатите/Клиентите се съгласяват, че системата на **QGS Hosting**, може автоматично да ги таксува при наличие на задължение (генерирано платежно/плащане). Клиента запазва правото си за анулира услугата преди крайния срок на плащане, за да избегне автоматично (Абонаментно) плащане от системата.

1.4) Възстановяване на суми при автоматични (абонаментни) плащания.

Автоматичните (абонаментни) плащания отговарят на условията за **100% възстановяване** на сумата по последното извършено плащане, при условие че искането бъде подадено в срок до **48 часа** след осъществяване на плащането от системата. След изтичане на този срок, **QGS Hosting** си запазва правото да откаже възстановяване на сумата.

Абонатите/клиентите се съгласяват, че след извършване на автоматично плащане трябва изрично да подадат заявка за анулиране на абонамента. Остатъчната сума за неизползвания период няма да бъде възстановявана.

За да обработим искане за възстановяване, може да се наложи предоставяне на допълнителна информация. След получаване на искането, ще се свържем с Вас по имейл за потвърждение. При липса на потвърждение, **QGS Hosting** не носи отговорност за последващи такси или за забавено възстановяване на средствата.

За връзка с нас, моля използвайте имейл: sales@qgshosting.com или подайте тикет чрез нашия портал за поддръжка на адрес: <https://qgshosting.com/support>.

1.5) Клиентът се съгласява, че при закъснение от период 48 часа, след изтичане на услугата **QGS Hosting** ще добави 20% такса закъснение, поради резервирането на ресурс и забавеното плащане.

2) Анулиране на услуги при неплащане или нарушения

Абонатите/клиентите се съгласяват, че **QGS Hosting** има право да анулира предоставяната услуга при неплащане на задължението в срок от 7 дни след изтичане на крайния срок за плащане.

Системата на **QGS Hosting** автоматично ще изпрати напомнания до посочения при регистрация имейл адрес на клиента, както следва: шест (6) дни, три (3) дни и един (1) ден преди настъпването на крайния срок за плащане.

Четиридесет и осем (48) часа след просрочие, услугите ще бъдат временно преустановени. Двадесет (20) дни след изтичане на крайния срок за плащане, услугата ще бъде терминирана (**изтрита**), като всички свързани данни – включително резервни копия, бази данни, файлове и други – ще бъдат безвъзвратно изтрети от сървърите на **QGS Hosting**.

2.1) **QGS Hosting** не носи отговорност за недоставени или неправилно доставени имейл съобщения, вследствие на грешно въведен или неактуален имейл адрес от страна на абоната/клиента.

Абонатите/клиентите имат право да изискат предоставяне на архивно копие на тяхната услуга преди окончателното ѝ терминиране. След извършване на терминация и изтриване на данните, възстановяване не е възможно.

Заявка за архивно копие може да бъде подадена чрез системата за техническа поддръжка, като се изпрати запитване на адрес: <https://qgshosting.com/support>.

2.2) При установено неприлично поведение, включително използване на вулгарни или обидни изрази, проява на неуважение или нападателно отношение към служители на **QGS Hosting**, компанията си запазва правото да:

- прекрати или анулира услугата на абоната/клиента, ако прецени това за необходимо;
- ограничи временно комуникацията с абоната/клиента;

QGS Hosting счита за недопустимо всякакво вербално насилие и очаква уважителна комуникация в рамките на предоставянето на услугите.

3) Анулиране на услугите от страна на клиента

3.1) Подаване на заявка за анулиране

Анулирането на услуга трябва да бъде извършено чрез секцията „Заявка за анулиране“ в системата на **QGS Hosting**. Абонатът/клиентът също така може да подаде заявка за анулиране чрез имейл на sales@qgshosting.com или чрез формата за контакт в клиентския портал на **QGS Hosting**.

При подаване на заявка за анулиране, клиентът има възможност да избере:

- незабавно анулиране (в рамките на 24 часа);
- анулиране в края на текущия фактурен период;

Незабавното анулиране е неотменимо и не може да бъде спряно след подаване. Подаването на заявка за анулиране не гарантира възстановяване на сума – възстановяването трябва да бъде изрично поискано и подлежи на нашите условия за възстановяване и спорове. При повишено натоварване, услуги, настроени за анулиране в края на фактурния период и които не са използвани, могат да бъдат прекратени до три (3) дни по-рано.

3.2) Анулиране на абонаменти през PayPal

QGS Hosting няма достъп до PayPal акаунта на клиента.

Въпреки че **QGS Hosting** ще се опита да прекрати активни PayPal абонаменти чрез API след получаване на заявка за анулиране, клиентът е изцяло отговорен да анулира всички активни абонаменти за **QGS Hosting** чрез своя PayPal акаунт.

QGS Hosting не носи отговорност за непреднамерени или повтарящи се плащания, извършени чрез PayPal абонамент.

Инструкции за анулиране на PayPal абонамент можете да намерите тук:

<https://www.paypal.com/us/cshelp/article/what-is-an-automatic-payment-and-how-do-i-update-or-cancel-one-HELP240>

3.3) Анулиране на автоматични плащания с карта

Автоматичните плащания чрез дебитна или кредитна карта, въведени в уебсайта на **QGS Hosting**, ще бъдат анулирани автоматично след получаване и потвърждение на вашата заявка за анулиране.

4) Архивиране и резервния копия на файловете

4.1) Автоматични резервни копия

QGS Hosting осигурява ежедневни автоматични резервни копия, които се генерират на всеки двадесет и четири (24) часа, в периода от 03:00 до 10:00 часа (UTC+2, EEST), сървърно време. Копията се съхраняват в отдалечен сторидж сървър за срок от три (3) дни.

Въпреки това, **QGS Hosting** не носи отговорност за загуба на данни. Препоръчваме клиентите да поддържат локални архивни копия, особено при рискове от повреда на машини, лоши модификации или други проблеми, извън контрола на хостинг доставчика.

4.2) Отговорност при липса на резервно копие

Ако резервните копия не са налични поради системна грешка, терминиран акаунт или други обстоятелства, **QGS Hosting** не носи отговорност за загуба на данни или файлове. Препоръчваме клиентите да съхраняват данни и на външни носители или облачни услуги като допълнителна предпазна мярка.

4.3) Ограничения при архивиране

QGS Hosting си запазва правото да изключва от архивиране определени файлове и директории, които:

- имат голям размер;
- съдържат определени файлови разширения;
- се използват за автоматично архивиране или логове;
- са несъществени за възстановяване на услугата;

Файлове и директории, които не се архивират, включват, но не се ограничават до:

Директории:

- /game/csgo/maps/*
- /game/bin/*
- /alpine/*
- /cache/*
- /bluemap/*
- /plugins/CoreProtect/*
- /plugins/dynmap/*
- /game/csgo/replays/*
- /game/csgo/addons/counterstrikessharp/data/demos/*



**QUALITY
GAME SERVERS**

Файлове:

- Dynmap
- mcmmo_data
- CoreProtect
- *.log
- *.tar
- *.tar.gz
- *.zip
- *.rar
- *.gz
- *.db
- *.dem
- core.1*, core.2*, core.3*, core.4*, core.5*, core.6*, core.7*, core.8*, core.9*

QGS Hosting си запазва правото да допълва този списък с цел оптимизиране на системната ефективност и надеждност при архивиране.

4.4) Процес и форми на архивиране

Резервните копия се генерират по система от тип Queue (опашка). В зависимост от обема и броя на файловете, целият процес може да отнеме от 1 до 12 часа.

Архивите могат да бъдат предоставени в следните форми:

- Изтегляне чрез уеб връзка – архивът се предоставя чрез URL за изтегляне;
- Възстановяване на архив – резервното копие се възстановява на сървър на клиента. Съществуващите файлове ще бъдат презаписани, освен ако не е посочено друго;

MySQL архивите се генерират отделно, всеки ден в 02:00 часа (UTC+2, EEST).

4.5) Безплатно предоставяне

Резервните копия и възстановяването им се предоставят безплатно като част от хостинг услугата.

4.6) Ограничения на услугата за резервни копия

Услугата за автоматично архивиране, описана в точка 4.1–4.5, е валидна единствено за геймсървър хостинг услугите, предоставяни от **QGS Hosting**.

Резервни копия не се предоставят автоматично за следните услуги:

- Виртуални сървъри (VPS/VDS);
- Физически сървъри (Dedicated Servers);
- Всички други услуги извън геймсървър хостинга, освен ако това не е изрично договорено с клиента;

Клиентите, използващи изброените по-горе услуги, носят пълна отговорност за осигуряване и поддръжка на собствена архивна стратегия.

5) Защита на потребители

5.1) Забрана за злоупотреби и нелегитимна дейност

Абонатът/клиентът има право да използва предоставената услуга само за легитимни и законни цели. **QGS Hosting** изрично забранява:

- всякакъв вид измами;
- сделки с измамен или зловреден характер;
- действия, които умишлено или неволно могат да ощетят други потребители системи или инфраструктурата на услугата;

При наличие на достоверни доказателства за подобни действия, **QGS Hosting** си запазва правото да:

- незабавно анулира услугата, без предварително предизвестие;
- или предостави срок от двадесет и четири (24) часа за архивиране и преместване на данните от страна на клиента;

6) Поддръжка

6.1) Официални канали за поддръжка

Всички заявки за техническа или обща поддръжка към QGS Hosting („АЕС Солюшънс“ ЕООД) трябва да се подават **единствено чрез системата** в клиентския портал:

👉 <https://qgshosting.com/support>

Контакт чрез други канали (например имейл, социални мрежи и др.), които **не са предварително определени, не гарантира отговор от официален представител** на компанията.

Поддръжка чрез **Discord** се предлага **само** за абонати/клиенти, които имат активна услуга в нашата система. В отсъствие на платена услуга, клиентът ще бъде насочен да използва официалната система за поддръжка чрез билети.

6.2) Ограничения на поддръжката

QGS Hosting не предоставя поддръжка за следното:

- разработка или програмиране на **плъгини, скриптове или модификации**;
- използване или конфигуриране на **програми на трети страни**, дори когато те са били продадени или инсталирани от/чрез **QGS Hosting**;
- проблеми, произтичащи от **код, който не е част от стандартната услуга**;

QGS Hosting си запазва правото да **прекрати отговарянето на заявки**, в случай че в комуникацията има **злоупотребяващи или обидни коментари** (например: псувни, заплахи и други форми на неуважение). Ако подобно поведение продължи, услугите на клиента могат да бъдат **прекратени без възстановяване** на оставащия период от абонамента.

6.3) Платена поддръжка – „Сървър Менажиране“

Услугата „Сървър Менажиране“ представлява **допълнителен платен пакет**, който предоставя:

- **до два (2) часа дневно** асистирана помощ за инсталация, конфигурация или редакция на сървърни настройки и файлове;

Важно: Абонатът/клиентът **няма право да изисква** от екипа на **QGS Hosting** да създава или пренаписва **плъгини, скриптове или персонализиран код**. Такива услуги **не са включени** в пакета за управление и подлежат на отделно договаряне (ако се предлагат).

7) LiveChat поддръжка

7.1) Общи условия за използване

Стартирайки чат с представител на поддръжката, абонатът/клиентът изразява съгласие с настоящите условия за използване. Нарушаването на някое от тях може да доведе до:

- временно отнемане на достъпа до LiveChat за срок до 72 часа;
- постоянно ограничаване на достъпа, по преценка на **QGS Hosting**;

Компанията си запазва правото по свое усмотрение да ограничава достъпа до системата за чат на живо.

7.2) Идентификация чрез име и имейл

Всеки потребител е задължен да използва името и имейл адреса, регистрирани в неговия акаунт в системата на **QGS Hosting**, когато използва LiveChat. Анонимни или неподходящи данни могат да доведат до отказ за предоставяне на поддръжка.

7.3) Забрана за тормоз и заплахи

LiveChat не може да бъде използван за разпространяване на заплахи, обидни коментари или всякакви форми на тормоз срещу представители на **QGS Hosting**, партньори или други лица. Подобно поведение ще доведе до незабавно ограничаване на достъпа до чат системата и евентуално прекратяване на услугата, ако се налага.

7.4) Цел на LiveChat

LiveChat е предназначен основно за информационна и насочваща поддръжка. **QGS Hosting** не гарантира, че даден технически или софтуерен проблем ще бъде разрешен изцяло в рамките на чат сесията, дори ако клиентът разполага с допълнителни платени услуги като:

- Premium Support;
- Mod Support;
- Plugin Setup;

7.5) Ограничения при обслужване през LiveChat

Някои проблеми изискват по-задълбочено разглеждане и могат да бъдат решени само чрез билет в системата за поддръжка. В такива случаи представителят ще насочи клиента към съответния отдел.

Забранено е на представители по поддръжка да влизат в сървъра на клиента по време на LiveChat сесия.

7.6) Обхват на поддръжката

QGS Hosting предоставя LiveChat поддръжка само за услуги, които са предоставени от компанията, и само на клиенти, които имат активни и заплатени услуги. Външни потребители или нерегистрирани лица няма да бъдат обслужвани.

7.7) Сигурност и верификация

При определени обстоятелства, когато няма достатъчна информация за верификация чрез акаунта, **QGS Hosting** може да изиска от клиента допълнително потвърждение на самоличността или на правото му да управлява съответната услуга. Това се прави с цел защита на клиента и сигурността на данните.

8) Афилиейт програмата

8.1) Общи условия за използване на афилиейт баланса

Средствата, натрупани чрез афилиейт програмата на **QGS Hosting**, могат да бъдат използвани само в рамките на уебсайта на **QGS Hosting** за поръчка на услуги и продукти. Изтегляне на средства в паричен вид не се поддържа, освен в следния случай:

- След натрупване на минимум 15 лв. в афилиейт баланса, клиентът може да подаде билет до отдел “Продажби”, за да заяви прехвърляне на натрупаната сума към основния си дебитен баланс в акаунта;

8.2) Начисляване на комисионна

Ако привлечен клиент направи поръчка чрез промоционален код, 40% комисионна се начислява върху действително платената сума, а не върху оригиналната цена на услугата.

8.3) Достъп до статистика и отчетност

Всеки партньор в афилиейт програмата разполага с подробна статистика и отчетност в клиентската зона, откъдето може да следи в реално време:

- състоянието на афилиейт баланса;
- извършени препоръки и транзакции;
- анализи и обобщения за ефективността на програмата;

По искане на клиента, **QGS Hosting** може да предостави допълнителен вътрешен отчет относно активността в рамките на афилиейт програмата.

9) IP Адреси

9.1) Администрация на IP адреси

QGS Hosting поддържа и контролира собствеността върху всички IP адреси,

предоставяни с услугите. Компанията си запазва правото **по собствена преценка да променя, заменя или отнема IP адреси**, без предварително известие към клиента.

9.2) Блокиране от трети страни (Blacklist)

QGS Hosting не носи отговорност, ако даден IP адрес бъде блокиран от трети страни (напр. Spamhaus, FiveM и др.) вследствие на злоупотреби. В тези случаи **клиентът е отговорен да се свърже с въпросната организация**, за да разреши проблема.

10) Фалшиви (Fake) и BOT играчи

10.1) Клиентите могат да използват между **10 и 15 фалшиви (fake) играча** за поддържане на активност в гейм сървърите, но **не повече**, за да се избегне манипулация на статистики и евентуално блокиране на IP адреса.

10.2) Ограничението **не важи** за BOT играчи, които са **отбелязани с етикет [BOT]** в игровата статистика.

10.3) Допускат се **изключения за временно надвишаване** на лимита за fake/BOT играчи, ако то **не надвишава един (1) астрономически час**.

11) Използване на MySQL база данни

11.1) MySQL базите данни се предоставят **безплатно** чрез контролния панел на клиента. Поради безплатния характер на тази услуга:

- QGS Hosting не носи отговорност за **загуба на данни или повреда** на база данни;
- Компанията си запазва правото да **прекрати достъпа или изтрие база данни**, ако това е необходимо по технически или административни причини;

MySQL услугата не трябва да се използва за лични цели, като хостинг на външни уебсайтове или приложения, които **не са пряко свързани с услугите**, предоставяни от QGS Hosting.

12) Използване на ресурси

Мерките по-долу целят да защитят инфраструктурата и останалите клиенти на **QGS Hosting**. С приемането на тези условия, клиентът се съгласява, че **QGS Hosting** има право да рестартира, спре или прекрати услуга, без предварително известие, ако бъде установено нарушение.

12.1) Прекомерно използване на процесорни ресурси (CPU)

Мониторинг системата “**GRAFANA**” следи в реално време натоварването на сървърите. При прекомерно използване на CPU ресурси, **QGS Hosting** си запазва правото да рестартира или спре съответната услуга автоматично.

12.2) Неограничено дисково пространство – условия

Въпреки че клиентите ползват неограничено дисково пространство, **QGS Hosting** има право да премахва излишни файлове, включително:

- големи логове;
- дублирани архиви;
- стари/ненужни файлове;
- файлове, които застрашават стабилността на възела;

Целта е защита на главния сървър, тъй като пълните NVMe/SSD дискове могат да доведат до повреда.

12.3) Неограничен интернет трафик (bandwidth)

Услугите предлагат неограничен трафик, но при засичане на аномално или вредно поведение, **QGS Hosting** може да ограничи, спре или анулира услугата, за да предпази мрежата и другите клиенти.

12.4) Забранени дейности

Използването на хостинг услугите за следните цели е строго забранено:

- IRC скриптове/ботове (освен при изрично разрешение);
- Прокси скриптове и анонимизиращи услуги;
- AutoSurf/PTC/PTS/PPC сайтове;
- IP скенери и инструменти за пробив (Bruteforce);
- Mail бомби, спам скриптове;
- Mirror/File dump услуги;
- Стрийминг с повече от 2 едновременни потока;
- HYIP, FOREX, схеми от тип Ponzi, MLM и др.;
- Лотарийни и хазартни сайтове;
- Софтуер или сайтове, насърчаващи хакерство или незаконна дейност;
- Сайтове, разпространяващи пиратско съдържание;
- Измамни или фишинг уебсайтове;
- Хостинг на Mailer Pro или подобни масови пощенски системи;