ASCEND GmbH
Wilhelm-Spaeth-Straße 2
90461 Nürnberg
www.ascend.de

ПРАВОВОЙ ДОКУМЕНТ

Общие условия хостинга

ВЕРСИЯ	РЕДАКЦИЯ ОТ	ПЕРЕВОД АКТУАЛЕН НА	ЯЗЫК
1.12.0	3 ноября 2026 г.	27 августа 2026 г.	Русский

> ! Переведено с помощью ИИ с немецкого языка. Только **немецкая версия** является юридически действительной.

Содержание

A. Общие условия заключения сделок 2
1) Сфера применения 2
2) Услуги Поставщика 2
3) Изменение услуг 4
4) Заключение договора 4
5) Право на отзыв 5
6) Обязанности Клиента 5
7) Модерация и ограничение контента 6
8) Вознаграждение и условия оплаты 7
9) Срок действия договора и прекращение договора 9
10) Ответственность за недостатки 9
11) Ответственность 9
12) Изменение ОУС 10
13) Применимое право, место рассмотрения споров 11
14) Альтернативное разрешение споров 11
B. Приложение: Правила переключения поставщика 11
1) Область применения 11
2) Определения понятий 11
3) Преддоговорная информация 12
4) План переключения и выхода 13
5) Инициирование процесса переключения 13
6) Переходный период 14
7) Обязанности поставщика в ходе процесса переключения 14
8) Обязанности клиента 14
9) Восстановление и удаление данных 15
10) Вознаграждение за процесс переключения и плата за выход 15
11) Завершение процесса переключения 15
12) Прекращение договора 16

A. Общие условия заключения сделок

1) Сфера применения

1.1 Настоящие Общие условия заключения сделок (в дальнейшем — «ОУС») компании ASCEND GmbH (в дальнейшем — «Поставщик») применяются ко всем договорам, которые потребитель или предприниматель (в дальнейшем — «Клиент») заключает с Поставщиком в отношении услуг, представленных Поставщиком на его веб-сайте. При этом включение собственных условий Клиента отклоняется, если не согласовано иное.

1.2 Потребителем в смысле настоящих ОУС является любое физическое лицо, заключающее сделку в целях, которые преимущественно не могут быть отнесены ни к его предпринимательской, ни к его самостоятельной профессиональной деятельности.

1.3 Предпринимателем в смысле настоящих ОУС является физическое или юридическое лицо либо обладающее правоспособностью объединение лиц, действующее при заключении сделки в рамках осуществления своей предпринимательской или самостоятельной профессиональной деятельности.

1.4 Предпринимателями в смысле настоящих ОУС являются также органы власти или иные учреждения публичного права, если они при заключении договора действуют исключительно по правилам частного права.

2) Услуги Поставщика

2.1 Поставщик оказывает услуги по обеспечению доступности контента в сети Интернет. Для этого он предоставляет Клиенту системные ресурсы на виртуальном сервере. Клиент может размещать контент на данном сервере в определённом объёме. Точный объём определяется описанием услуг Поставщика.

2.2 На сервере контент хранится для вызова через Интернет под присвоенным Клиенту интернет-доменом. Обязательства Поставщика по передаче данных ограничиваются исключительно обменом данными между передаточным пунктом собственной сети передачи данных Поставщика в Интернет и предоставленным Клиенту сервером. Влияние на движение данных за пределами собственной сети коммуникации для Поставщика невозможно. Таким образом, успешная пересылка информации с или на запрашивающий контент компьютер в связи с этим не является обязанностью.

2.3 Онлайн-сервис Поставщика предлагается с оговоркой о доступности. Стопроцентная доступность технически нереализуема и поэтому не может быть гарантирована Клиенту Поставщиком. Однако Поставщик прилагает усилия к тому, чтобы сервис был доступен максимально стабильно. В частности, работы по техническому обслуживанию, вопросы безопасности или мощности, а также события, не находящиеся в сфере влияния Поставщика (сбои в работе публичных сетей коммуникации, отключение электричества и т.д.), могут приводить к нарушениям или временному прекращению работы сервиса.

2.4 Поставщик оказывает вышеуказанные услуги с общей доступностью 99%.

Доступность рассчитывается на основании времени, приходящегося на соответствующий календарный месяц в период действия договора, за вычетом времени технического обслуживания. Поставщик будет, насколько это возможно, проводить работы по техническому обслуживанию в периоды низкой нагрузки.

2.5 Контент предназначенного для Клиента пространства хранения регулярно архивируется Поставщиком. Подробности о частоте и процедуре архивации содержатся в описании услуг Поставщика. Клиент не имеет права на выдачу носителя архива, а лишь на восстановление архивированного контента на сервере.

2.6 Поставщик вправе адаптировать используемое для оказания услуг аппаратное и программное обеспечение к соответствующему уровню техники. Если в результате такой адаптации возникают дополнительные требования к размещённому Клиентом на сервере контенту для обеспечения оказания услуг Поставщика, Поставщик своевременно сообщит Клиенту о таких дополнительных требованиях. В этом случае Клиент обязан уведомить Поставщика не позднее чем за четыре недели до момента переключения о том, своевременно ли — то есть не позднее чем за три рабочих дня до момента переключения — он адаптирует свой контент к дополнительным требованиям для переключения. Если Клиент отказывается от адаптации своего контента или не высказывается по этому поводу в установленный срок перед Поставщиком, Поставщик вправе расторгнуть договорные отношения с момента переключения.

2.7 Поставщик также принимает на себя приобретение интернет-домена(ов), под которым(-и) должен быть доступен контент Клиента. Для этого Клиент должен указать желаемый(-ые) интернет-домен(-ы). Поставщик не принимает на себя гарантии доступности желаемого(-ых) домена(-ов) или отсутствия нарушения чужих прав (например, прав на имена, товарные знаки или права на звания) при регистрации желаемого(-ых) домена(-ов) на имя Клиента. Если желаемый(-ые) домен(-ы) больше недоступен(-ны), Поставщик незамедлительно сообщает об этом Клиенту и предлагает ему до трёх альтернативных вариантов, максимально близких к изначально желаемому домену. Затем Клиент должен в установленный Поставщиком разумный срок принять решение об одном из альтернативных вариантов. Если Клиент безрезультативно даёт установленный Поставщиком разумный срок пройти, Поставщик вправе выбрать домен для Клиента. Получение прав на домены, уже зарегистрированные на третьих лиц уполномоченным органом распределения, не входит в обязанности Поставщика. Подключение внешнего домена, управляемого другим поставщиком, не допускается. Поставщик должен зарегистрировать домен на имя и за счёт Клиента. При выборе названия домена и регистратора, а также при переговорах об условиях Поставщик должен самостоятельно защищать имущественные интересы Клиента и применять свои знания в интересах Клиента. О ходе своих действий по этому вопросу он обязан по требованию Клиента в любое время предоставлять информацию и отчётность. Все права и права наименования, приобретённые в отношении домена, принадлежат Клиенту.

3) Изменение услуг

3.1 Поставщик оставляет за собой право изменять предлагаемые услуги или предлагать иные услуги, за исключением случаев, когда это не является разумным для Клиента.

3.2 Поставщик также оставляет за собой право изменять предлагаемые услуги или предлагать иные услуги,

- если он обязан сделать это в связи с изменением законодательства;
- если он выполняет тем самым вынесенное против него судебное решение или решение органа власти;
- если соответствующее изменение необходимо для устранения существующих уязвимостей безопасности;
- если изменение является выгодным только для Клиента; или
- если изменение носит чисто технический или процессуальный характер без существенных последствий для Клиента.

3.3 Изменения, оказывающие лишь незначительное влияние на услуги Поставщика, не являются изменениями услуг в смысле данного пункта. Это applies в особенности к изменениям чисто графического характера и простому изменению расположения функций.

4) Заключение договора

4.1 Услуги, описанные на веб-сайте Поставщика, не представляют собой обязывающих предложений со стороны Поставщика, а служат для представления обязывающего предложения Клиентом.

4.2 Клиент может сделать предложение через размещённую на веб-сайте Поставщика форму онлайн-заказа. При этом после ввода своих персональных данных путём нажатия кнопки, завершающей процесс заказа, Клиент делает юридически обязывающее предложение договора в отношении выбранных услуг. Кроме того, Клиент может сделать предложение также по электронной почте, факсу, почтой или по телефону в адрес Поставщика.

4.3 Поставщик может принять предложение Клиента в течение пяти дней,

- путём направления Клиенту письменного подтверждения заказа или подтверждения заказа в текстовой форме (факс или электронная почта), при этом имеет значение получение подтверждения заказа Клиентом, или
- путём выставления Клиенту после оформления его заказа счёта на оплату.

Если имеет место несколько из вышеуказанных альтернатив, договор считается заключённым в момент наступления первой из вышеуказанных альтернатив. Срок для принятия предложения начинается со дня, следующего за отправкой предложения Клиентом, и истекает по окончании пятого дня, следующего за отправкой предложения. Если Поставщик не принимает предложение Клиента в течение вышеуказанного срока, это считается отклонением предложения с тем последствием, что Клиент более не связан своим волеизъявлением.

4.4 При выборе способа оплаты, предлагаемого PayPal, расчёты осуществляются через платёжный сервис PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (в дальнейшем: «PayPal»), с применением условий использования PayPal, доступных по адресу https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/useragreement-full или — если Клиент не имеет счёта PayPal — с применением условий для платежей без счёта PayPal, доступных по адресу https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/privacywax-full. Если Клиент производит оплату посредством способа оплаты, предлагаемого PayPal и выбираемого в процессе онлайн-заказа, продавец уже сейчас выражает принятие предложения Клиента в момент, когда Клиент нажимает кнопку, завершающую процесс заказа.

4.5 При подаче предложения через форму онлайн-заказа Поставщика текст договора после заключения договора сохраняется Поставщиком и направляется Клиенту после отправки его заказа в текстовой форме (например, по электронной почте, факсу или почте). Дальнейшее предоставление текста договора Поставщиком не осуществляется. Если Клиент до отправки своего заказа создал учётную запись пользователя на веб-сайте Поставщика, данные заказа архивируются на веб-сайте Поставщика и могут быть бесплатно получены Клиентом через его защищённую паролем учётную запись пользователя с указанием соответствующих данных для входа.

4.6 До обязывающей подачи заказа через форму онлайн-заказа Поставщика Клиент может распознать возможные ошибки ввода путём внимательного прочтения отображаемой на экране информации. При этом эффективным техническим средством для лучшего распознавания ошибок ввода может служить функция увеличения масштаба браузера, с помощью которой увеличивается изображение на экране. Клиент может исправлять свои данные в рамках процесса электронного заказа до тех пор, пока не нажмёт кнопку, завершающую процесс заказа, используя обычные функции клавиатуры и мыши.

4.7 Для заключения договора доступен немецкий язык.

4.8 Обработка заказа, как правило, осуществляется автоматически по электронной почте. Клиент обязан обеспечить правильность указанного им для обработки заказа адреса электронной почты, чтобы по этому адресу могли приниматься направленные Поставщиком электронные письма.

5) Право на отзыв

Потребителям принципиально предоставляется право на отзыв. Подробная информация о праве на отзыв содержится в уведомлении о праве на отзыв Поставщика.

6) Обязанности Клиента

6.1 Контент, размещённый Клиентом на предназначенном для него пространстве хранения, может быть защищён авторским правом и правом на защиту данных. Клиент предоставляет Поставщику право делать размещённый им на сервере контент доступным при запросах через

Интернет, в частности воспроизводить и передавать его для этого, а также воспроизводить его в целях архивации данных. Клиент проверяет по своему усмотрению, соответствует ли использование им персональных данных требованиям законодательства о защите данных.

6.2 Клиент освобождает Поставщика от всех требований, которые третьи лица предъявляют Поставщику в связи с нарушением их прав из-за контента, размещённого Клиентом на сервере. При этом Клиент принимает на себя расходы на необходимую правовую защиту, включая все судебные и адвокатские издержки, в разумном размере. Это не applies, если нарушение прав не вменяется Клиенту. В случае предъявления претензий третьими лицами Клиент обязан незамедлительно, правдиво и в полном объёме предоставить Поставщику всю информацию, необходимую для проверки требований и защиты.

6.3 Клиент обязан по своему усмотрению регулярно осуществлять надлежащее архивирование данных.

6.4 Клиент обязан проверять свои данные и информацию перед вводом на наличие вирусов или иных вредоносных компонентов и применять соответствующие уровню техники меры (например, антивирусные программы).

6.5 Клиент обязуется не размещать на предоставленном пространстве хранения контент, который нарушает действующее законодательство или ущемляет права третьих лиц. Клиент также несёт ответственность за то, чтобы установленные им программы, скрипты и т.п. не ставили под угрозу работу сервера или сети коммуникации Поставщика либо безопасность и целостность других данных, размещённых на серверах Поставщика.

6.6 Если установленные Клиентом программы, скрипты и т.п. ставят под угрозу или нарушают работу сервера или сети коммуникации Поставщика либо безопасность и целостность других размещённых на серверах Поставщика данных, Поставщик может деактивировать или удалить эти программы, скрипты и т.д. Если устранение угрозы или нарушения требует этого, Поставщик также вправе прервать подключение размещённого на сервере контента к Интернету. Поставщик незамедлительно проинформирует Клиента об этой мере.

6.7 Для доступа к предназначенному для Клиента пространству хранения Клиент получает идентификатор пользователя и изменяемый пароль. Клиент обязан регулярно изменять пароль. Клиент может передавать пароль только тем лицам, которых он уполномочил на доступ к пространству хранения.

7) Модерация и ограничение контента

7.1 Поставщик принципиально не обязан proaktivno проверять размещённый Клиентами контент на соответствие законодательству или совместимость с правами третьих лиц или настоящими ОУС. Тем не менее Поставщик оставляет за собой право в отдельных случаях по собственному усмотрению проверять контент Клиента на соответствие законодательству и в случае выявления нарушений принимать меры в соответствии со следующими положениями.

7.2 Клиенты и затронутые третьи лица могут сообщать Поставщику о предположительно незаконном контенте, используя контактные данные в выходных данных Поставщика (например, по электронной почте). Поставщику предоставляется право переслать содержание

сообщения Клиенту, разместившему сообщённый контент. Личность сообщившего лица раскрывается перед Клиентом только в случае безусловной необходимости.

7.3 В случае сообщений и в рамках возможных проверок по инициативе Поставщика принципиально осуществляется человеческая проверка контента. В отдельных случаях дополнительно могут применяться автоматизированные технические процедуры проверки.

7.4 Если Клиенты часто направляют явно необоснованные сообщения или жалобы, Поставщик после предварительного предупреждения приостанавливает обработку сообщений и жалоб этих Клиентов на разумный период.

7.5 Если в результате сообщения или в рамках проверки по инициативе Поставщика установлена противоправность размещённого Клиентом контента, Поставщик вправе без предварительного уведомления или установления контакта по своему усмотрению принять одну или несколько следующих мер:

- предупреждение публикующего Клиента,
- временную блокировку или постоянное удаление соответствующего контента,
- временное или постоянное приостановление принятых по договору обязательств,
- расторжение договорных отношений (обычное или досрочное по важному основанию).

7.6 При выборе мер Поставщик учитывает принципы соразмерности и взвешивает интересы затронутого Клиента со своими интересами к беспрепятственному, бесперебойному и корректному продолжению своей предпринимательской деятельности. Критериями, учитываемыми при применении меры, являются:

- содержание и значимость конкретного контента, а также его потенциал нарушения или угрозы,
- частота публикации недопустимого контента Клиентом,
- соотношение публикации недопустимого контента Клиентом с его остальным использованием услуг,
- если распознаваемо, намерения, преследуемые Клиентом при публикации недопустимого контента,
- если распознаваемо, наличие и степень вины публикующего Клиента.

8) Вознаграждение и условия оплаты

8.1 Если в описании услуг Поставщика не указано иное, указанные цены являются итоговыми ценами, включающими установленный законом налог с оборота.

8.2 Варианты оплаты и порядок расчётов сообщаются Клиенту на веб-сайте Поставщика.

8.3 Вознаграждение рассчитывается Поставщиком в согласованные интервалы и взыскивается прямым банковским списанием (дебетовое поручение) с банковского счёта Клиента. Для этого Клиент предоставляет Поставщику в любое время отзываемое полномочие на прямое дебетовое списание (SEPA). Если прямое дебетовое списание не может быть исполнено из-за недостатка средств на счёте или указания неправильных банковских реквизитов либо если

Клиент оспаривает дебетование, хотя он не имеет на это права, Клиент несёт расходы, возникающие в связи с возвратом платежа соответствующим кредитным учреждением, если он несёт за это ответственность.

8.4 При выборе способа оплаты через платёжный сервис «PayPal» расчёты осуществляются через PayPal, при этом PayPal может также пользоваться услугами третьих платёжных провайдеров. Если продавец через PayPal также предлагает способы оплаты, при которых он осуществляет авансовые платежи в отношении Клиента (например, покупка по счёту или оплата в рассрочку), он уступает своё платёжное требование PayPal соответственно платёжному провайдеру, уполномоченному PayPal и конкретно названному Клиенту. До принятия заявления об уступке от продавца PayPal соответственно уполномоченный PayPal платёжный провайдер проводит проверку кредитоспособности с использованием переданных данных клиента. Продавец оставляет за собой право отказать Клиенту в выбранном способе оплаты в случае отрицательного результата проверки. При допущении выбранного способа оплаты Клиент обязан оплатить сумму счёта в согласованный срок оплаты соответственно в согласованные платёжные интервалы. В этом случае он может произвести платёж только в пользу PayPal соответственно уполномоченного PayPal платёжного провайдера с освобождающим от обязательства эффектом. Тем не менее продавец остаётся компетентным также в случае уступки требования для общих запросов клиентов, напр. относительно товара, срока поставки, отправки, возвратов, рекламаций, заявлений о возврате и их отправки или кредитовых авизо.

8.5 Если согласована предоплата банковским переводом, оплата производится незамедлительно после заключения договора, если стороны не согласовали более поздний срок платежа.

8.6 При выборе способа оплаты кредитной картой через Stripe сумма счёта подлежит оплате незамедлительно с момента заключения договора. Расчёты осуществляются через платёжный сервис Stripe Payments Europe Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, Ireland (в дальнейшем: «Stripe»). Stripe оставляет за собой право провести проверку кредитоспособности и отклонить данный способ оплаты в случае отрицательной проверки кредитоспособности.

8.7 При выборе способа оплаты SEPA-прямое дебетовое списание сумма счёта подлежит оплате после предоставления полномочия на SEPA-прямое дебетовое списание, однако не ранее истечения срока предварительного уведомления для платежа. Взыскание средств прямым дебетовым списанием осуществляется, когда заказанный товар покидает склад продавца, однако не ранее истечения срока предварительного уведомления. Предварительное уведомление («Pre-Notification») — это любое сообщение (напр., счёт, полис, договор) продавца Клиенту, объявляющее о списании средств посредством SEPA-прямого дебетового списания. Если прямое дебетовое списание не может быть исполнено из-за недостатка средств на счёте или указания неправильных банковских реквизитов либо если Клиент оспаривает дебетование, хотя он не имеет на это права, Клиент несёт расходы, возникающие в связи с возвратом платежа соответствующим кредитным учреждением, если он несёт за это ответственность.

9) Срок действия договора и прекращение договора

9.1 Договор заключается без определённого срока, однако как минимум на минимальный срок, указанный в описании услуг на веб-сайте Поставщика. Договор может быть расторгнут в течение минимального срока с месячным сроком уведомления до конца минимального срока, а после истечения минимального срока — в любое время с месячным сроком уведомления.

9.2 Право на досрочное расторжение по важному основанию остаётся неизменным. Важное основание имеется, если расторгающей стороне с учётом всех обстоятельств конкретного случая и при взвешивании взаимных интересов нельзя разумно ожидать продолжения договорных отношений до согласованного прекращения или до истечения срока уведомления.

9.3 Расторжение должно осуществляться в письменной форме или в текстовой форме (например, по электронной почте).

10) Ответственность за недостатки

10.1 Если Клиент действует как потребитель, применяются положения законодательства об ответственности за недостатки.

10.2 Если Клиент действует как предприниматель, применяются положения законодательства об ответственности за недостатки с учётом следующих ограничений.

10.2.1 Клиент обязан незамедлительно уведомлять Поставщика о возникающих недостатках, нарушениях или повреждениях.

10.2.2 Гарантия за лишь незначительные отклонения пригодности услуги исключается.

10.2.3 Не зависящая от вины ответственность согласно § 536a абз. 1 ГГУ за недостатки, которые уже имелись на момент заключения договора, исключается.

10.2.4 Расторжение договора Клиентом в связи с непредоставлением надлежащего пользования допускается только после предоставления Поставщику достаточной возможности устранить недостаток и если это не удалось. О неудаче устранения недостатка можно говорить только тогда, когда оно невозможно, если Поставщик отказывает в нём или затягивает его неразумным образом, если имеются обоснованные сомнения относительно перспектив успеха или если по другим причинам имеет место неразумность для Клиента.

11) Ответственность

Поставщик несёт ответственность перед Клиентом по всем договорным, квазидоговорным и законодательным, в том числе деликтным, требованиям о возмещении ущерба и расходов следующим образом:

11.1 Поставщик несёт неограниченную ответственность по любому правовому основанию

- при умысле или грубой неосторожности,

- при умышленном или неосторожном причинении вреда жизни, здоровью или телесной неприкосновенности,
- на основании гарантийного обещания, поскольку по этому вопросу не согласовано иное,
- на основании обязательной ответственности, например согласно Закону об ответственности за качество продукции.

11.2 Если Клиент действует как потребитель с местом пребывания в Германии или как предприниматель, применяются следующие ограничения ответственности:

Если Поставщик нарушает незначительную неосторожностью существенное договорное обязательство, его ответственность ограничивается типичным для договора, предвидимым ущербом, если он не несёт неограниченную ответственность согласно предыдущему пункту. Существенными договорными обязательствами являются обязательства, которые договор налагает на Поставщика по своему содержанию для достижения цели договора, выполнение которых вообще только делает возможной надлежащую реализацию договора и на соблюдение которых Клиент может обычно полагаться. В остальном ответственность Поставщика исключается, если он не несёт неограниченную ответственность согласно предыдущему пункту.

11.3 Вышеуказанные регулирования ответственности применяются также в отношении ответственности Поставщика за его исполнительных помощников и законных представителей.

12) Изменение ОУС

12.1 Поставщик оставляет за собой право изменять настоящие ОУС в любое время, если Клиент согласен с изменением.

12.2 Поставщик также оставляет за собой право изменять настоящие ОУС без согласия Клиента,

- если он обязан сделать это в связи с изменением законодательства;
- если он выполняет тем самым вынесенное против него судебное решение или решение органа власти;
- если он вводит дополнительные, совершенно новые услуги, сервисы или компоненты услуг, требующие описания в ОУС, за исключением случаев, когда прежние отношения пользования от этого существенно ухудшаются;
- если изменение является выгодным только для Клиента; или
- если изменение вызвано чисто техническими или процессуальными причинами, за исключением случаев, когда оно имеет существенные последствия для Клиента.

12.3 О существенных изменениях настоящих ОУС Поставщик своевременно и в надлежащей форме информирует Клиента. Существенными являются такие изменения, которые существенно смещают договорные отношения в ущерб Клиенту или равнозначны заключению совершенно нового договора. К ним относятся, в частности, регулирования об виде и объёме услуги или о сроке действия договора и порядке расторжения.

12.4 Право Клиента на расторжение остаётся при этом неизменным.

13) Применимое право, место рассмотрения споров

13.1 Для всех правовых отношений сторон применяется право Федеративной Республики Германия. Для потребителей этот выбор права applies только в той мере, в какой не отменяется защита, предоставляемая императивными нормами права государства, в котором потребитель имеет своё обычное место пребывания.

13.2 Если Клиент действует как коммерсант, юридическое лицо публичного права или публично-правовое специальное имущество с местонахождением на территории Федеративной Республики Германия, исключительным местом рассмотрения всех споров из этого договора является местонахождение Поставщика. Если Клиент имеет местонахождение за пределами территории Федеративной Республики Германия, то местонахождение Поставщика является исключительным местом рассмотрения всех споров из этого договора, если договор или требования из договора могут быть отнесены к профессиональной или предпринимательской деятельности Клиента. В вышеуказанных случаях Поставщик, однако, во всех случаях вправе также обратиться в суд по местонахождению Клиента.

14) Альтернативное разрешение споров

Поставщик не обязан и не готов участвовать в процедуре разрешения споров в потребительском арбитражном органе.

B. Приложение: Правила переключения поставщика

1) Область применения

Нижеследующие положения применяются в случае, если клиент желает перейти к другому поставщику или к ИКТ-инфраструктуре в собственных помещениях.

2) Определения понятий

2.1 «Услуга обработки данных» в смысле настоящих AGB — это цифровая услуга, предоставляемая клиенту, которая обеспечивает повсеместный и запрашиваемый сетевой доступ к совместно используемому пулу конфигурируемых, масштабируемых и эластичных вычислительных ресурсов централизованного, распределённого или высокораспределённого типа, которые могут быть быстро предоставлены и освобождены с минимальными затратами на управление или минимальным взаимодействием с поставщиком.

2.2 «Цифровые активы» в смысле настоящих AGB — это элементы в цифровой форме, включая приложения, на которые клиент имеет право пользования, независимо от договорных отношений с услугой обработки данных, которую он намерен сменить.

2.3 «ИКТ-инфраструктура в собственных помещениях» в смысле настоящих AGB — это ИКТ-инфраструктура и вычислительные ресурсы, которые находятся в собственности клиента или арендованы либо взяты в лизинг клиентом, расположены в центре обработки данных клиента и эксплуатируются им или третьим лицом.

2.4 «Переключение» (Wechsel) — это процесс, в котором участвуют поставщик, клиент и, при необходимости, принимающий поставщик услуг обработки данных, и в рамках которого клиент переходит от использования услуги обработки данных поставщика к использованию другой услуги обработки данных того же вида или иной услуги, предлагаемой другим поставщиком услуг обработки данных, либо к использованию ИКТ-инфраструктуры в собственных помещениях, в том числе путём извлечения, преобразования и загрузки данных.

2.5 «Экспортируемые данные» в смысле настоящих AGB — это входные и выходные данные, включая метаданные, которые непосредственно или косвенно генерируются при использовании клиентом услуги обработки данных или совместно, за исключением активов или данных поставщика либо третьих лиц, защищённых правами интеллектуальной собственности или представляющих коммерческую тайну.

3) Преддоговорная информация

3.1 До оформления заказа на услуги обработки данных поставщик предоставляет клиенту чёткую информацию по следующим пунктам:

- его стандартное вознаграждение и, при наличии, штрафы за досрочное расторжение;
- плата за переключение;
- услуги, требующие чрезвычайно сложного или дорогостоящего переключения, либо переключение которых без существенного ущерба для данных, цифровых активов или архитектуры услуги невозможно, если это применимо;
- конкретные услуги, на которые обязательства по переходу и расторжению не распространяются, если это применимо;
- полный перечень категорий данных и цифровых активов, которые могут быть переданы, включая как минимум все экспортируемые данные;
- полный перечень категорий данных, специфичных для внутреннего функционирования услуги обработки данных поставщика и освобождённых от обязательства по экспорту данных, если существует риск нарушения коммерческой тайны поставщика;
- чёткую информацию об известных рисках для непрерывности предоставления функций или услуг поставщика.

3.2 Онлайн-реестр поставщика со структурами и форматами данных, соответствующими стандартами и открытыми спецификациями интероперабельности для данных доступен на веб-сайте поставщика.

4) План переключения и выхода

4.1 Стороны договариваются о плане переключения и выхода (далее «План»), который, в частности, включает следующее:

- подробную информацию о помощи при переключении и выходе, включая методы и форматы портирования, а также шаги, необходимые для выполнения процесса переключения;
- контактных лиц, назначенных клиентом или поставщиком для выполнения Плана;
- оценку времени, необходимого для экспорта и передачи данных и цифровых активов из среды первоначального поставщика;
- ограничения и технические ограничения, в том числе возникающие из-за хранения данных за пределами ЕС;
- описание предложенной поставщиком последовательности действий;
- описание предложенного поставщиком метода тестирования, если тестирование проводится.

4.2 По запросу клиента поставщик обязан предоставить назначенному клиентом персоналу (или иным уполномоченным клиентом третьим лицам) информацию для разъяснения соответствующих процедур.

4.3 По запросу клиента поставщик обязуется организовать тестирование или оказать клиенту поддержку при его тестировании, чтобы проверить, работает ли План на практике для экспортируемых данных и цифровых активов. Если в ходе тестирования возникают проблемы, стороны добросовестно анализируют причины и стремятся к их устранению.

4.4 Поставщик и клиент обязуются при необходимости обновлять План и по меньшей мере по запросу клиента проверять, требуются ли изменения.

5) Инициирование процесса переключения

5.1 Клиент должен направить поставщику уведомление о переключении с соблюдением срока уведомления о расторжении в 2 месяца, из которого следует, что он инициирует переключение. Если клиент желает передать только определённые услуги, данные или цифровые активы, он должен указать это в уведомлении.

5.2 В уведомлении о переключении клиент должен сообщить, намерен ли он:

- перейти к другому поставщику услуг обработки данных. В этом случае клиент должен предоставить необходимые данные о целевом поставщике;
- перейти на локальную ИКТ-инфраструктуру клиента; или
- не переходить, а только удалить свои экспортируемые данные и цифровые активы.

5.3 Поставщик подтвердит клиенту получение уведомления о переключении не позднее чем через 3 рабочих дня тем же каналом связи, которым воспользовался клиент.

6) Переходный период

6.1 Переходный период составляет 30 календарных дней и начинается по истечении срока уведомления о расторжении для инициирования процесса переключения.

6.2 Если поставщик не может соблюсти согласованный переходный период по техническим причинам, он обязуется:

- уведомить клиента в письменной форме или в текстовой форме в течение 14 рабочих дней после получения уведомления о расторжении;
- указать альтернативный переходный период, который не должен превышать семь (7) месяцев с даты уведомления клиента о расторжении; и
- предоставить обоснованное объяснение технической невозможности.

Клиент должен подтвердить получение уведомления о продлении в течение 3 рабочих дней в письменной форме или в текстовой форме.

6.3 Клиент может однократно продлить переходный период на срок, который он считает целесообразным для своих нужд, но не более 3 месяцев. При сложных миграциях стороны могут по обоюдному согласию согласовать более длительный срок, но не более 12 месяцев. Клиент должен уведомить поставщика до конца первоначального переходного периода в письменной форме или в текстовой форме о своём намерении и указать альтернативный переходный период. Поставщик подтвердит получение такого уведомления о продлении в течение 3 рабочих дней в письменной форме или в текстовой форме.

7) Обязанности поставщика в ходе процесса переключения

Поставщик обязуется надлежащим образом поддерживать клиента и уполномоченных клиентом третьих лиц с начала и на протяжении всего процесса переключения, чтобы клиент мог перейти в пределах согласованного переходного периода. Для этого поставщик, в частности, должен:

- предоставлять компетенции, надлежащую информацию (включая документы, необходимые для выполнения переключения) и техническую поддержку. При обнаружении проблем поставщик и клиент добросовестно анализируют причины и стремятся к их устранению;
- действовать с должной осмотрительностью для поддержания непрерывности бизнеса и продолжения предоставления договорных функций или услуг;
- поддерживать высокий уровень безопасности на протяжении всего процесса переключения, в особенности безопасность данных во время их передачи.

8) Обязанности клиента

8.1 Клиент обязуется принимать все разумные меры для достижения эффективного переключения. Клиент несёт ответственность за импорт и внедрение данных и цифровых активов в свои собственные системы или в системы целевого поставщика.

8.2 Клиент или уполномоченные им третьи лица, включая целевого поставщика, обязуются соблюдать права интеллектуальной собственности и коммерческую тайну в отношении материалов, предоставленных поставщиком в процессе переключения. Клиент далее обязуется предоставлять третьим лицам или целевому поставщику доступ к этим материалам и при необходимости выдавать сублицензии на их использование только в той мере, в какой это необходимо для проведения процесса переключения до конца согласованного переходного периода, включая альтернативный переходный период, с соблюдением обязательств по конфиденциальности и прав интеллектуальной собственности, предоставленных поставщиком.

9) Восстановление и удаление данных

9.1 Клиент может извлекать или удалять свои данные в течение согласованного срока для извлечения данных. Срок для извлечения данных составляет 30 календарных дней и начинается после истечения согласованного переходного периода. Стороны могут согласовать более длительный срок, если это целесообразно с учётом обоюдных интересов.

9.2 По истечении согласованного срока для извлечения и при успешном завершении процесса переключения поставщик обязуется удалить все экспортируемые данные и цифровые активы, созданные клиентом или непосредственно связанные с клиентом, и подтвердить клиенту, что это сделано. Это не распространяется на экспортируемые данные, которые поставщик обязан хранить в соответствии с обязательным правом ЕС или законодательством государств-членов ЕС, при условии что поставщик уведомит клиента о том, какие экспортируемые данные, в течение какого срока и по каким причинам он хранит.

10) Вознаграждение за процесс переключения и плата за выход

Поставщик не взимает дополнительного вознаграждения за процесс переключения.

11) Завершение процесса переключения

11.1 Как только клиент уведомит поставщика об успешном завершении процесса переключения, поставщик незамедлительно информирует клиента о расторжении договора. Если клиент не сообщает поставщику об успешном переключении или об его отсутствии, хотя поставщик имеет достаточные основания полагать, что переключение клиентом успешно завершено, поставщик может потребовать от клиента подтверждения успешного завершения переключения. Если клиент не подтвердит успешное переключение в течение 30 рабочих дней после данного требования, считается, что переключение не было успешным, и договор не расторгается, а продолжает действовать на прежних условиях.

11.2 Если клиент не намерен переключаться, а желает удалить свои экспортируемые данные и цифровые активы, поставщик обязуется уведомить клиента об окончании договора по истечении согласованного срока уведомления о расторжении.

12) Прекращение договора

12.1 Договор считается прекращённым между сторонами, если полностью наступило одно из следующих событий:

- с успешным завершением процесса переключения;
- по истечении срока уведомления о расторжении, если клиент не желает переключаться, а хочет удалить свои экспортируемые данные и цифровые активы при прекращении услуги.

12.2 Если договор или ОУС поставщика содержат положения о прекращении в силу законодательных норм или связанных с ними обстоятельств, например следующие:

- одна из сторон договора подаёт заявление о предоставлении отсрочки платежа или приостановлении платежей либо одна из сторон признана неплатёжеспособной;
- одна из сторон по-прежнему не выполняет в срок существенное или иное обязательство по договору, которое (в силу договора или закона) ведёт или может привести к прекращению договора;
- одна из сторон узнала об изменении отношений собственности или права распоряжения, которое в силу договора или закона ведёт или может привести к прекращению соглашения;
- соглашение признаётся недействительным вследствие нарушения или изменения применимого императивного права, или;
- аналогичные или идентичные ситуации либо иные ситуации, которые в силу договора или закона ведут или могут привести к прекращению соглашения,

соглашение вместе с согласованными услугами и функциями не прекращается и не истекает до тех пор, пока одно из событий, указанных в предыдущем пункте, однозначно не наступило. Это не влияет на иные права или средства правовой защиты, имеющиеся у одной стороны против другой стороны.

Клиент может согласовать с поставщиком критерии успешности переключения, а также контрольные точки переключения и сообщать о степени их достижения в ходе процесса переключения. В любом случае клиент должен уведомить поставщика об успешном переключении.

12.3 Если процесс переключения не может быть успешно завершён, стороны должны добросовестно сотрудничать с целью улучшения процесса переключения и достижения успешного завершения, обеспечения своевременной передачи данных и поддержания непрерывности услуг. При этом поставщик по запросу клиента должен содействовать выяснению причин безуспешного переключения и сообщать, как выявленные препятствия могут быть устранены или обойдены.

- Клиент по своему усмотрению привлечёт целевого поставщика от своего имени.
- Без ущерба для иных средств правовой защиты, предусмотренных действующим законодательством, соглашение не расторгается и не прекращается до успешного завершения процесса переключения или до соответствующего решения компетентного суда либо форума, выбранного и согласованного сторонами.

- В случае конфликтов или разногласий между данными положениями и иными соглашениями о прекращении договора между сторонами настоящие положения имеют преимущественную силу.

12.4 Процесс переключения считается успешно завершённым, если:

- согласованный срок уведомления о расторжении истёк;
- переходный период начался по истечении срока уведомления о расторжении;
- срок извлечения данных начался по истечении переходного периода, и
- удаление данных после истечения срока извлечения данных или после истечения альтернативно согласованного срока после успешного завершения процесса переключения было успешно завершено.

12.5 Если по окончании переходного периода клиент решает не удалять все свои экспортируемые данные и цифровые активы по окончании согласованного срока извлечения данных и желает обеспечить их доступность в течение определённого дополнительного времени с ограниченной функциональностью, либо если клиент и поставщик договорились сохранить договор без оказания определённых услуг, при условии что клиент не дал явного распоряжения об ином, это может быть сделано только после того, как:

- согласованный срок уведомления о расторжении истёк;
- переходный период истёк, и
- между клиентом и поставщиком был согласован альтернативный срок для извлечения данных и иные условия для услуги с ограниченной функциональностью или для сохранения договора (в частности, разрешение поставщику удалить данные по истечении альтернативного срока извлечения данных и/или определение вознаграждения за этот дополнительный период).

Если альтернативный срок извлечения данных и иные условия предоставления услуги в этот период предложены поставщиком, договор не может быть расторгнут или прекращён до тех пор, пока клиент по своему усмотрению не примет удаление и явно не подтвердит, что договор прекращён.

12.6 Право сторон договора расторгнуть договорные отношения в случае бессрочного договора путём обычного уведомления о расторжении остаётся в силе, при условии что основание для расторжения не связано с переключением поставщика и, со стороны клиента, не связано с намерением удалить данные.

12.7 Если договор был заключён на определённый срок и дата истечения наступает до завершения процесса переключения, и клиент не подал заявления об удалении своих экспортируемых данных и цифровых активов,

- переходный период начинается с даты истечения договора, и поставщик оказывает разумную поддержку при переключении;
- применяются соответствующие положения о успешном или безуспешном завершении процесса переключения.

Статус: 27.08.2026, 22:28:08