OakWall

Условия, возвраты, SLA и конфиденциальность OakWall

Версия 2.4 · Действует с 2026-11-01 · Актуальная версия: oakwall.net/legal

Здесь всё, что стоит знать до оплаты: что мы делаем и чего не делаем, как устроена инфраструктура, когда и сколько возвращаем денег, что считаем простоем и какие данные храним. Мы стараемся писать так, как есть на самом деле, без маркетинга.

1. Кто мы и что предоставляем

OakWall — онлайн-сервис защиты сайтов (далее «мы», «Сервис»). Сервис работает под брендом OakWall без регистрации отдельного юридического лица. Договор заключается с вами (далее «Клиент») в момент регистрации аккаунта или оплаты и действует на условиях этого документа.

Исполнитель — Дашко Марина Александровна, плательщик налога на профессиональный доход (самозанятый), ИНН 230306766767. Реквизиты — в разделе 9.

Что входит в услуги:

- обратное проксирование сайтов через наши edge-узлы и фильтрация HTTP(S)-запросов (WAF, проверка на ботов OakCheck, ограничение частоты запросов);
- размещение DNS-зон на наших серверах имён;
- выпуск и продление SSL-сертификатов Let's Encrypt для подключённых доменов;
- статистика трафика, журнал атак и уведомления в панели и Telegram;
- почта на домене клиента (OakWall Mail) — в статусе бета-версии, без гарантий доступности.

2. Как это устроено и где наши пределы

Трафик ваших посетителей приходит на наши edge-узлы: для посетителей из РФ работает узел фильтрации в России, для остальных стран — зарубежные узлы. Узлы фильтруют запросы и передают разрешённые на ваш сервер (origin). Панель управления, личный кабинет и основная база данных клиентов работают на сервере в Российской Федерации (Москва). Серверы имён (DNS) и почта размещены на специализированных узлах. Все серверы мы арендуем у надёжных хостинг-провайдеров.

- Объёмные атаки на уровне сети (L3/L4) отражает фильтрация наших хостинг-провайдеров. Мы не можем гарантировать защиту от атаки любой мощности: если атака превысит возможности провайдера, узел может быть временно отключён, а трафик уйдёт на оставшиеся.

- Атаки на уровне приложения (L7) фильтруем мы сами. Во время атаки часть посетителей может увидеть страницу проверки OakCheck — это нормальная работа защиты, а не сбой.
- Мы не отвечаем за работу вашего сервера: если он не отвечает, посетители увидят ошибку 502/504.
- Наши IP-адреса могут быть заблокированы провайдерами связи или регуляторами какой-либо страны, включая РКН. О таких случаях мы сообщаем в Telegram-канале.

3. Что запрещено (AUP)

OakWall не является «абузоустойчивым» хостингом. Через Сервис запрещено размещать или проксировать:

- фишинг, поддельные сайты банков, госорганов и других сервисов, дрейнеры, стиллеры и мошеннические схемы;
- вредоносное ПО и управление ботнетами;
- кражу учётных и платёжных данных, кардинг;
- исходящие DDoS-атаки, стрессеры, массовое сканирование, брутфорс и спам;
- материалы сексуального насилия над детьми, пропаганду терроризма, торговлю оружием и наркотиками.

Если нарушение можно исправить, мы сначала пишем вам и даём 24 часа. За явные нарушения из списка выше (фишинг, вредоносное ПО, материалы насилия над детьми) обслуживание прекращается сразу. При прекращении из-за нарушения деньги не возвращаются. Не согласны с решением — напишите на legal@oakwall.net, мы рассмотрим повторно.

Жалобы на клиентов принимаются на abuse@oakwall.net, отвечаем в течение 24 часов.

4. Оплата и активация

- Цены указаны на странице тарифов на сайте и в панели: в рублях для всех способов оплаты. Рублёвая цена фиксированная и не зависит от курса. Оплата — банковской картой, через СБП, криптовалютой или через LZT Market; деньги можно положить на баланс или сразу оплатить тариф.
- Услуга цифровая, доставка не нужна: тариф включается в личном кабинете автоматически, сразу после подтверждения оплаты платёжной системой. Если подтверждение задерживается, активируем вручную в течение 12 часов после обращения в поддержку.
- Цены могут меняться. Изменение не касается уже оплаченного периода; о повышении мы предупреждаем минимум за 7 дней.

5. Возврат денег

> **Главное: если Сервис не работает по нашей вине, мы возвращаем деньги — деньгами, а не бонусами.**

5.1. Сервис не заработал. В течение 7 дней с момента оплаты вы можете вернуть всю сумму, если защита для вашего сайта не заработала по нашей вине и поддержка не смогла это исправить.

5.2. Сервис работал с перебоями. Если за календарный месяц доступность сети OakWall (раздел 6) опустилась ниже 99,9% по нашей вине, мы возвращаем часть стоимости этого месяца:

Доступность за месяц	Возврат
99,9% и выше	—
от 99,0% до 99,9%	10% стоимости месяца
от 95,0% до 99,0%	30% стоимости месяца
ниже 95,0%	100% стоимости месяца

5.3. Как получить возврат. Создайте тикет в панели в течение 30 дней после окончания месяца (или 7 дней после оплаты — для случая 5.1). Укажите домен и время проблемы; данные внешнего мониторинга помогут, но не обязательны — мы сверим со своими. Решение — в течение 3 рабочих дней, выплата — в течение 5 рабочих дней после него.

5.4. Куда возвращаем. На выбор клиента: тем же способом, которым вы платили (если платёжная система это позволяет), на криптокошелёк или аккаунт LZT Market, либо на баланс в панели. Комиссию за перевод платим мы.

5.5. Когда возврат по пунктам 5.1 и 5.2 не положен:

- обслуживание прекращено за нарушение правил из раздела 3;
- сайт не работал из-за вашего сервера (origin) или ошибок в настройке DNS на вашей стороне;
- ваш домен или ваши IP-адреса заблокированы регистратором, провайдером или регулятором;
- проблема в бета-функциях (например, OakWall Mail).

5.6. Отказ от услуги по вашему желанию. Вы можете отказаться от тарифа в любой момент, даже если Сервис работает штатно, — мы вернём стоимость неиспользованных полных дней оплаченного периода. Возврат оформляется так же, как в пунктах 5.3 и 5.4. Исключение — прекращение обслуживания за нарушение правил из раздела 3.

6. SLA: как считаем доступность

Целевая доступность сети OakWall — 99,9% в календарный месяц (около 43 минут простоя). Простоем считается время, когда ни один наш edge-узел не отвечает на

запросы к вашему домену из нескольких регионов, по данным нашего мониторинга или независимого мониторинга, который вы предоставите.

В простой не входит:

- проблемы вашего сервера (origin), включая ошибки 502/504;
- плановые работы, о которых мы предупредили минимум за 48 часов, — не больше 4 часов в месяц;
- показ страницы проверки OakCheck во время атаки;
- блокировки наших адресов регуляторами отдельных стран (раздел 2);
- бета-функции (OakWall Mail).

Об авариях и плановых работах мы пишем в Telegram-канале.

7. Политика конфиденциальности и обработка данных

Данные	Зачем и сколько храним
Email, хеш пароля, настройки 2FA, IP при регистрации	Вход, уведомления, защита от мошенничества. Пока существует аккаунт.
История платежей	Биллинг и возвраты. Пока существует аккаунт. Данные карт мы не получаем — их обрабатывают платёжные системы.
Журнал запросов к вашим сайтам: IP посетителя, метод, путь и строка запроса, код ответа, User-Agent, страна, причина блокировки	Статистика и расследование атак. 7 дней, затем удаляется.
Почасовая статистика трафика, журнал атак и срабатываний защиты	Графики и история атак в панели. Пока существует аккаунт.
Письма в OakWall Mail	Работа почты. Пока вы их не удалите или не удалите аккаунт.
Telegram ID (если привязан)	Уведомления. До отвязки или удаления аккаунта.

- Чтобы фильтровать атаки, edge-узлы расшифровывают HTTPS-трафик (терминируют TLS). Содержимое запросов, включая тела POST-запросов и формы, проверяется в оперативной памяти и не сохраняется. В журнал попадают только поля из таблицы выше.
- Локализация баз данных (152-ФЗ): первичный сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан РФ осуществляются с использованием баз данных на территории Российской Федерации (г. Москва).
- Трансграничная передача: для посетителей защищаемых сайтов из-за рубежа трафик и параметры запросов могут обрабатываться зарубежными узлами фильтрации

Сервиса с соблюдением требований законодательства о трансграничной передаче данных.

- Данные хранятся на серверах Сервиса и его хостинг-провайдеров. Сторонняя аналитика, вебвизор и передача данных о платежах в Яндекс.Метрику отключены. Хостинг- и платёжные провайдеры получают только технические данные, необходимые для работы Сервиса. Администратор панели не может назначить вам пароль, выпустить ваш API-ключ или читать вашу личную почту. Это ограничение приложения, а не сквозное шифрование: операторы серверов технически имеют доступ к хранилищам.
- Права субъекта данных: вы имеете право на доступ к своим персональным данным, их уточнение, блокирование или уничтожение, а также на отзыв согласия на обработку.
- Отзыв согласия и уничтожение данных: удалить аккаунт можно в настройках панели управления (вместе с ним удаляются домены, DNS-зоны, сертификаты, журналы и история) либо направив запрос на legal@oakwall.net или support@oakwall.net. При получении запроса обработка прекращается, а персональные данные уничтожаются в течение 30 календарных дней. Записи о платежах сохраняются платёжными провайдерами по их правилам бухгалтерского учёта.
- Данные раскрываются госорганам только по законному требованию. Если закон не запрещает, мы сообщим вам о таком запросе.

8. Ответственность и изменения условий

- Основная компенсация при сбоях — возвраты из раздела 5. Общая ответственность Сервиса по любой претензии ограничена суммой, которую вы заплатили за последний месяц. Мы не отвечаем за косвенные убытки и упущенную выгоду.
- Споры решаем через поддержку. Если договориться не вышло, а оплата была через площадку (например, LZT Market), — через арбитраж этой площадки.
- Об изменении этих условий мы предупреждаем минимум за 7 дней в панели и Telegram-канале. Изменения не отменяют возвраты за период, который уже прошёл. Прошлые версии документа доступны по запросу.

9. Контакты и реквизиты

- Поддержка и возвраты: тикеты в панели, Telegram @oakwallsupportbot
- Юридические вопросы и апелляции: legal@oakwall.net
- Жалобы на клиентов: abuse@oakwall.net
- Статус сервиса и аварии: наш Telegram-канал

Реквизиты	
Исполнитель	Дашко Марина Александровна
Статус	Самозанятый (НПД) / self-employed

Реквизиты	
ИНН	230306766767
Телефон	+7 934 061-81-99
Email	support@oakwall.net