

## Оферта

### 1. Общие положения и действие условий

1.1. Данная оферта регулирует предоставление платных услуг Исполнителем Заказчику и распространяется на все услуги и все деловые отношения Исполнителя и Заказчика.

1.2. Факт размещения заказа Заказчиком означает, что он прочитал и принимает данные условия. Все дополнительные договоренности и соглашения должны быть оформлены в письменном виде. Условия данной оферты опубликованы на домашней Интернет-странице компании ColoBridge GmbH <http://www.colobridge.net>.

1.3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменять данные условия, предварительно сообщив об изменениях Заказчику. Также Заказчику будет сообщено, в течение какого времени он может оспорить произведенные изменения. Если никакой информации касательно сроков оспаривания не было предоставлено, они определяются законодательством ФРГ. В случае, если изменения не были оспорены, они считаются согласованными Заказчиком.

1.4. Все дополнительные соглашения и договоренности, зафиксированные в письменной форме, обладают преимуществом перед данными условиями в случае возникновения противоречий между ними.

### 2. Безопасность информации

2.1. Исполнитель не несет ответственности за безопасность информации, размещенной Заказчиком на технологических ресурсах. Заказчик обязан хранить резервную копию данных на носителе, находящемся вне техплощадки Исполнителя и/или привлеченных ним лиц. В случае, если потеря информации, несмотря на проводимые процедуры по защите оборудования от сбоев, все же произошла, Заказчик обязан предоставить Исполнителю резервные копии своих данных для восстановления услуги.

2.2. Исполнитель не несет ответственности за сохранность и целостность данных, находящихся на сервере, а также за возможный риск, связанный с неправомерными действиями третьих лиц в сети Интернет.

2.3. Исполнитель организует предоставление Заказчику данных доступа к заказанным услугам и в кабинет Заказчика с интегрированной внутренней системой заявок для получения технической и информационной поддержки. Данная информация является конфиденциальной, ответственность за ее сохранность от несанкционированного доступа несет Заказчик. Также он перенимает ответственность за все действия, осуществляемые от его имени с помощью его личных реквизитов по сети Интернет.

### 3. Защита данных

3.1. Исполнитель обязуется собирать, обрабатывать и хранить личные данные Заказчика согласно действующему немецкому законодательству и не передавать их третьим лицам, если это не является необходимым для предоставления заказанных услуг.

3.2. Личные данные Заказчика будут собираться, обрабатываться и использоваться исключительно с целью выполнения, улучшения и регулирования отношений Сторон в рамках данной оферты и предоставления услуг.

3.3. При оформлении заказа Заказчик обязан указать действительную информацию о себе и сообщать Исполнителю о соответствующих изменениях, а также предоставить по требованию Исполнителя документ, удостоверяющий и идентифицирующий Заказчика и его юридический статус.

3.4. Исполнитель не имеет права передавать личные данные Заказчика третьим лицам за исключением тех случаев, когда это является необходимым условием для проведения оплаты или предоставления заказанных услуг.

3.5. Переписка между Сторонами является конфиденциальной информацией и не может быть передана третьим лицам без обоюдного согласия Сторон.

3.6. Исполнитель обязан предоставить информацию о Заказчике по правомерному запросу полиции или других уполномоченных инстанций.

3.7. Электронная почта Заказчика используется исключительно для рассылки сообщений информационного характера, например, уведомлений о выставленных счетах, новостей, а также для предоставления информационной и технической поддержки.

3.8. Заказчик имеет право запросить справку о текущем состоянии его учетной записи, удаление или блокировку его услуг или его личных данных. В выполнении запроса на удаление может быть отказано при наличии законных или других объективных оснований, оговоренных в контракте и/или правилах компании.

## 4. Предоставляемые услуги

4.1. Программно – аппаратный комплекс, используемый Исполнителем для предоставления услуги Заказчику, остаются собственностью Исполнителя, если другое не было согласовано Сторонами.

4.2. Исполнитель имеет право изменять стоимость и объем предоставляемых услуг. Данные изменения должны соответствовать торговым стандартам и учитывать интересы Заказчика. Основанием для подобных изменений могут быть, например, правовые требования или нормы.

4.3. Заказчик имеет право предъявить претензию о качестве или объеме предоставленной услуги в течение 14 дней с момента предоставления услуги, не соответствующей, по его мнению, этим условиям услуги. Если в течение данного срока претензии не поступило, услуга считается предоставленной качественно и в полном объеме.

4.4. Если о несоответствии услуги заявленному объему или качеству было заявлено позже, чем через 14 дней с момента ее предоставления, данная претензия является недействительной и не будет рассмотрена. Услуга считается предоставленной в полном объеме и заявленном качестве.

4.5. Объем и качество каждой отдельно взятой услуги определяется описанием услуги, действительным на момент ее заказа и размещенном на домашней странице Исполнителя, адрес сообщается Заказчику Исполнителем дополнительно, или дополнительным Соглашением к Оферте, оформленному в письменной форме.

4.6. Исполнитель обязуется обеспечивать доступность всех услуг максимально близко к 100%му показателю.

4.7. Исполнитель обязуется информировать Заказчика о возможных сбоях в работе, а также проводимых профилактических процедурах. Во время проведения профилактических работ услуга считается предоставленной.

4.8. Технические вопросы и сообщения о неполадках обрабатываются через внутреннюю систему заявок в личном кабинете Заказчика в режиме 24 часа в сутки в том числе на выходных и в праздничные дни.

4.9. Данные доступа в личный кабинет будут предоставлены Заказчику после размещения заказа на странице Исполнителя.

4.10. Рамки и условия предоставления технической поддержки, а также уровень качества обслуживания регулируются Соглашением об уровне обслуживания, которое опубликовано на домашней странице Исполнителя и является неотъемлемой частью данного Договора.

4.11. Программное обеспечение, предоставляемое Исполнителем Заказчику, может быть использовано Заказчиком только по назначению и только во время действия Договора. Права пользования не могут быть переданы третьим лицам. После окончания действия Договора Заказчик обязан удалить копии используемого программного обеспечения. Данные условия не распространяются на программное обеспечение, которое находится в свободном доступе, в данном случае действуют только соответствующие условия лицензионного соглашения.

4.12. Исполнитель не дает никаких гарантий и освобождается от ответственности за программное обеспечение и услуги третьих лиц, которые были предоставлены им Заказчику на правах реселлера или партнера. В данных случаях действуют гарантии и границы ответственности производителя заказанного программного обеспечения или поставщика услуг.

## 5. Условия оплаты

5.1. Предоставление услуг производится на основе предоплаты их стоимости, если другое не было договорено Сторонами и зафиксировано в письменной форме.

5.2. Абонентская плата включает в себя платежный период, длительность которого Заказчик выбирает при заказе услуги (1,3,6,12, 24 мес.) и равняется сроку действия оферты.

5.3. Оплата Заказчиком предоставляемой Исполнителем услуги включает в себя установочную плату, периодические (за 1, 3, 6, 12 мес.) и текущие платежи, а также плату за информационные и другие услуги.

5.4. Периодичность оплаты может быть изменена по запросу Заказчика с соблюдением сроков действия и расторжения Договора.

5.5. Первый счет будет выставлен в процессе оформления заказа, заказ принимается Исполнителем к исполнению только после поступления платежа по первому счету.

5.6. Цены на предлагаемые услуги указаны в дополнительных соглашениях к Договору и/или на домашней интернет-странице Исполнителя - [www.colobridge.net](http://www.colobridge.net)

5.7. Все дополнительные индивидуальные соглашения и Договоренности о стоимости предоставляемых услуг, в случае оформления таковых в письменной форме, имеют преимущество перед ценами, указанными на домашней странице Исполнителя.

5.8. Счета по периодическим платежам будут выставляться не позднее, чем за 7 дней до начала следующего платежного периода. Соответствующее уведомление будет отправлено Заказчику на его электронную почту.

5.9. Заказчик обязуется следить за выставляемыми счетами в своей электронной почте и/или личном кабинете и оплачивать их в течение 7 дней с момента выставления, в том числе, если уведомление о новом счете по какой-либо причине не было получено.

5.10. Заказчик может оплатить счета посредством электронных платежных систем (PayPal, WebMoney, Interkassa, кредитная карта) через Клиентский кабинет или безналичным переводом на счет Провайдера:

Получатель: ColoBridge GmbH

Банк: Berliner Sparkasse Landesbank Berlin  
BIC (SWIFT): BELADEVB33XXX  
IBAN:DE04 1005 0000 0190 0992 24

5.11. При оплате счета Заказчиком безналичным переводом в любой другой валюте, кроме евро, Исполнитель не имеет влияния на курс валюты. При оплате счета Заказчиком другими предложенными способами Исполнитель имеет право самостоятельно определить курс валюты. Все возможные издержки, связанные с курсовой разницей валют, несет Заказчик. Заказчик перенимает все расходы, возникающие при проведении транзакции.

5.12. Если Заказчик использует способ оплаты, требующий дополнительных затрат на его прием и обработку, все издержки перенимает Заказчик.

5.13. Заказчик может загрузить счета в формате pdf в своем Клиентском кабинете. По запросу Заказчика они могут быть высланы на электронную почту или в бумажном варианте (за пересылку оригиналов документов может взиматься плата в размере 3 евро за письмо по усмотрению Исполнителя).

5.14. При негативном возврате запроса на снятие средств или при процедуре Chargeback Заказчик несет все возможные издержки.

## 6. Последствия задержки оплаты

6.1. Исполнитель имеет право заблокировать учетную запись Заказчика и предоставление всех услуг, если оплата по одному из выставленных счетов не поступила в срок. Также за блокировкой может последовать досрочное расторжение Договора. В любом случае, после расторжения Договора, существующая задолженность должна быть погашена Заказчиком.

6.2. Блокировка предоставления услуг по причине задолженности может быть снята только после погашения задолженности. Услуга на протяжении периода блокировки считается предоставленной в полной мере.

6.3. Исполнитель не гарантирует, что после блокировки сервера услуга может быть восстановлена до изначального состояния.

## 7. Порядок подачи заявок

7.1. Заявка – обращение Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя с целью устранения инцидентов, обслуживания, инициализации изменения состава и/или объема предоставляемых услуг, получения консультационных услуг через систему заявок в личном кабинете Заказчика на сайте <https://my.colobridge.net>.

7.2. Регистрация, обработка и учет заявок Заказчика производится в автоматизированной системе заявок.

7.3. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

- идентификационные данные Услуги (ID продукта, IP – адрес, пре);
- подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png, если применимо)
- информацию, позволяющую ускорить решение задачи или проблемы (пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента; URL конкретной страницы, с которой связана Заявка; используемое Заказчиком программное обеспечение и т.п.)

7.4. В случае, если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные администратора для доступа к сайту и/или серверу Заказчика. Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

## 8. Сроки действия и расторжения Договора

8.1. Договор вступает в силу после принятия заказа от Заказчика. После того, как заказ был отправлен через форму на домашней странице Исполнителя и/или его партнеров, оплата выставленного счета обязательна.

8.2. Если другие условия не были оговорены, срок действия оферты определяется Заказчиком при оформлении заказа (1, 3, 6, 12, 24 мес). Он равен платежному периоду абонентской оплаты.

8.3. Если заявка на расторжение оферты не поступила в условленный срок, ее действие автоматически продлевается на срок, равный предыдущему.

8.4. Заказчик имеет право, не указывая причин, отказаться от заказанных услуг в течение 7 дней с момента предоставления услуги. Первым днем считается день, когда Заказчику были отправлены данные доступа к серверу. В данном случае, если Заказчик не нарушил условия Договора и/или правила компании, он может запросить возврат всей оплаченной по первому счету суммы. Отказ от услуг производится через внутреннюю систему заявок в личном кабинете.

8.5. Условие 8.4. не распространяется на:

- тарифы Cloud FLEX, Premium Cloud, Private Cloud, Dedicated FLEX и услугу colocation;
- ПО, (SSL-) сертификаты, лицензии, панели управления, домены;
- платные работы, которые были выполнены по заказу Заказчика.

8.6. Исполнитель имеет право на досрочное расторжение оферты на основе объективных причин, которые не являются следствием действия или бездействия Заказчика и не подпадают под определение форс-мажорных обстоятельств. Исполнитель обязан сообщить Заказчику о расторжении Договора не позднее, чем за 14 дней до истечения срока ее действия. Заказчик будет проинформирован по телефону, электронной почте или через внутреннюю систему заявок. Неиспользованные средства будут возвращены Заказчику.

8.7. Если условия оферты Заказчиком не выполняются или выполняются не в полной мере, Исполнитель имеет право на досрочное расторжение оферты. Заказчик будет проинформирован по телефону, электронной почте или через внутреннюю систему заявок. Все возражения рассматриваются в индивидуальном порядке.

## 9. Права и Ответственность Сторон

9.1. Исполнитель не несет ответственности за совместимость услуг, заказанных Заказчиком, а также аппаратного оборудования с программным обеспечением, используемым Заказчиком.

9.2. Исполнитель не несет ответственности за успех проекта и хозяйственной деятельности Заказчика.

9.3. Исполнитель обязуется организовать предоставление услуги в том объеме и качестве, которое было оговорено в правилах Оферты или Договора, а также в дополнениях к ним.

9.4. Серверы предоставляются на основе самоадминистрирования.

9.5. Заказчик перенимает всю ответственность за содержание информации, хранящейся на его сервере, и за установленное программное обеспечение.

9.6. Заказчик обязуется пользоваться услугами Исполнителя и/или его партнеров в соответствии с установленными правилами и следить за тем, чтобы доступ к ресурсам Исполнителя, его партнеров и к сети Интернет не был использован неправомерно.

9.7. Заказчик не имеет права размещать на своем сервере нелегальной информации и программного обеспечения.

9.8. Исполнитель не осуществляет регулярных проверок содержимого сайтов Заказчика.

9.9. Исполнитель имеет право заблокировать сервер Заказчика, если на нем размещена информация, нарушающая установленные порядки, права интеллектуальной собственности и правила о неразглашении конфиденциальной информации или нарушают права третьих лиц.

9.10. Исполнитель имеет право на предварительную блокировку сервера Заказчика при наличии достаточных подозрений о наличии вышеописанных нарушений.

9.11. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб аппаратной или программной части, если он не был нанесен Исполнителем или его партнерами умышленно или вследствие халатного обращения.

9.12. Требования о возмещении ущерба из-за невозможности исполнения обязательства, недобросовестного исполнения Договорного соглашения, причиняющего вред другой Стороне, нарушение преддоговорных обязательств в адрес Исполнителя, а также по отношению к его сотрудникам и пособникам при выполнении обязательства, причинившего вред, исключены, кроме случаев умышленного нанесения вреда или халатного поведения.

9.13. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, нанесенный вследствие событий, которые находятся вне области влияния Исполнителя и/или его партнеров, например, форс-мажор, правовые нормы или другие непредвиденные и неотвратимые обстоятельства. В таких случаях все денежные обязательства Сторон остаются в силе.

## **10. Место предоставления услуг и место судебных разбирательств**

10.1. Место выполнения Договоренностей по данному договору – один из выбранных Исполнителем ЦОД. В случае, если никакой другой информации не указано в Договоре, местом предоставления услуг является г. Франкфурт-на-Майне (ФРГ).

10.2. Урегулирование споров между Сторонами происходит в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии составляет 30 дней с момента ее получения.

10.3. Все разногласия, споры, которые Стороны не смогли урегулировать в претензионном порядке, рассматриваются в порядке судебных разбирательств в административном суде Шарлоттенбург, г. Берлин (ФРГ).

## **11. Предоставление услуг третьим лицам**

11.1. Заказчик имеет право передавать услуги, предоставляемые Исполнителем, третьим лицам. Заказчик остается прямым контрагентом по Договору. По предварительному согласованию с Исполнителем, Заказчик под свою ответственность определяет, какие услуги и на каких условиях он предлагает третьим лицам.

## 12. Прочие условия

12.1. Дополнительные договоренности и соглашения должны быть задокументированы в письменной форме.

12.2. Если в дальнейшем одно или более из условий оферты окажется недействительным, все остальные условия сохраняют свою силу. Недействительные условия будут изменены в процессе совместной работы.

12.3. Отношения Сторон по данному Договору регулируются действующим законодательством ФРГ.