Общие условия заключения сделок (AGB) idea MEDIA Services GmbH (iM Group)

Редакция: 07.09.2026

Содержание

Сторона договора и определение понятий

ЧАСТЬ A – Общие положения

1. Сфера применения
2. Заключение договора
3. Общий объём услуг
4. Цены
5. Условия оплаты
6. Сроки, другие подрядчики и выполнение работ в зависимости от погоды
7. Обязанности заказчика по содействию
8. Привлечение субподрядчиков и сторонних компаний
9. Материалы, оборудование, данные и иное, предоставляемое заказчиком
10. Гарантия и права в связи с недостатками
11. Общая ответственность

ЧАСТЬ B – Медиа, маркетинг, графика, веб-дизайн и творческие услуги

12. Сфера применения для медиа-, маркетинговых, графических, веб-дизайнерских и творческих услуг
13. Авторские права и права использования

ЧАСТЬ C – ИТ, программное обеспечение и цифровые услуги

14. Сфера применения для ИТ-, программных и цифровых услуг
15. Доступность и техническая работоспособность
16. Особые обязанности и распределение рисков в отношении ИТ-, программных и цифровых систем
17. Блокировка цифровых услуг при просрочке оплаты

ЧАСТЬ D – Хостинг, домены и онлайн-сервисы

18. Сфера применения для хостинга, доменов и онлайн-сервисов
19. Регистрация домена, продление и смена провайдера
20. Срок действия, расторжение и продление договоров на хостинг, домены и онлайн-сервисы
21. Ответственность за контент и допустимое использование хостинга, серверов и онлайн-сервисов
22. Ресурсы, дисковое пространство и технические ограничения использования
23. Выдача данных, перенос данных и удаление после окончания договора

ЧАСТЬ E – Монтажные, установочные, ремонтные и подрядные работы

24. Сфера применения для монтажных, установочных, ремонтных и подрядных работ
25. Дополнительные работы, дополнения и непредвиденные обстоятельства
26. Особые обязанности по содействию при работах на объекте, монтажных, установочных и подрядных работах
27. Приёмка подрядных работ
28. Сохранение права собственности на товары, материалы и установленные компоненты

ЧАСТЬ F – Особые положения для потребителей

29. Особые положения для потребителей
30. Право на отказ от договора для потребителей

ЧАСТЬ G – Защита данных и заключительные положения

31. Защита данных
32. Применимое право и подсудность
33. Заключительные положения

Сторона договора и определение понятий

Стороной договора по настоящим Общим условиям в настоящее время является:

idea MEDIA Services GmbH
Dorfstr. 29b
15713 Königs Wusterhausen
Германия

в лице руководства общества.

В деловом обороте idea MEDIA Services GmbH выступает под маркой «iM Group» и в настоящих Общих условиях далее единообразно именуется «iM Group».

Если в настоящих Общих условиях используется обозначение «iM Group», под ним понимается исключительно общество, указанное в настоящем разделе в качестве стороны договора.

Для всех прав и обязанностей, вытекающих из настоящих Общих условий, определяющим является общество, прямо указанное в настоящем разделе в качестве стороны договора.

Если в будущем в качестве стороны договора под маркой «iM Group» будет выступать другое общество или предприятие, оно может быть указано в настоящем разделе вместо вышеназванного общества.

С момента действительного включения соответствующей редакции настоящих Общих условий общество, указанное в настоящем разделе, считается «iM Group» для всех последующих положений настоящих AGB без необходимости повторно изменять обозначение в отдельных положениях.

Использование обозначения «iM Group» представляет собой лишь единообразное обозначение соответствующей стороны договора в рамках настоящих Общих условий и не создаёт самостоятельной правосубъектности марки.

Другие предприятия или общества, также выступающие под маркой «iM Group», не становятся стороной договора лишь в силу совместного использования марки и не несут ответственности по обязательствам общества, указанного в настоящем разделе, если прямо не согласовано иное или не существует ответственности в силу закона.

В индивидуальных договорных документах, в частности в предложениях и подтверждениях заказа, соответствующая сторона договора может быть дополнительно прямо названа.

ЧАСТЬ A – Общие положения

1. Сфера применения

Настоящие Общие условия распространяются на все деловые отношения между iM Group (далее – «Исполнитель») и её клиентами (далее – «Заказчик»).

Услуги iM Group могут, в частности, включать:

- медиа- и маркетинговые услуги,
- ИТ- и цифровые услуги,
- веб-дизайн, графический дизайн и онлайн-услуги,
- консультационные и сервисные услуги,
- ремесленные услуги, монтажные, строительные и установочные работы,
- технические услуги, ремонт и техническое обслуживание,
- а также иные услуги в рамках хозяйственной деятельности.

Настоящие AGB применяются ко всем предложениям, договорам, заказам и услугам, если в отдельном случае прямо не согласовано иное.

Отличающиеся или противоречащие условия Заказчика не становятся частью договора, если только iM Group прямо не согласилась с их применением.

Особые положения последующих частей настоящих AGB действуют дополнительно для указанных в них сфер услуг.

Если для определённых услуг существуют особые положения, они дополняют общие положения настоящей части. В случае противоречия приоритет имеет более специальное положение.

2. Заключение договора

Предложения iM Group, как правило, являются предварительными и необязывающими, если они прямо не обозначены как обязывающие или не содержат обязательного срока для акцепта.

Заказ или поручение со стороны Заказчика, как правило, представляет собой предложение заключить договор.

Договор считается заключённым, когда iM Group прямо подтверждает заказ или приступает к оказанию согласованных услуг.

Если предложение iM Group прямо содержит обязательный срок для акцепта или прямо обозначено как обязывающее, договор заключается путём своевременного принятия предложения Заказчиком.

Поручение может быть дано, в частности, письменно, в текстовой форме, по электронной почте, по телефону, устно или иным однозначно распознаваемым способом.

Поручения, данные устно или по телефону, могут быть впоследствии подтверждены iM Group в текстовой форме в целях доказательства и документирования.

Настоящие AGB становятся частью договора, если они были предоставлены Заказчику до или при заключении договора и Заказчику было указано на их действие.

Если настоящие AGB передаются вместе с предложением, подтверждением заказа или иными договорными документами, они предназначены в качестве договорных условий для соответствующего заказа.

Индивидуальные договорённости между сторонами имеют приоритет перед настоящими AGB.

Конкретный объём услуг определяется, в частности, предложением, подтверждением заказа, описанием услуг или иными индивидуальными договорённостями.

Изменения, расширения или дополнения, желаемые после заключения договора и влияющие на объём услуг, цену, сроки или иные условия договора, требуют отдельного соглашения.

3. Общий объём услуг

Вид и объём причитающихся услуг определяются соответствующим предложением, описанием услуг, подтверждением заказа, а также возможными индивидуальными договорённостями.

Причитаются только те услуги, которые были прямо согласованы или которые, исходя из характера и цели заказа, очевидно являются необходимой составной частью согласованной основной услуги.

Несогласованные и не являющиеся строго необходимыми для согласованной основной услуги работы не входят в первоначальный объём услуг.

Услуги iM Group могут, в частности, включать:

- медиа- и маркетинговые услуги,
- ИТ- и цифровые услуги,
- веб-дизайн, графические и онлайн-услуги,
- консультационные и сервисные услуги,
- ремесленные услуги, монтажные, строительные и установочные работы,
- технические услуги, ремонт и техническое обслуживание,
- а также иные сопоставимые услуги.

При противоречиях между различными договорными документами приоритет имеют индивидуальные договорённости и соответствующее более специальное положение.

Изменения, расширения или дополнения, желаемые Заказчиком после заключения договора, как правило, считаются дополнительными услугами и могут оплачиваться отдельно.

Это относится, в частности, к:

- дополнительным услугам,
- изменённым требованиям,
- новым техническим или дизайнерским требованиям,
- изменениям уже запланированных или выполненных работ,
- повторной обработке,
- а также изменениям информации, данных или спецификаций.

Такие изменения могут повлиять на цену, срок выполнения, потребность в материалах, техническую реализацию и планирование проекта.

Однократное выполнение дополнительной или вспомогательной работы не порождает права требовать, чтобы соответствующие услуги оказывались постоянно или в будущем бесплатно.

iM Group вправе вносить объективно необходимые изменения в способ оказания услуг, если они становятся необходимыми, в частности, вследствие технического развития, изменений законодательства, требований производителей, требований третьих лиц или сопоставимых объективных обстоятельств, и цель договора при этом существенно не нарушается.

Если в результате возникают значительные дополнительные расходы, Заказчик будет об этом проинформирован. Если для этого требуется дополнительное поручение или согласование, дальнейшее выполнение осуществляется после соответствующего согласования.

Услуги оказываются на основе информации, данных, требований и иных исходных материалов, предоставленных Заказчиком.

Если они неполны, ошибочны или впоследствии изменяются и в результате возникают дополнительные затраты, они могут быть выставлены отдельно в соответствии с достигнутыми договорённостями или действующим прейскурантом iM Group.

Особые положения других частей настоящих AGB действуют дополнительно.

4. Цены

Все цены указаны без учёта действующего установленного законом налога на добавленную стоимость, если прямо не указано иное. Обязательные положения закона об указании итоговых цен для потребителей остаются незатронутыми.

Услуги могут, в частности, оплачиваться как:

- фиксированная цена,
- почасовая или дневная ставка,
- затраты на материалы и работу,
- вознаграждение за проект,
- или на основании действующего прейскуранта iM Group.

Фиксированные цены действуют исключительно для прямо согласованного объёма услуг.

Изменения, расширения, дополнительные услуги, дополнения и иные дополнительные затраты не охватываются согласованной фиксированной ценой, если прямо не согласовано иное.

Если для услуги не была согласована индивидуальная или фиксированная цена, расчёт производится на основании прейскуранта iM Group, действующего на момент поручения или оказания услуги.

iM Group вправе изменять свой прейскурант в период действующих договорных или проектных отношений для будущих услуг, если для этих услуг ещё не была согласована обязательная фиксированная цена.

Изменения цен не имеют обратной силы в отношении уже полностью оказанных услуг или уже обязательно согласованных услуг по фиксированной цене.

Дополнительные услуги, изменения, дополнения, дополнительные работы, дополнительно необходимые материалы, а также иные услуги, не привязанные к фиксированной цене, поручённые после изменения цен, рассчитываются по прейскуранту, действующему на этот момент.

Если изменение прейскуранта имеет значение для предстоящих или дополнительно поручаемых услуг, Заказчик будет об этом проинформирован.

Время в пути, а также расходы на проезд к месту работ и обратно, как правило, оплачиваются дополнительно и включаются в соответствующий основной счёт.

Это действует и в том случае, если время в пути или транспортные расходы не были прямо отдельно указаны, рассчитаны или упомянуты в предложении, смете, подтверждении заказа или иных договорных документах.

Время в пути и транспортные расходы рассчитываются по прейскуранту iM Group, действующему на момент оказания услуги, если прямо не согласовано иное.

При повременной оплате применяются согласованные или действующие по текущему прейскуранту почасовые, дневные и расчётные ставки, а также расчётные единицы.

Дополнительно необходимые материалы, расходы на транспортировку, доставку, утилизацию, закупку, услуги третьих лиц и иные побочные расходы могут выставляться отдельно, если они прямо не включены в согласованную цену.

За работы вне обычного рабочего времени могут взиматься дополнительные надбавки.

Это относится, в частности, к:

- аварийным вызовам,
- работам в выходные дни,

- работам в праздничные дни,
- вечерним и ночным работам.

Размер соответствующих надбавок, если индивидуально не согласовано иное, определяется действующим прейскурантом iM Group.

5. Условия оплаты

Счета iM Group, как правило, подлежат оплате немедленно с момента получения и без вычетов, если прямо не согласовано иное.

iM Group, как правило, предоставляет Заказчику льготный срок в семь календарных дней с момента получения счёта.

Немедленный срок исполнения требования при этом не изменяется. Однако в течение этих семи календарных дней iM Group, как правило, не направляет первое напоминание, если особые обстоятельства не требуют более раннего предъявления требования.

Своевременность платежа, как правило, определяется полным поступлением суммы счёта на указанный iM Group счёт или в иное указанное место платежа, насколько это допустимо по закону.

При крупных или длительных проектах, повышенной потребности в материалах, услугах третьих лиц или значительной потребности в предварительном финансировании iM Group вправе требовать соразмерных промежуточных платежей или предоплаты.

Срок оплаты таких платежей определяется соответствующим счётом, требованием об оплате или индивидуальной договорённостью.

Если Заказчик просрочил оплату, iM Group вправе в допустимом законом и соразмерном объёме удерживать или временно приостанавливать дальнейшие работы и услуги.

Обусловленные этим задержки приводят к соразмерному переносу затронутых сроков оказания услуг и завершения работ.

После полного погашения задолженности оказание услуг возобновляется в ближайший возможный срок с учётом производственных, кадровых и организационных возможностей iM Group.

Права на немедленное возобновление работ не существует.

При просрочке оплаты применяются установленные законом проценты за просрочку и иные установленные законом последствия просрочки.

За необходимые напоминания могут взиматься соразмерные расходы в соответствии с фактически понесёнными затратами и, насколько это допустимо по закону, по действующему прейскуранту iM Group.

Возвраты прямых дебетов, неудавшиеся платежи или сопоставимые платёжные операции, вызванные Заказчиком, могут выставляться по фактически понесённым и подлежащим возмещению по закону расходам.

Если требование остаётся полностью или частично неоплаченным и после второго напоминания, оно, как правило, без дальнейшего напоминания может быть передано коллекторскому агентству, адвокату или иному поставщику услуг для принудительного взыскания.

В связи с этим могут возникнуть дополнительные расходы.

Если Заказчик находится в просрочке и выполнены установленные законом условия возмещения расходов, он обязан нести необходимые и подлежащие возмещению по закону расходы на правовое преследование.

К ним, в частности, могут относиться:

- расходы на взыскание,
- расходы на адвоката,
- проценты за просрочку,
- судебные расходы,
- а также иные подлежащие возмещению по закону расходы.

Дальнейшие требования, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

6. Сроки, другие подрядчики и выполнение работ в зависимости от погоды

Сроки поставки, выполнения, завершения и иные сроки оказания услуг, а также периоды, фазы проекта и недели выполнения являются обязательными только в том случае, если они прямо согласованы как обязательные.

Согласованные периоды, фазы, недели выполнения и даты начала предполагают своевременное наличие всех условий, необходимых для оказания услуг.

К ним, в частности, относятся:

- полное завершение необходимых предшествующих работ,
- освобождение и передача рабочей зоны другими подрядчиками,
- неограниченный доступ к месту выполнения работ,
- необходимые документы, согласования, данные, материалы и информация,
- необходимые доступы и учётные данные,
- необходимое содействие со стороны Заказчика,
- согласованные предоплаты или промежуточные платежи,
- необходимые разрешения,
- а также технические, строительные, погодные и организационные условия.

6.1 Задержка начала работ

Если iM Group по не зависящим от неё причинам не может приступить к оказанию услуги в предусмотренный срок, начало оказания услуги соответственно переносится.

Это действует, в частности, если:

- необходимые предшествующие работы не завершены,
- рабочая зона недоступна или не передана,
- отсутствуют необходимые условия со стороны Заказчика,
- или препятствуют иные причины, находящиеся вне сферы ответственности iM Group.

Все зависящие от этого сроки выполнения, промежуточные, проектные сроки и сроки завершения соразмерно переносятся.

Первоначально предусмотренный период выполнения не остаётся неизменным лишь потому, что оказание услуги впоследствии вновь становится технически возможным.

6.2 Перепланирование при задержках

Если запланированный для заказа период выполнения утрачивается вследствие задержки, за которую iM Group не отвечает, iM Group вправе использовать первоначально предусмотренные кадровые, технические и организационные ресурсы иным образом.

iM Group не обязана приступать к работам или продолжать их сразу после устранения причины задержки, если первоначально предусмотренные ресурсы тем временем были задействованы иным образом.

Возобновление осуществляется в ближайший доступный срок с учётом производственных, кадровых, технических и временных возможностей.

iM Group не обязана прерывать или переносить другие уже начатые или обязательно запланированные проекты.

Права на определённых сотрудников, оборудование, ресурсы или первоначально предусмотренный период выполнения не существует.

Первоначально запланированные фазы проекта и сроки соответственно переносятся, если их соблюдение вследствие задержки более невозможно или неприемлемо.

По возможности iM Group проинформирует Заказчика о существенных предсказуемых переносах сроков или о новом периоде выполнения.

6.3 Отсутствие обязанности выполнять работы параллельно с другими подрядчиками

iM Group, как правило, не обязана выполнять свои работы одновременно или параллельно с другими подрядчиками, предприятиями или иными лицами в пределах одной и той же рабочей, монтажной, строительной или объектной зоны.

Оказание услуг, как правило, осуществляется только после полного завершения предшествующих работ, имеющих значение для деятельности iM Group, и при наличии необходимой рабочей зоны.

Рабочая зона должна, в частности, быть свободно доступной и пригодной для использования без устранимых препятствий.

Данное положение служит, в частности:

- предотвращению взаимных помех,
- упорядоченному и планируемому ходу работ,
- соблюдению собственных сроков и требований к качеству,
- предотвращению повреждений,
- охране труда,
- а также однозначному разграничению сфер ответственности.

iM Group не обязана изменять свои методы работы, планирование персонала, очерёдность или иное планирование проекта, чтобы обеспечить параллельное выполнение работ с другими подрядчиками.

Даже если отдельные работы технически частично возможны до завершения работ других подрядчиков, обязанности приступать к работе или продолжать её не существует, пока в соответствующей рабочей зоне работают другие подрядчики и в результате могут возникнуть помехи, простои, задержки, риски для безопасности, повреждения, ухудшение качества или иные нарушения.

В этих случаях соответственно применяются положения пунктов 6.1 и 6.2.

6.4 Иные задержки, за которые iM Group не отвечает

При задержках, находящихся вне сферы ответственности iM Group, затронутые сроки соразмерно переносятся.

Это действует, в частности, при:

- форс-мажоре,
- дефиците материалов или перебоях поставок,
- задержках со стороны поставщиков,
- сбоях у поставщиков услуг,
- технических неисправностях,

- отключениях электроэнергии,
- сбоях телекоммуникаций или сетей,
- мерах со стороны государственных органов,
- забастовках,
- ограничениях, обусловленных погодой,
- отсутствующем или несвоевременном содействии Заказчика,
- а также задержках других подрядчиков или участников проекта.

6.5 Погодные и температурные условия

Наружные работы, а также работы в неотапливаемых или недостаточно обогреваемых внутренних помещениях выполняются только при подходящих условиях.

При наружных работах, а также работах в неотапливаемых или недостаточно обогреваемых внутренних помещениях при температуре ниже 10 °C действуют особые условия, если предполагаемая непрерывная продолжительность работы превышает 30 минут.

Температурный предел служит, в частности:

- защите здоровья задействованных сотрудников,
- предотвращению ущерба здоровью вследствие длительного воздействия холода,
- защите инструментов, приборов, машин и технических компонентов,
- надлежащему хранению и обработке материалов,
- надлежащему выполнению технологических процессов,
- а также соблюдению требований к материалам, требований производителей и технологических требований.

Определяющей, как правило, является температура, фактически существующая в соответствующей рабочей и окружающей зоне, а не исключительно естественная наружная температура.

6.6 Естественная или технически обеспеченная минимальная температура

Длительные работы могут выполняться или продолжаться, если в соответствующей рабочей зоне достигнута температура выше 10 °C и она в достаточной мере поддерживается во время выполнения работ.

Необходимая температура может быть достигнута, в частности, за счёт:

- подходящей естественной наружной температуры,
- отапливаемых внутренних помещений,
- закрытых или экранированных рабочих зон,
- обогреваемых рабочих, защитных или монтажных палаток,
- или иных подходящих технических мер.

Если подходящая рабочая среда обеспечена техническими средствами, не требуется, чтобы естественная наружная температура также превышала 10 °C.

Решающим является фактическое наличие безопасной, профессиональной и подходящей для персонала, оборудования, материалов и рабочих процессов рабочей среды.

Обогреваемые или закрытые рабочие зоны должны соответствовать необходимым требованиям безопасности, пожарной безопасности, вентиляции и техническим требованиям.

6.7 Начало работ при естественной наружной температуре

Если рабочая зона технически не обогревается и не закрыта, длительные наружные работы, как правило, начинаются только тогда, когда наружная температура в течение трёх дней подряд в 09:00 превышает 10 °C.

При работах в неотапливаемых или недостаточно отапливаемых внутренних помещениях вместо наружной температуры определяющей является фактическая температура соответствующего внутреннего помещения или рабочей зоны.

6.8 Прерывание текущих работ

Если при длительных наружных работах наружная температура более двух дней подряд в 09:00 опускается ниже 10 °C и отсутствует подходящая технически обеспеченная рабочая среда, iM Group вправе приостановить работы по погодным условиям.

То же самое действует для неотапливаемых или недостаточно обогреваемых внутренних помещений, если в них не может поддерживаться необходимая минимальная температура.

Это действует, в частности, если может быть нарушено безопасное или профессиональное выполнение работ, охрана здоровья сотрудников, работоспособность оборудования и материалов или необходимый рабочий процесс.

6.9 Возобновление работ

Работы могут быть возобновлены, как только в соответствующей рабочей зоне вновь будут подходящие температурные и рабочие условия.

Это может иметь место, в частности, если:

- естественная наружная температура в течение трёх дней подряд в 09:00 превышает 10 °C,
- внутреннее помещение постоянно обогревается до температуры выше 10 °C,
- или с помощью подходящей палатки, укрытия, отопления или сопоставимых технических мер в соответствующей рабочей зоне поддерживается температура выше 10 °C.

Возобновление не зависит исключительно от естественной наружной температуры.

Работы могут быть продолжены, если этому не препятствуют иные технические требования, требования к материалам, безопасности или требования производителя.

6.10 Кратковременные работы продолжительностью до 30 минут

Кратковременные промежуточные, проверочные, подключительные, контрольные, наладочные, завершающие или иные вспомогательные работы с предполагаемой непрерывной продолжительностью не более 30 минут, как правило, могут выполняться и при температуре ниже 10 °C.

Это относится как к наружным зонам, так и к неотапливаемым или недостаточно обогреваемым внутренним помещениям, при условии что:

- прилегающие или соответствующие внутренние помещения обогреваются до температуры выше 10 °C,
- задействованные сотрудники могут находиться в обогреваемой зоне до и после работы,
- работы, несмотря на температуру, могут быть выполнены безопасно и профессионально,
- и этому не препятствуют требования производителя, требования к материалам, безопасности или технические требования.

Права требовать искусственного разделения длительных работ на отдельные этапы продолжительностью не более 30 минут каждый не существует.

Оценка производится с учётом продолжительности, вида деятельности, а также технических требований и требований охраны труда.

6.11 Более строгие технические требования, требования к материалам или требования производителя

Если материалы, приборы, инструменты, машины, технологические процессы или требования производителя предусматривают температуру выше 10 °C или иные более строгие условия окружающей среды, действуют эти более строгие требования.

Это может, в частности, касаться требований к:

- температуре основания,
- температуре материалов,
- влажности воздуха,
- точке росы и предотвращению конденсации,
- времени высыхания и отверждения,
- вентиляции,
- а также защите от погодных воздействий и влаги.

Поэтому достижение температуры выше 10 °C не порождает права требовать выполнения работ, если не выполнены иные технические условия, условия безопасности, требования к материалам или требования производителя.

6.12 Последствия перерывов по погодным условиям

Перерывы, обусловленные погодой, температурой или условиями окружающей среды, за которые iM Group не отвечает, приводят к соразмерному переносу затронутых сроков.

Права на немедленное возобновление работ не существует, если первоначально предусмотренные ресурсы тем временем были задействованы иным образом.

Возобновление осуществляется в ближайший доступный срок.

6.13 Ответственность при переносе сроков

За переносы сроков, перерывы или задержки, находящиеся вне сферы ответственности iM Group, требования о возмещении убытков, договорной неустойке или иные требования существуют только в объёме, обязательном по закону.

В остальном действуют положения настоящих AGB об ответственности.

7. Обязанности заказчика по содействию

Заказчик обязан своевременно и в полном объёме совершать все действия по содействию, необходимые для надлежащего и своевременного выполнения заказа.

7.1 Подготовка рабочей зоны и доступ к ней

Заказчик должен обеспечить, чтобы:

- необходимые помещения и рабочие зоны были доступны,
- пути доступа и транспортировки были свободны,
- устранимые препятствия были устранены,
- необходимые предшествующие работы были завершены,
- и оказанию услуг не создавались устранимые препятствия.

7.2 Предшествующие работы и работы других подрядчиков

Заказчик должен обеспечить, чтобы все работы других подрядчиков или участников, от завершения которых зависит услуга iM Group, были завершены своевременно, полностью и профессионально.

Это действует, в частности, если такие работы координируются Заказчиком, руководителем строительства, генеральным подрядчиком или иными лицами, привлечёнными Заказчиком.

iM Group не обязана компенсировать задержки или недостатки других подрядчиков собственными дополнительными услугами.

Пункт 6 настоящих AGB действует дополнительно.

7.3 Технические и инфраструктурные условия

Если это необходимо для конкретной услуги, Заказчик должен обеспечить подходящие технические и инфраструктурные условия.

К ним, в частности, могут относиться:

- электроэнергия,
- строительное электроснабжение,
- вода,
- строительное водоснабжение,
- сетевые подключения и подключение к интернету,
- иные технические подключения,
- подходящие рабочие поверхности,
- а также необходимые подъёмные, обеспечивающие доступ или иные технические устройства.

7.4 Разрешения и согласования

Если iM Group прямо не поручено их получение, Заказчик должен своевременно получить все необходимые для оказания услуги разрешения, согласия и согласования.

Это касается, в частности:

- согласий собственника или арендодателя,
- разрешений государственных органов,
- согласований управляющих организаций,
- согласований в части безопасности и доступа,
- а также сопоставимых разрешений.

7.5 Контактное лицо и полномочия на принятие решений

Заказчик может назначить контактное лицо по проекту или иное контактное лицо.

iM Group, как правило, вправе исходить из того, что прямо названные или очевидно уполномоченные на координацию проекта лица в необходимом объёме вправе принимать решения и давать согласования по проекту, если iM Group не известно об обратном.

7.6 Проверка и согласование

Проекты, концепции, планы, чертежи, технические данные, макеты, тексты, версии программ, конфигурации, образцы или иные документы, подлежащие проверке Заказчиком, должны быть проверены и согласованы в разумный срок.

Задержки вследствие несвоевременной проверки или согласования регулируются пунктом 6 настоящих AGB.

7.7 Контент, данные и права

Если Заказчик предоставляет тексты, изображения, фотографии, графику, логотипы, товарные знаки, видео, программное обеспечение, файлы, данные или иной контент, он несёт ответственность за правомерность их использования.

Это касается, в частности, авторских прав, прав на товарные знаки, личных прав, прав в области защиты данных и лицензионных прав третьих лиц.

Всесторонняя правовая проверка такого контента со стороны iM Group не причитается, если она не была прямо поручена или особые обстоятельства не делают проверку необходимой.

7.8 Учётные данные

Необходимые учётные данные должны быть предоставлены iM Group надлежащим и безопасным способом.

После завершения работ Заказчик, как правило, сам отвечает за изменение, корректировку или блокировку учётных данных, если это необходимо по соображениям безопасности, если только iM Group не было прямо поручено выполнение этой задачи.

7.9 Время ожидания и безрезультатные выезды

Если по обстоятельствам, за которые отвечает Заказчик, возникают время ожидания, дополнительные поездки, безрезультатные выезды или иные дополнительные затраты, они могут быть выставлены отдельно.

Это действует, в частности, при:

- отсутствии доступа,
- отсутствии контактных лиц,
- незавершённых предшествующих работах,
- неподготовленных рабочих зонах,
- отсутствии необходимой электроэнергии или строительного электроснабжения,
- отсутствии необходимой воды или строительного водоснабжения,
- отсутствии документов, информации или согласований,
- отсутствии разрешений,
- или отсутствии технических доступов.

Выставляться могут, в частности, время ожидания, дополнительные трудозатраты, поездки туда и обратно, перепланирование, перенос сроков, расходы на хранение, расходы на материалы и расходы третьих лиц по действующему прейскуранту iM Group.

7.10 Последствия отсутствия содействия

Отсутствующее, несвоевременное или неполное содействие Заказчика приводит к соразмерному переносу затронутых сроков.

iM Group не обязана постоянно резервировать для этого первоначально предусмотренные ресурсы.

Даже после восполнения необходимого содействия права на немедленное продолжение работ не существует.

Пункт 6 применяется соответственно.

7.11 Дополнительные расходы

Дополнительные затраты вследствие отсутствующего, несвоевременного, неполного или ошибочного содействия Заказчика могут выставляться отдельно.

Сюда, в частности, относятся:

- рабочее время,
- транспортные расходы,
- время ожидания,
- управление проектом,
- перепланирование,
- затраты на подготовку и оснащение,
- расходы на материалы и закупку,
- расходы на хранение,
- расходы третьих лиц,
- а также необходимые повторные работы или доработки.

Дальнейшие требования, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

8. Привлечение субподрядчиков и сторонних компаний

iM Group вправе привлекать для полного или частичного оказания своих услуг подходящих субподрядчиков, специализированные предприятия, внештатных сотрудников или иных третьих лиц.

Выбор может осуществляться, в частности, по профессиональным, техническим, организационным, временным, связанным с загрузкой или экономическим критериям.

Заказчик не вправе требовать, чтобы услуги оказывались исключительно собственными сотрудниками iM Group или определёнными лицами, если это прямо не согласовано.

Привлечение субподрядчиков или сторонних компаний может осуществляться, в частности, если:

- требуются особые специальные знания,
- необходимы специальные технические услуги,
- имеются причины, связанные со сроками или загрузкой,
- затронуты особые виды работ,
- этого требуют правовые или административные требования,
- или имеются иные объективные причины.

Привлечение субподрядчиков или сторонних компаний, как правило, не изменяет согласованного объёма услуг и договорной ответственности iM Group, если прямо не согласовано иное.

Если затрагиваются персональные данные, привлечение осуществляется с соблюдением применимых положений о защите данных.

При необходимости заключаются соответствующие соглашения об обработке данных по поручению или иные соглашения, необходимые в соответствии с законодательством о защите данных.

iM Group вправе предоставлять привлечённым предприятиям ту информацию, документы, данные и доступы по проекту, которые необходимы для надлежащего оказания услуг и передача которых допустима по закону.

Если для определённой деятельности требуются особая квалификация, разрешения или допуски, привлекаются соответствующим образом подходящие предприятия или лица.

9. Материалы, оборудование, данные и иное, предоставляемое заказчиком

Если Заказчик предоставляет материалы, оборудование, детали, компоненты, данные, файлы, документы, программное обеспечение, учётные данные или иные предметы и услуги, он, как правило, несёт ответственность за их пригодность, комплектность и правомерность использования.

9.1 Пригодность и свойства

Заказчик, в частности, отвечает за то, чтобы предоставленные предметы и материалы были:

- пригодными,
- работоспособными,
- безопасными,
- комплектными,
- в достаточном количестве,
- технически совместимыми,
- соответствующими спецификации,
- и своевременно доступными.

iM Group не гарантирует, что выбранные или предоставленные Заказчиком материалы или оборудование оптимально подходят для предполагаемой цели, если их выбор или проверка прямо не являются предметом заказа.

9.2 Обязанности по проверке

Всесторонняя проверка на скрытые технические, юридические или иные недостатки не причитается, если она прямо не согласована или не является обязательной по закону.

О существенных проблемах, которые очевидны или могут быть выявлены в ходе профессиональной работы, Заказчику будет сообщено.

Если Заказчик, несмотря на соответствующее указание, требует дальнейшего использования, iM Group может следовать этому указанию лишь в той мере, в какой выполнение остаётся оправданным с юридической, технической точки зрения и с точки зрения безопасности.

iM Group не обязана нарушать требования закона, требования безопасности, требования производителя или признанные технические правила.

9.3 Совместимость

Заказчик, как правило, отвечает за совместимость предоставленных им компонентов.

Это относится, в частности, к:

- аппаратному обеспечению,
- сетям,
- программному обеспечению,
- операционным системам,
- форматам файлов,
- интерфейсам,
- API,
- плагинам,
- драйверам,
- и иным системам третьих лиц.

Если проверка совместимости была прямо поручена, её объём определяется соответствующим соглашением.

Дополнительные затраты вследствие несовместимостей, выявившихся лишь позднее, могут выставляться отдельно.

9.4 Данные и файлы

Данные и файлы, предоставленные Заказчиком, должны быть полными, читаемыми, пригодными для использования, в необходимом формате и, насколько известно Заказчику, свободными от вредоносного программного обеспечения.

Дополнительные затраты вследствие ошибочных, неполных, непригодных или нечитаемых данных могут выставляться отдельно.

Реконструкция, восстановление данных, конвертация или иная обработка причитаются только в случае прямой договорённости.

9.5 Права на предоставленный контент

Заказчик заверяет, что обладает правами, необходимыми для использования в соответствии с договором предоставленных текстов, изображений, логотипов, товарных знаков, видео, музыки, программного обеспечения, шрифтов, баз данных и иного контента.

Общая правовая проверка этого контента со стороны iM Group не причитается.

Требования, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

Насколько это допустимо по закону, Заказчик освобождает iM Group от обоснованных требований третьих лиц, если нарушение прав вытекает из предоставленного контента, за который отвечает Заказчик.

9.6 Дополнительные затраты

Дополнительные затраты вследствие непригодных или неисправных предоставленных материалов, оборудования, данных или иных компонентов могут выставляться по действующему прейскуранту iM Group.

Сюда, в частности, могут относиться:

- проверки,
- диагностика,
- рабочее время,
- доработки,
- закупка замены,
- дополнительные материалы,
- повторная установка,
- повторные работы,
- поездки туда и обратно,
- время ожидания,
- изменения сроков,
- перепланирование,
- а также услуги третьих лиц.

9.7 Влияние на сроки

Задержки вследствие предоставленных Заказчиком непригодных, отсутствующих или несвоевременно предоставленных материалов, данных или оборудования регулируются пунктами 6 и 7.

iM Group не обязана постоянно резервировать первоначально запланированные ресурсы или немедленно продолжать оказание услуги после устранения препятствия.

9.8 Хранение

iM Group обращается с переданными ей предметами с осмотрительностью, необходимой при обычном ведении дел.

Особое хранение или страхование причитается только в случае прямой договорённости.

Насколько это допустимо по закону, iM Group не несёт ответственности за ущерб, вызванный уже имевшимися недостатками, обычным износом, недостаточной упаковкой или защитой при транспортировке, естественными свойствами материалов или обстоятельствами, за которые отвечает Заказчик.

Общие положения об ответственности остаются незатронутыми.

9.9 Возврат

Неустановленные или неиспользованные предметы Заказчика возвращаются по его требованию.

Дополнительные расходы на транспортировку, упаковку или обратную отправку могут быть выставлены, если они уже не являются частью согласованной услуги.

10. Гарантия и права в связи с недостатками

В отношении недостатков применяются положения закона в соответствии с видом соответствующего договора и причитающейся услуги, если ниже не установлено иное в действительной форме.

Это касается, в частности, подрядных работ, купли-продажи, программного обеспечения, цифровых услуг, ИТ-услуг, услуг, а также монтажных и установочных работ.

Обязательные права, предусмотренные законом, в частности права потребителей, остаются незатронутыми.

10.1 Установленные законом права в связи с недостатками

При соблюдении установленных законом условий Заказчику, в частности, могут принадлежать права на:

- последующее исполнение,
- устранение недостатков,
- замену,
- уменьшение цены,
- отказ от договора,
- самостоятельное устранение, если оно предусмотрено законом,
- возмещение убытков,
- или возмещение напрасно понесённых расходов.

Насколько это допустимо по закону, iM Group прежде всего должна быть предоставлена возможность проверить заявленный недостаток и осуществить последующее исполнение.

10.2 Возможность проверки и последующего исполнения

Заказчик должен предоставить iM Group разумную возможность исследовать, проанализировать, воспроизвести и при необходимости устранить заявленный недостаток.

Поручение третьим лицам устранения недостатков за счёт iM Group должно осуществляться лишь после того, как iM Group была предоставлена возможность последующего исполнения, если закон не предусматривает исключения.

10.3 Описание ошибки и содействие

Заказчик должен описать заявленный недостаток как можно конкретнее.

При ИТ- и программных услугах сюда, в частности, могут относиться:

- сообщения об ошибках,
- время возникновения ошибки,
- затронутые устройства,
- используемые версии программного обеспечения,
- шаги для воспроизведения,
- снимки экрана,
- журналы,
- а также иная техническая информация.

При необходимости Заказчик должен предоставить подходящие доступы, учётные данные, устройства, тестовые среды или иное содействие.

Пункт 7 действует дополнительно.

10.4 Изменения, внесённые Заказчиком или третьими лицами

Требования в связи с недостатками не существуют, если соответствующая ошибка была вызвана после передачи или приёмки изменениями, внесёнными Заказчиком или третьими лицами.

Это может, в частности, касаться:

- программного обеспечения,
- исходного кода,
- веб-сайтов,
- серверов,
- хостинга,
- сетевых структур,
- технических устройств,
- настроек,
- плагинов,
- или иных компонентов системы.

Это действует исключительно в той мере, в какой соответствующее изменение является причиной заявленной ошибки.

Изменения, не являющиеся причиной, не приводят к утрате установленных законом прав в связи с недостатками.

10.5 Системы и услуги третьих лиц

Ошибки или ограничения сторонних поставщиков, как правило, не являются недостатком услуги iM Group, если причина находится исключительно или преимущественно вне сферы её ответственности.

Это может, в частности, касаться:

- стороннего программного обеспечения,
- операционных систем,
- браузеров,
- плагинов,
- API,
- хостинг- или облачных провайдеров,

- операторов связи,
- платёжных провайдеров,
- магазинов приложений,
- баз данных,
- аппаратного обеспечения Заказчика,
- маршрутизаторов и сетей,
- обновлений производителей,
- или изменений внешних платформ.

Это не действует, если причиной является ненадлежащая интеграция или конфигурация со стороны iM Group.

Последующие изменения со стороны сторонних поставщиков, требующие доработок, могут выставляться отдельно, если у iM Group не существует обязанности по техническому обслуживанию, обновлению или иной обязанности.

10.6 Износ и внешние воздействия

Обычный износ, старение и расход быстроизнашивающихся деталей, как правило, не являются недостатком.

Это может, в частности, касаться аккумуляторов, кабелей, подвижных деталей и иных быстроизнашивающихся компонентов.

То же самое относится к повреждениям, возникшим после передачи вследствие:

- ненадлежащего использования,
- механических повреждений,
- влаги,
- перенапряжения,
- отключений электроэнергии,
- ненадлежащей очистки,
- неправильного хранения,
- использования не по назначению,
- или вмешательства третьих лиц,

если причина не основана на ненадлежащей услуге iM Group.

10.7 Проверка без выявленного недостатка

Если разумная проверка показывает, что недостатка, за который отвечает iM Group, не имеется, необходимые затраты на диагностику и проверку могут выставляться отдельно, если Заказчик мог распознать или после соответствующего указания должен был распознать, что причина, вероятно, находится вне сферы ответственности iM Group.

Установленные законом права в связи с фактически существующими недостатками остаются незатронутыми.

10.8 Цифровые продукты и цифровые услуги

В отношении цифровых продуктов и цифровых услуг действуют обязательные требования закона, в частности в отношении:

- предоставления,
- соответствия договору,

- функциональности,
- совместимости,
- интероперабельности,
- интеграции,
- обновлений,
- обновлений безопасности,
- и установленных законом средств правовой защиты.

Особые положения настоящих AGB действуют дополнительно.

10.9 Гарантии

Гарантия принимается только в том случае, если она прямо обозначена как «гарантия» и прямо обещана в отношении содержания, объёма и срока.

Описания продуктов, рекламные заявления, техническая информация, прогнозы или иные сведения, как правило, не являются самостоятельной гарантией, если это прямо не заявлено.

Гарантии производителей-третьих лиц регулируются условиями соответствующего производителя.

10.10 Экономические и субъективные результаты

Недостаток не имеет места лишь потому, что ожидаемый Заказчиком экономический, рекламный или субъективный успех не наступает, если такой успех прямо не был согласован в качестве причитающегося свойства.

Это касается, в частности:

- оборота,
- прибыли,
- охвата,
- числа посетителей,
- коэффициентов конверсии,
- позиций в рейтингах,
- результатов рекламы,
- результатов в социальных сетях,
- реакций пользователей,
- а также иных экономических или субъективных ожиданий.

При творческих услугах чисто субъективное расхождение во вкусах, как правило, не является недостатком, если согласованные требования и согласования были соблюдены.

10.11 Разграничение с дополнительными услугами

Пожелания об изменениях, расширения, новые функции, последующие изменения дизайна, дополнительные конфигурации или доработки вследствие изменений у сторонних поставщиков, как правило, не являются устранением недостатков, если первоначально согласованная услуга была оказана в соответствии с договором.

Такие услуги могут выставляться отдельно после предварительного согласования.

10.12 Обязательные нормы права

Обязательные положения закона остаются незатронутыми.

11. Общая ответственность

11.1 Неограниченная ответственность

iM Group несёт неограниченную ответственность в соответствии с положениями закона:

- при умысле или грубой неосторожности,
- за вред, причинённый жизни, телу или здоровью, основанный на умышленном или неосторожном нарушении обязанностей со стороны iM Group, её законных представителей или вспомогательных лиц,
- при злонамеренном умолчании о недостатке,
- при прямо принятых гарантиях или рисках закупки в соответствии с их содержанием,
- согласно Закону Германии об ответственности за качество продукции,
- а также в иных случаях обязательной ответственности по закону.

Нижеследующие ограничения ответственности в этих случаях не применяются.

11.2 Нарушения обязанностей по лёгкой неосторожности

При нарушении существенных договорных обязанностей по лёгкой неосторожности iM Group несёт ответственность только за типичный для договора ущерб, предвидимый на момент заключения договора.

Существенными договорными обязанностями являются обязанности, исполнение которых вообще делает возможным надлежащее исполнение договора и на соблюдение которых Заказчик обычно может полагаться.

При нарушении несущественных договорных обязанностей по лёгкой неосторожности ответственность исключается, насколько это допустимо по закону.

11.3 Косвенный ущерб и последующий ущерб

Если ответственность может быть ограничена законом, iM Group при лёгкой неосторожности несёт ответственность только за типичный для договора и предвидимый ущерб.

Требования в связи с:

- упущенной выгодой,
- упущенными деловыми возможностями,
- простоем производства,
- невозможностью использования,
- недостигнутой экономией,
- косвенным ущербом,
- или иным нетипичным последующим ущербом

при лёгкой неосторожности исключаются, если этот ущерб не следует рассматривать как типичное для договора и предвидимое последствие нарушения существенной договорной обязанности.

Пункт 11.1 остаётся незатронутым.

11.4 Потеря данных

Если резервное копирование данных прямо не входит в объём услуг iM Group, Заказчик отвечает за надлежащее и соответствующее риску резервное копирование своих данных.

При потере данных по лёгкой неосторожности ответственность iM Group ограничивается ущербом, который возник бы и при надлежащем, соответствующем риску резервном копировании данных.

Сюда, в частности, относятся затраты, необходимые для восстановления из имеющихся резервных копий.

Пункт 11.1 остаётся незатронутым.

Если iM Group было прямо поручено резервное копирование данных, ответственность определяется согласованным объёмом услуг.

11.5 Системы и услуги третьих лиц

iM Group не несёт ответственности за сбои или ущерб, находящиеся исключительно в сфере ответственности третьих лиц и за которые она не отвечает.

Это касается, в частности:

- операторов связи,
- хостинг-провайдеров,
- облачных провайдеров,
- доменных провайдеров,
- операторов платформ,
- платёжных провайдеров,
- стороннего программного обеспечения,
- операционных систем,
- магазинов приложений,
- API,
- аппаратного обеспечения третьих лиц,
- энергоснабжающих организаций,
- а также сопоставимых внешних систем или сервисов.

Это не действует, если iM Group виновно нарушила возложенную на неё обязанность по выбору, интеграции, конфигурации или иную обязанность и это нарушение стало причиной ущерба.

11.6 Кибератаки и ИТ-безопасность

Полная защита от кибератак, вредоносного программного обеспечения, уязвимостей безопасности или иных рисков ИТ-безопасности не может быть гарантирована.

Ответственность iM Group не наступает, если:

- согласованные и необходимые меры безопасности были профессионально реализованы,
- нарушение обязанностей со стороны iM Group отсутствует,
- и инцидент безопасности был вызван вне сферы её ответственности.

Если iM Group было прямо поручено наблюдение за безопасностью, мониторинг, резервное копирование или иные особые услуги в области безопасности, её ответственность определяется соответствующим объёмом услуг и положениями закона.

11.7 Форс-мажор и события вне сферы ответственности

iM Group не несёт ответственности за задержки или ущерб вследствие обстоятельств, находящихся вне сферы её ответственности и за которые она не отвечает.

К ним, в частности, могут относиться:

- природные явления,
- экстремальные погодные условия,

- пожар,
- наводнения,
- война,
- меры государственных органов,
- забастовки,
- нарушения цепочек поставок,
- отключения электроэнергии,
- сбои связи,
- и сопоставимые события.

Пункт 6 настоящих AGB действует дополнительно.

11.8 Совместная вина Заказчика

Совместная вина Заказчика учитывается в соответствии с положениями закона.

Она может иметь место, в частности, при:

- отсутствующих или недостаточных резервных копиях,
- несоблюдении указаний по безопасности или эксплуатации,
- ненадлежащем использовании,
- изменениях, внесённых Заказчиком или третьими лицами,
- несвоевременном содействии,
- непригодных предоставленных материалах,
- невыполненном техническом обслуживании,
- неустановленных необходимых обновлениях,
- или продолжении использования, несмотря на очевидные или сообщённые риски.

Это действует только в той мере, в какой соответствующее обстоятельство стало причиной возникшего ущерба.

11.9 Уменьшение ущерба

Заказчик обязан в разумных пределах способствовать предотвращению и ограничению ущерба.

О выявленных сбоях, ошибках, проблемах безопасности или иных обстоятельствах, которые могут привести к дальнейшему ущербу, следует по возможности незамедлительно сообщать iM Group.

11.10 Круг лиц

Вышеуказанные ограничения ответственности, насколько это допустимо по закону, действуют также в пользу законных представителей, управляющих, сотрудников, вспомогательных лиц и привлечённых субподрядчиков iM Group.

11.11 Экономические результаты

iM Group не несёт ответственности лишь потому, что не достигнут прямо не гарантированный экономический, рекламный или иной коммерческий успех.

Ответственность вследствие фактически ненадлежащей услуги или иного нарушения обязанностей остаётся незатронутой.

11.12 Особые положения об ответственности

Особые положения об ответственности других частей настоящих AGB действуют дополнительно.

Если для определённой сферы услуг существует более специальное положение, оно в случае действительного противоречия имеет приоритет перед общим положением.

11.13 Пределы, установленные законом

Все исключения и ограничения ответственности действуют исключительно в допустимом законом объёме.

Обязательные права, предусмотренные законом, в частности права потребителей, остаются незатронутыми.

ЧАСТЬ B – Медиа, маркетинг, графика, веб-дизайн и творческие услуги

12. Сфера применения для медиа-, маркетинговых, графических, веб-дизайнерских и творческих услуг

Нижеследующие положения настоящей части дополнительно применяются ко всем услугам iM Group в сфере медиа, маркетинга, дизайна, веб-дизайна и иных творческих или концептуальных услуг.

К ним, в частности, могут относиться:

- графический и коммуникационный дизайн,
- разработка логотипов и фирменного стиля,
- вёрстка и набор,
- создание печатной и рекламной продукции,
- веб-дизайн и дизайн цифровых пользовательских интерфейсов,
- создание и обработка изображений, графики, иллюстраций и иного визуального контента,
- фото- и видеоработы,
- создание и обработка текстового, аудио- и мультимедийного контента,
- создание контента,
- контент и оформление для социальных сетей,
- маркетинговые и рекламные концепции,
- концепции кампаний и коммуникаций,
- презентации и иные цифровые или печатные продукты дизайна,
- создание эскизов, концепций, макетов, шаблонов и дизайн-систем,
- а также иные сопоставимые творческие, дизайнерские или концептуальные услуги.

Общие положения части A настоящих AGB действуют дополнительно.

Если услуга дополнительно включает ИТ-, программные, хостинговые, доменные, цифровые, монтажные или технические услуги, предусмотренные для них особые части настоящих AGB также применяются в той мере, в какой они применимы к соответствующей составляющей услуги.

Вид и объём соответствующей услуги определяются предложением, описанием услуг, подтверждением заказа или иными индивидуальными договорённостями.

При смешанных услугах, состоящих из творческих и технических составляющих, соответствующие особые положения применяются параллельно.

Собственные программные продукты, приложения, цифровые лицензионные продукты и иное программное обеспечение, разработанное iM Group, не подпадают под настоящую часть, а регулируются частью C – ИТ, программное обеспечение и цифровые услуги.

13. Авторские права и права использования

Если в ходе оказания услуг создаются охраняемые авторским правом или иным образом произведения, эскизы, дизайны, концепции, макеты, тексты, графика, фотографии, видео, анимации, презентации, элементы веб-сайтов, шаблоны или иные охраноспособные результаты работы, авторские права, а также иные прямо не предоставленные права, как правило, остаются за iM Group или соответствующим правообладателем.

Заказчик получает исключительно те права использования, которые были прямо согласованы в соответствии с видом, объёмом и целью соответствующего заказа.

Собственные программные продукты, приложения, цифровые лицензионные продукты и иное программное обеспечение, разработанное iM Group, не лицензируются по настоящему пункту. Для них действуют особые лицензионные условия и условия использования части C – ИТ, программное обеспечение и цифровые услуги.

13.1 Объём предоставляемых прав использования

Если в предложении, подтверждении заказа или ином индивидуальном соглашении не установлено иное, Заказчик после полной оплаты согласованного вознаграждения получает простое (неисключительное) право использования созданных для него и предназначенных для использования результатов работы.

Право использования ограничено очевидной и согласованной на момент заключения договора целью договора.

Если не достигнуто более широкой договорённости, предоставленное право использования, как правило, не включает автоматически:

- исключительное использование,
- передачу третьим лицам,
- сублицензирование,
- перепродажу,
- переработку или изменение,
- использование в иных, чем согласованные, целях,
- использование в других предприятиях, группах компаний или марках,
- или использование в существенно расширенном территориальном, временном или предметном объёме.

Более широкие права использования требуют прямой договорённости и могут оплачиваться отдельно.

13.2 Временной, территориальный и предметный объём использования

Временной, территориальный, медийный и предметный объём прав использования определяется соответствующим соглашением и очевидной целью договора.

Если не согласовано иное, Заказчик получает права, необходимые для обычного использования соответствующего результата работы в соответствии с договором.

Использование, выходящее за пределы очевидной на момент заказа цели договора, как правило, требует отдельного соглашения.

13.3 Исключительные права использования

Исключительные права использования предоставляются только в случае прямой договорённости.

Само по себе поручение, создание или полная оплата творческой услуги не приводит автоматически к предоставлению исключительного права использования.

Если было согласовано исключительное право использования, его объём, срок, территория, медиа и

иные возможности использования определяются соответствующим соглашением.

13.4 Переход прав только после полной оплаты

Согласованные права использования, как правило, переходят к Заказчику только после полной оплаты всех вознаграждений, причитающихся за соответствующую услугу.

До полной оплаты использование результатов работы допускается только в той мере, в какой iM Group прямо это разрешает или использование необходимо для проверки, согласования или приёмки.

Любая дальнейшая публикация, воспроизведение, передача или коммерческое использование до полной оплаты требует предварительного согласия iM Group.

13.5 Эскизы, варианты и невыбранные результаты

Эскизы, наброски, концепции, варианты макетов, предварительные проработки, тестовые версии, образцы, альтернативные дизайны и иные результаты работы, не выбранные или не согласованные в качестве окончательной услуги, как правило, остаются за iM Group.

Заказчик не получает на них прав использования, если это прямо не согласовано.

Это действует и в том случае, если такие эскизы или варианты были показаны или переданы в рамках презентации, согласования или выбора.

Невыбранные эскизы, в частности, не могут без согласия:

- использоваться,
- публиковаться,
- воспроизводиться,
- копироваться,
- передаваться,
- изменяться,
- или реализовываться третьими лицами.

13.6 Открытые рабочие файлы, исходные файлы и производственные данные

Выдача открытых, редактируемых или производственных рабочих, исходных или производственных файлов не является частью причитающейся услуги, если их выдача прямо не согласована.

Заказчик, как правило, не имеет права требовать выдачи таких файлов.

К ним, в частности, относятся:

- открытые графические файлы,
- файлы вёрстки и набора,
- редактируемые шаблоны,
- файлы проектов,
- многослойные файлы,
- необработанные данные,
- исходный отснятый материал,
- проекты монтажа и производства,
- рабочие и промежуточные версии,
- шаблоны, не предназначенные для передачи,
- а также иные рабочие или производственные файлы, использованные для создания согласованного конечного продукта.

Передача готового результата работы, конечного продукта, печатной продукции или файла, предназначенного для использования по назначению, не порождает права требовать выдачи лежащих в их основе открытых или редактируемых файлов.

Если Заказчик желает получить такие файлы, об этом необходимо заключить с iM Group отдельное соглашение.

В этом случае, в частности, индивидуально согласовываются объём передаваемых файлов, связанные с ними права использования, а также возможное дополнительное вознаграждение за это.

Заказчик не имеет права требовать заключения такого соглашения или выдачи открытых файлов по определённой цене.

До заключения соответствующего соглашения все рабочие, исходные и производственные файлы, прямо не предназначенные для выдачи, остаются за iM Group.

Если такие файлы содержат элементы, лицензии, шрифты, стоковые материалы, плагины, шаблоны или иной контент третьих лиц, выдача может дополнительно зависеть от соответствующих лицензионных условий и условий использования правообладателей.

13.7 Переработка и изменения

Заказчик вправе перерабатывать, изменять или видоизменять результат работы только в том случае, если это прямо согласовано или вытекает из согласованной цели использования.

Технически необходимые изменения, например изменение размера, конвертация формата или сопоставимые незначительные изменения для использования в соответствии с договором, остаются допустимыми, если при этом не затрагиваются законные интересы автора.

Более существенные дизайнерские, содержательные или структурные изменения, как правило, требуют соответствующего правомочия на использование.

13.8 Передача, уступка и использование третьими лицами

Уступка или передача предоставленных прав использования третьим лицам, а также предоставление сублицензий допускаются только в той мере, в какой это прямо согласовано или однозначно вытекает из цели договора.

Простая передача файлов или результатов работы типографиям, техническим подрядчикам или иным третьим лицам, необходимым для осуществления использования в соответствии с договором, не является недопустимой передачей прав, если эти третьи лица используют контент исключительно по поручению Заказчика.

13.9 Материалы третьих лиц, стоковый контент, шрифты и внешние лицензии

Если при создании результатов работы используется контент или компоненты третьих лиц, для них могут действовать отдельные лицензионные условия.

Это касается, в частности:

- стоковых фотографий,
- стоковых видео,
- музыки,
- звуковых эффектов,
- шрифтов,
- иконок,
- шаблонов,
- плагинов,

- внешней графики,
- баз данных,
- а также иного лицензированного контента или материалов третьих лиц.

Объём возможностей использования в этих случаях дополнительно определяется лицензионными условиями соответствующего стороннего поставщика.

iM Group может предоставить Заказчику лишь те права, которыми она сама вправе распоряжаться.

Если для более широкого использования необходимо приобрести дополнительные лицензии, связанные с этим расходы могут выставляться отдельно.

13.10 Указание авторства и маркировка

Если это предусмотрено законом или договором, право на указание авторства остаётся незатронутым.

Обязанность Заказчика видимым образом указывать iM Group существует только в том случае, если это прямо согласовано или вытекает из обязательных положений закона.

13.11 Использование в качестве референса и саморекламы iM Group

iM Group, как правило, вправе в разумном объёме использовать результаты работы, созданные в рамках заказа клиента и уже опубликованные или общедоступные, для собственных референсных, презентационных и рекламных целей.

Это, в частности, включает размещение:

- на веб-сайтах iM Group,
- в списках референсов,
- в презентациях компании,
- в портфолио,
- в социальных сетях,
- в материалах предложений и презентаций,
- в цифровых или печатных средствах саморекламы,
- а также в иных мероприятиях по представлению компании и её услуг.

Если это необходимо для понятного представления референса и допустимо по закону, при этом также может указываться наименование Заказчика, проекта или принадлежность результата работы соответствующему Заказчику.

Такое использование в качестве референса и саморекламы считается разрешённым, если Заказчик прямо не возражает против него.

Заказчик может в любое время возразить против использования в качестве референса с действием на будущее в текстовой форме, в частности по электронной почте.

Возражение, как правило, действует только в отношении будущих новых референсных и саморекламных мероприятий.

После получения возражения iM Group, как правило, больше не будет заново публиковать соответствующий результат работы в референсных или саморекламных целях или включать его в новые рекламные мероприятия.

Референсы, правомерно опубликованные до получения возражения, необходимо удалить, изменить или отозвать лишь в той мере, в какой это возможно при разумных и соразмерных технических, организационных и экономических затратах.

Последующее возражение, как правило, не порождает права требовать удаления уже опубликованных

референсов, если их удаление было бы возможно лишь при несоразмерно высоких технических, организационных или экономических затратах.

При оценке приемлемости могут, в частности, учитываться:

- технические затраты на удаление,
- необходимые изменения уже существующих веб-сайтов или систем,
- включение референса в уже опубликованные презентации или документацию,
- уже изготовленная печатная продукция,
- уже опубликованные или распространённые рекламные материалы,
- архивные и документационные фонды,
- а также иные экономически или организационно значимые затраты.

Уже напечатанные, изготовленные, опубликованные, разосланные или иным образом распространённые носители, как правило, не подлежат отзыву, уничтожению, замене или повторному изготовлению вследствие возражения, заявленного лишь впоследствии.

Это соответственно относится к контенту, который после правомерной публикации был кэширован, заимствован или распространён поисковыми системами, архивами, социальными сетями, операторами платформ или иными третьими лицами и на полное удаление которого iM Group не имеет непосредственного влияния.

Если уже существующий цифровой референс может быть удалён или изменён без значительных затрат, iM Group может сделать это в разумный срок.

Обязательные требования закона об удалении, прекращении или устранении остаются незатронутыми.

Неопубликованный, конфиденциальный, требующий сохранения в тайне или прямо обозначенный как конфиденциальный контент не используется публично в качестве референса только на основании настоящего положения.

Если между сторонами существует отдельное соглашение о конфиденциальности или прямое соглашение об исключении использования в качестве референса, оно имеет приоритет.

13.12 Права Заказчика на предоставленный контент

Если Заказчик предоставляет собственный контент, данные или материалы, существующие на них права, как правило, остаются за Заказчиком или соответствующим правообладателем.

Заказчик предоставляет iM Group на срок и для целей исполнения договора необходимые права использования в той мере, в какой это необходимо для надлежащего оказания услуг.

Заказчик несёт ответственность за то, что он вправе предоставлять эти права.

Положения пункта 9 действуют дополнительно.

13.13 Отсутствие дальнейшей передачи прав без прямой договорённости

Если права использования прямо не переданы и их передача также не вытекает в обязательном порядке из согласованной цели договора, эти права остаются за iM Group или соответствующим правообладателем.

Передача результата работы, файла или носителя данных не означает автоматической передачи всех существующих на них авторских или иных прав использования.

13.14 Нарушение прав использования

Использование за пределами предоставленного объёма использования требует предварительного согласия iM Group.

Установленные законом требования в связи с неправомерным использованием, воспроизведением, переработкой, передачей или иным нарушением авторских прав или прав использования остаются незатронутыми.

13.15 Приоритет индивидуальных договорённостей

Если в соответствующем предложении, подтверждении заказа, лицензионном соглашении или ином индивидуальном соглашении были согласованы отличающиеся или более широкие права использования, эти индивидуальные положения имеют приоритет перед положениями настоящего пункта.

ЧАСТЬ C – ИТ, программное обеспечение и цифровые услуги

14. Сфера применения для ИТ-, программных и цифровых услуг

Нижеследующие положения настоящей части дополнительно применяются ко всем ИТ-, программным и цифровым услугам iM Group.

К ним, в частности, относятся:

- собственные программные продукты и приложения,
- настольные, мобильные и веб-приложения,
- пробные, демонстрационные и полные версии программного обеспечения,
- лицензии на программное обеспечение и иные цифровые права использования,
- активация, управление и проверка лицензий,
- ИТ-услуги и ИТ-системы,
- установка, настройка и конфигурирование программного и аппаратного обеспечения,
- техническая интеграция систем,
- интерфейсы и API,
- цифровые платформы,
- онлайн-сервисы,
- удалённое обслуживание, поддержка и техническое сопровождение,
- обновления, апгрейды, расширения и новые версии программного обеспечения,
- серверные, облачные или сетевые функции,
- а также иные сопоставимые цифровые или технические услуги.

Общие положения части A настоящих Общих условий продолжают действовать дополнительно.

Если услуги дополнительно касаются таких сфер, как хостинг, домены, веб-дизайн, творческие услуги, монтаж или иные подрядные работы, соответствующие особые положения настоящих AGB действуют дополнительно в той мере, в какой они применимы к соответствующей составляющей услуги.

Собственные программные продукты, приложения и цифровые лицензионные продукты iM Group в части их использования, лицензирования, активации и технического предоставления подчиняются особым положениям настоящей части.

Определяющим для вида и объёма соответствующей причитающейся услуги, а также предоставляемых прав использования является конкретно согласованный объём услуг согласно предложению, подтверждению заказа, описанию лицензии, описанию услуг или индивидуальной договорённости.

15. Доступность и техническая работоспособность

iM Group оказывает ИТ-, программные и цифровые услуги в соответствии с согласованным объёмом услуг и с учётом технических возможностей.

Полное отсутствие ошибок, постоянная доступность или неограниченная совместимость со всеми мыслимыми аппаратными и программными системами не могут быть гарантированы, если это прямо не согласовано в качестве конкретного свойства, гарантированной функции или определённой доступности.

15.1 Общая техническая работоспособность

iM Group обязуется оказать услугу в соответствии с договором и профессионально, но не обеспечить технически абсолютно безошибочное или полностью бесперебойное использование при всех мыслимых условиях работы системы.

Незначительные технические отклонения или временные сбои не являются автоматически недостатком, если использование в соответствии с договором в целом существенно не нарушается и соблюдаются обязательные требования закона.

Если определённые функции были прямо согласованы, установленные законом и договорные права Заказчика при их отсутствии остаются незатронутыми.

15.2 Доступность цифровых услуг

При серверных, облачных, интернет-, сетевых или иных основанных на инфраструктуре услугах по техническим причинам возможны временные ограничения, задержки или перерывы.

Определённая минимальная доступность причитается только в случае, если она прямо согласована в договоре.

Если прямое обязательство по доступности не принято, в частности не существует права на:

- определённую процентную минимальную доступность,
- бесперебойную непрерывную работу,
- определённое время реакции,
- определённое время восстановления,
- или неограниченную доступность в любое время.

15.3 Техническое обслуживание, сопровождение и необходимые перерывы

iM Group вправе временно ограничивать, прерывать или технически изменять системы, программное обеспечение, веб-сайты, онлайн-сервисы и иные цифровые услуги, если это необходимо, в частности, для:

- работ по техническому обслуживанию,
- обновлений безопасности,
- устранения ошибок,
- технических доработок,
- перевода систем,
- обновлений или апгрейдов,
- мер по обеспечению ИТ-безопасности,
- работ с базами данных или серверными структурами,
- изменений интерфейсов,
- или иных технически необходимых мер.

Если это планируемо и разумно, длительные или существенные работы по техническому обслуживанию заранее объявляются Заказчику.

При срочных мерах безопасности, острых технических сбоях или иных непланируемых мерах предварительное уведомление может не производиться.

15.4 Системные требования Заказчика

Надлежащее использование ИТ-, программных или цифровых услуг может предполагать наличие у Заказчика подходящих технических условий.

К ним, в частности, могут относиться:

- совместимое аппаратное обеспечение,
- подходящие операционные системы,
- необходимые версии программного обеспечения,
- актуальные обновления безопасности,
- работающие сетевые подключения,
- достаточно стабильное подключение к интернету,
- необходимые права пользователя,
- подходящие оконечные устройства,
- необходимые интерфейсы,
- актуальные браузеры или иное клиентское программное обеспечение,
- а также иные технические системные требования.

Заказчик отвечает за обеспечение и поддержание этих условий, если их обеспечение прямо не входит в согласованный объём услуг iM Group.

Если сбой основан исключительно на отсутствующих, устаревших, неисправных или несовместимых системных условиях Заказчика, недостатка, за который отвечает iM Group, как правило, не имеется.

15.5 Сторонние поставщики, внешние системы и внешние зависимости

Работоспособность отдельных услуг может зависеть от систем, сервисов или компонентов третьих лиц.

Это может, в частности, касаться:

- хостинг-провайдеров,
- облачных провайдеров,
- регистраторов доменов,
- магазинов приложений,
- поставщиков операционных систем,
- интерфейсов и API,
- платёжных сервис-провайдеров,
- операторов связи,
- внешних программных библиотек,
- стороннего программного обеспечения,
- плагинов и расширений,
- внешних баз данных,
- производителей аппаратного обеспечения,
- а также иных внешних систем или внешних услуг.

iM Group не может гарантировать, что такие сторонние поставщики будут предоставлять свои услуги постоянно, без изменений, без ошибок или на определённых условиях.

Изменения, ограничения, сбои или прекращение таких услуг сторонних поставщиков могут повлиять на функциональность зависящих от них услуг.

iM Group не несёт ответственности за возникающие в результате ограничения или сбои, если они находятся вне сферы её ответственности и она за них не отвечает.

Это не действует, если сбой основан на виновно ненадлежащем выборе, интеграции, конфигурации или ином собственном нарушении обязанностей со стороны iM Group.

15.6 Обновления, технические изменения и дальнейшее развитие

iM Group вправе развивать, адаптировать или технически изменять программное обеспечение, цифровые услуги и технические системы, если это необходимо или целесообразно, в частности:

- по соображениям безопасности,
- для устранения ошибок,
- для поддержания технической работоспособности,
- для обеспечения совместимости,
- вследствие изменения требований закона или регуляторов,
- вследствие изменения технических стандартов,
- вследствие изменений у сторонних поставщиков,
- для дальнейшего развития услуги,
- или по иным объективно обоснованным техническим причинам.

Такие изменения не должны неприемлемо нарушать согласованную в договоре цель использования.

Если это предписано законом или необходимо исходя из вида и объёма изменения, Заказчик информируется о существенных изменениях.

Обязательные требования закона, в частности при потребительских договорах о цифровых продуктах, остаются незатронутыми.

15.7 Изменение или исключение отдельных функций

Если определённая функция прямо не была гарантирована на постоянной основе, iM Group может изменять, заменять или технически модифицировать отдельные функции, если это необходимо по техническим, связанным с безопасностью, правовым или экономически обоснованным причинам и основное использование в соответствии с договором при этом не нарушается неприемлемым образом.

Полное прекращение существенной функции, причитающейся по договору, регулируется положениями закона и конкретными договорными соглашениями.

15.8 Меры безопасности и временные блокировки

iM Group вправе временно ограничивать или блокировать отдельные функции, доступы, системы или цифровые услуги, если это необходимо для того, чтобы:

- предотвратить острые риски безопасности,
- предотвратить атаки или злоупотребления,
- избежать ущерба системам или данным,
- выполнить требования закона или государственных органов,
- или обеспечить целостность и безопасность используемых систем.

По возможности и в разумных пределах Заказчик будет об этом проинформирован.

Особые положения о блокировке в связи с просрочкой оплаты остаются незатронутыми.

15.9 Отсутствие гарантированной минимальной доступности без особой договорённости

Определённая доступность, время реакции, время восстановления, время поддержки или иное качество обслуживания причитаются только в том случае, если они прямо установлены в:

- предложении,
- подтверждении заказа,
- описании услуг,
- соглашении об уровне обслуживания (SLA),
- соглашении о техническом обслуживании,
- или ином индивидуальном соглашении.

Без такой прямой договорённости, в частности, не существует права на определённую процентную минимальную доступность или определённое время реакции и восстановления.

15.10 Плановые и внеплановые перерывы

Плановые работы по техническому обслуживанию, сопровождению, обновлению или переводу систем могут приводить к временным перерывам.

Внеплановые перерывы могут возникать, в частности, вследствие:

- технических дефектов,
- инцидентов безопасности,
- отключений электроэнергии или сети,
- сбоев у сторонних поставщиков,
- отказов внешних интерфейсов,
- дефектов аппаратного обеспечения,
- программных ошибок,
- или иных непредвиденных технических событий.

Если iM Group не отвечает за такие обстоятельства, дополнительно действуют общие положения настоящих AGB об ответственности и сроках.

15.11 Отсутствие обязанности поддерживать устаревшие системы

Если прямо не согласовано иное, не существует обязанности постоянно поддерживать совместимость программного обеспечения, приложений или цифровых услуг с технически устаревшими, более не поддерживаемыми производителем или критичными с точки зрения безопасности операционными системами, устройствами, браузерами, интерфейсами или иными системными средами.

iM Group может ограничить или прекратить поддержку таких систем, если их дальнейшая поддержка более не оправдана с технической точки зрения, с точки зрения безопасности или экономически.

Если в результате затрагиваются существенные договорные функции, обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

15.12 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права, предусмотренные законом, в частности права потребителей в отношении цифровых продуктов, цифровых услуг или товаров с цифровыми элементами, остаются незатронутыми.

16. Особые обязанности и распределение рисков в отношении ИТ-, программных и цифровых

систем

Нижеследующие положения дополнительно применяются к ИТ-, программным и цифровым услугам iM Group и, в частности, конкретизируют сферы ответственности Заказчика при использовании, обслуживании, изменении и техническом сопровождении соответствующих систем.

Общие положения о гарантии и ответственности, в частности пункты 10 и 11 настоящих AGB, остаются незатронутыми.

16.1 Ответственность за резервное копирование данных

Если создание, управление, контроль или проверка резервных копий данных прямо не входят в согласованный объём услуг iM Group, Заказчик сам отвечает за регулярное, полное и соответствующее риску резервное копирование своих данных.

Частота и вид резервного копирования должны определяться, в частности, с учётом:

- значимости и критичности данных,
- частоты изменений,
- затрат на восстановление,
- производственных требований,
- требований закона или регуляторов,
- а также возможного ущерба при потере данных.

Заказчик должен обеспечить, чтобы имеющиеся резервные копии были технически пригодны, доступны и годились для восстановления.

Если iM Group было прямо поручено резервное копирование, управление резервными копиями или их контроль, её ответственность определяется исключительно конкретно согласованным объёмом услуг.

16.2 Резервное копирование данных перед техническими работами

Перед проведением работ на существующих ИТ-, программных или цифровых системах Заказчик, как правило, должен обеспечить наличие актуальной и подходящей резервной копии данных, если создание такой копии прямо не является частью соответствующего заказа.

Это действует, в частности, перед:

- установкой программного обеспечения,
- обновлениями и апгрейдами,
- миграцией систем,
- изменениями операционной системы,
- работами с базами данных,
- работами на серверах,
- изменениями сети,
- изменениями конфигурации,
- ремонтными работами и работами по техническому обслуживанию,
- мерами удалённого обслуживания,
- а также иными вмешательствами в существующие технические системы.

Если имеющаяся резервная копия необходима для проведения работ, Заказчик должен своевременно предоставить её по запросу.

Если подходящая резервная копия отсутствует и безопасное проведение работ без неё с профессиональной точки зрения неоправданно, iM Group вправе приостановить выполнение до

появления подходящей резервной копии или заключения отдельного соглашения о её создании.

Возникающие в результате дополнительные затраты и переносы сроков могут учитываться в соответствии с положениями настоящих AGB.

16.3 Существующие системы и унаследованные проблемы

Принятие существующей ИТ-, программной, сетевой, серверной, хостинговой или иной технической системы для обслуживания, проверки, ремонта, изменения или расширения не означает, что iM Group принимает на себя ответственность за ошибки, недостатки, уязвимости безопасности, неправильные конфигурации или иные технические проблемы, существовавшие до начала её деятельности.

Это относится, в частности, к:

- устаревшим версиям программного обеспечения,
- уже существующим уязвимостям безопасности,
- ошибочным или неполным конфигурациям,
- незадокументированным изменениям,
- отсутствующим обновлениям,
- ошибочным концепциям пользователей или прав доступа,
- неисправному аппаратному обеспечению,
- недостаточным сетевым структурам,
- отсутствующим или ошибочным резервным копиям,
- а также иным уже существующим техническим или организационным недостаткам.

Если такие проблемы выявляются в ходе порученных работ, iM Group проинформирует о них Заказчика, насколько это необходимо и разумно исходя из вида и объёма заказа.

Устранение таких уже существующих проблем входит в заказ только в том случае, если это прямо согласовано или однозначно вытекает из причитающегося объёма услуг.

16.4 Изменения, внесённые Заказчиком или третьими лицами

Если Заказчик сам или через привлечённых им третьих лиц после настройки, установки, конфигурирования, обслуживания или иной обработки вносит изменения в ИТ-, программные или цифровые системы, он несёт ответственность за последствия этих изменений, если они не были инициированы или прямо одобрены iM Group.

Это относится, в частности, к:

- изменениям конфигурации программного обеспечения,
- установке или удалению программ,
- установке плагинов или расширений,
- изменениям настроек сервера или хостинга,
- изменениям конфигурации межсетевого экрана или сети,
- изменениям прав пользователей,
- изменениям интерфейсов,
- замене аппаратных компонентов,
- изменениям баз данных,
- изменениям исходного кода или скриптов,
- а также иным техническим вмешательствам.

Если такое изменение является причиной последующего сбоя, ошибки или ущерба, недостатка, за

который отвечает iM Group, в этой части, как правило, не имеется.

Установленные законом права Заказчика остаются незатронутыми, если причина сбоя фактически заключается в ненадлежащей услуге iM Group.

16.5 ИТ-безопасность и обновления безопасности

Заказчик обязан в разумных пределах принимать надлежащие меры по обеспечению безопасности своих ИТ-, программных и цифровых систем, если эти задачи прямо не переданы iM Group.

К ним, в частности, могут относиться:

- установка необходимых обновлений безопасности,
- использование поддерживаемых и актуальных версий программного обеспечения,
- защита учётных записей пользователей,
- использование подходящих паролей,
- применение подходящих механизмов безопасности,
- соблюдение указаний по безопасности,
- ограничение прав пользователей,
- защита от несанкционированного доступа,
- а также регулярная проверка критически важных систем.

Если iM Group указывает на очевидную уязвимость безопасности, устаревшую систему, необходимое обновление или иную конкретную меру безопасности, а Заказчик решает отказаться от рекомендованной меры, он, как правило, сам несёт возникающие в результате риски, если эти риски основаны на его решении.

iM Group не обязана вносить изменения или принимать меры безопасности вопреки прямо выраженной воле Заказчика, если этому не препятствуют обязательные правовые причины или причины, связанные с безопасностью.

Однако она вправе отказаться от оказания услуги или приостановить его, если продолжение неоправданно с профессиональной точки зрения или с точки зрения безопасности.

16.6 Учётные данные, пароли и учётные записи пользователей

Заказчик, как правило, отвечает за надлежащую защиту учётных данных, паролей, API-ключей, административных доступов и иной информации для аутентификации.

Это, в частности, включает:

- использование подходящих и достаточно надёжных паролей,
- конфиденциальное обращение с учётными данными,
- недопущение излишней передачи третьим лицам,
- регулярную проверку прав пользователей,
- блокировку или удаление более не нужных доступов,
- а также, если это технически целесообразно и доступно, применение дополнительных мер защиты, таких как многофакторная аутентификация.

Если учётные данные передаются iM Group для выполнения заказа, они могут использоваться только в объёме, необходимом для соответствующей услуги.

После завершения работ Заказчик при необходимости отвечает за изменение, деактивацию или повторную выдачу временных доступов, если iM Group прямо не поручено выполнение этой задачи.

16.7 Удалённое обслуживание и технический доступ

Если для оказания услуг поддержки, обслуживания, анализа или иных ИТ-услуг требуется удалённый доступ, Заказчик должен обеспечить необходимые для этого технические и организационные условия.

Заказчик несёт ответственность за то, что он вправе предоставить соответствующий доступ.

Перед проведением работ по удалённому обслуживанию при необходимости следует:

- создать резервные копии важных данных,
- закрыть ненужные программы,
- проинформировать затронутых пользователей,
- и надлежащим образом защитить или закрыть конфиденциальный контент.

Заказчик принимает к сведению, что в ходе технических работ, в частности, могут потребоваться перезапуски, кратковременные перерывы, перезапуски служб или сопоставимые технические меры.

iM Group использует удалённый доступ исключительно в рамках согласованного заказа и необходимых для него технических мер.

16.8 Отсутствие автоматической обязанности по мониторингу, обслуживанию или обновлению

Однократная настройка, установка, ремонт, обслуживание, конфигурирование или обработка системы не порождает постоянной обязанности iM Group по текущему мониторингу, обслуживанию или сопровождению этой системы, если это прямо не согласовано.

В частности, без соответствующего отдельного поручения не существует обязанности по:

- постоянному мониторингу системы,
- текущему мониторингу безопасности,
- автоматической проверке файлов журналов,
- регулярному контролю резервных копий,
- проверке возможности восстановления из резервных копий,
- контролю дискового пространства,
- контролю сроков действия сертификатов,
- постоянной проверке на наличие уязвимостей,
- текущей установке обновлений,
- постоянному мониторингу доступности,
- контролю изменений у сторонних поставщиков,
- или постоянному административному сопровождению.

Такая постоянная услуга причитается только в том случае, если она прямо является предметом договора о техническом обслуживании, поддержке, мониторинге, хостинге или ином сопровождении.

16.9 Отсутствие автоматической обязанности по обновлению чужих систем

Если прямо не согласовано, iM Group не обязана постоянно проверять эксплуатируемые или предоставляемые Заказчиком или третьими лицами системы на наличие новых версий программного обеспечения, обновлений, обновлений безопасности или технических изменений.

Это относится, в частности, к:

- операционным системам,
- стороннему программному обеспечению,
- плагинам,

- внешним платформам,
- интерфейсам,
- сетевым устройствам,
- серверным службам,
- базам данных,
- а также иным внешним системам.

Обязательные требования закона об обновлении цифровых продуктов или товаров с цифровыми элементами, предоставляемых самой iM Group, остаются незатронутыми.

16.10 Стороннее программное обеспечение, лицензии и системные требования

Если для использования или оказания услуги необходимы стороннее программное обеспечение, операционные системы, внешние сервисы или иные внешние компоненты, Заказчик должен соблюдать соответствующие технические требования и лицензионные условия, если их предоставление или лицензирование прямо не является частью заказа.

Заказчик, в частности, отвечает за наличие и действительность необходимых лицензий сторонних поставщиков, если их приобретение не было взято на себя iM Group.

Если сторонний поставщик впоследствии изменяет технические требования, лицензионные условия, интерфейсы или функции, это может повлечь дополнительные затраты на адаптацию.

Такие доработки могут выставляться отдельно, если они не являются частью существующей обязанности по техническому обслуживанию, обновлению или иной обязанности по оказанию услуг.

16.11 Меры при критичных для безопасности состояниях

Если iM Group в ходе порученной работы выявляет состояние, которое по профессиональной оценке может представлять значительный риск безопасности для систем, данных или третьих лиц, она вправе указать на это Заказчику и предложить подходящие меры.

Если немедленное продолжение работ без предварительных мер по резервированию или защите неоправданно с профессиональной точки зрения или с точки зрения безопасности, iM Group может временно приостановить соответствующую услугу.

Возникающие в результате переносы сроков регулируются общими положениями настоящих AGB.

16.12 Документация и существующая информация о системах

Если для оказания услуги необходимы имеющаяся документация, учётные данные, информация о конфигурации, сетевые планы, информация о системах или иные технические документы, Заказчик должен по возможности предоставить их в полном и актуальном виде.

Если соответствующие документы отсутствуют или существующие системы недостаточно задокументированы, это может повлечь дополнительные затраты на анализ, проверку или документирование.

Эти дополнительные затраты могут выставляться отдельно, если они ещё не охвачены согласованным объёмом услуг.

16.13 Соотношение с гарантией и общей ответственностью

Положения настоящего пункта служат разграничению сфер ответственности и содействия при ИТ-, программных и цифровых услугах.

Они не исключают обязательных установленных законом прав в связи с недостатками или ответственностью.

В отношении недостатков дополнительно действуют положения пункта 10 – Гарантия и права в связи с недостатками.

В отношении ответственности действуют, в частности, положения пункта 11 – Общая ответственность.

Если для определённой ИТ-, программной или цифровой ситуации действует специальное положение настоящей части, оно учитывается дополнительно.

16.14 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права, предусмотренные законом, в частности права потребителей в отношении цифровых продуктов, цифровых услуг или товаров с цифровыми элементами, остаются незатронутыми.

17. Блокировка цифровых услуг при просрочке оплаты

Если Заказчик просрочил причитающийся платёж в пользу iM Group, iM Group вправе в допустимом законом и соразмерном объёме временно ограничить или заблокировать текущие цифровые услуги, доступы или функции.

Общие положения о просрочке оплаты и приостановлении оказания услуг из пункта 5 настоящих AGB действуют дополнительно.

17.1 Условия блокировки

Блокировка или ограничение могут осуществляться, в частности, если Заказчик, несмотря на наступление срока оплаты и просрочку, не вносит причитающийся платёж в полном объёме.

Если это разумно с учётом обстоятельств конкретного случая, iM Group перед блокировкой укажет Заказчику на открытое требование и возможное ограничение или блокировку соответствующей услуги.

Дополнительное уведомление не требуется, если:

- предварительное уведомление не требуется по закону,
- Заказчику уже было указано на возможные последствия просрочки оплаты,
- имеет место значительная или повторная просрочка оплаты,
- или особые обстоятельства оправдывают кратковременное ограничение.

17.2 Затрагиваемые услуги

Блокировка или ограничение могут, в частности, касаться:

- доступа к программному обеспечению,
- учётных записей пользователей,
- клиентских порталов,
- онлайн-сервисов,
- облачных или серверных функций,
- интерфейсов и API,
- активации лицензий,
- проверки лицензий,
- текущих цифровых сервисов,
- административных или удалённых доступов,
- а также иных цифровых или технических услуг, дальнейшее предоставление которых зависит от причитающегося текущего или подлежащего оплате вознаграждения.

Если существует несколько независимых друг от друга услуг, блокировка может ограничиваться теми

услугами, к которым относится просрочка оплаты или в отношении которых ограничение объективно соразмерно для взыскания открытого требования.

17.3 Объём и соразмерность блокировки

iM Group может полностью или частично ограничить услугу, если это соразмерно с учётом суммы задолженности, продолжительности просрочки, вида услуги и интересов обеих сторон.

Если частичного ограничения достаточно для защиты законных интересов iM Group и оно технически возможно без несоразмерных затрат, оно может применяться вместо полной блокировки.

Заказчик не вправе требовать определённого технического способа блокировки.

17.4 Отсутствие автоматического прекращения договора

Блокировка или ограничение цифровой услуги вследствие просрочки оплаты, как правило, не является расторжением, отказом от договора или иным автоматическим прекращением договорных отношений.

Договор и вытекающие из него платёжные обязательства, как правило, сохраняются, если не последовало отдельного расторжения, отказа от договора или иного прекращения договора в соответствии с установленными законом или договором условиями.

17.5 Отсутствие автоматического удаления данных

Блокировка вследствие просрочки оплаты, как правило, не приводит автоматически к удалению данных, учётных записей, конфигураций или иного сохранённого контента Заказчика.

Если во время блокировки данные продолжают храниться или поддерживаться, объём и срок хранения определяются соответствующим договором, положениями закона, а также при необходимости особыми положениями о хостинге, онлайн-сервисах или защите данных.

Однако из самой блокировки не вытекает права на неограниченное или бесплатное постоянное хранение данных.

17.6 Последствия блокировки

Если ограничение или блокировка правомерно осуществлены вследствие просрочки оплаты, за которую отвечает Заказчик, Заказчик несёт возникающие в результате последствия в той мере, в какой они основаны на блокировке или просрочке оплаты.

Это может, в частности, касаться:

- отсутствия доступа к системам или функциям,
- временной недоступности цифровых услуг,
- задержек в проектных или рабочих процессах,
- прерывания текущих процессов,
- переноса сроков оказания услуг,
- или дополнительных технических и организационных затрат.

iM Group не несёт ответственности за такие последствия, если блокировка осуществлена правомерно и лежащие в её основе обстоятельства относятся к ответственности Заказчика.

Общие положения об ответственности из пункта 11 остаются незатронутыми.

17.7 Разблокировка после погашения задолженности

После полного погашения открытых требований, включая возможные причитающиеся проценты за просрочку и иные подлежащие возмещению по закону расходы, заблокированная услуга, как правило, разблокируется, если договор продолжает действовать и отсутствуют иные основания для блокировки.

Разблокировка осуществляется в ближайший технически и организационно возможный момент.

Права на немедленную или посекундную разблокировку сразу после поступления платежа не существует.

17.8 Технические затраты на разблокировку

Если для возобновления заблокированной услуги требуются дополнительные технические или организационные затраты, они могут выставляться отдельно, если:

- затраты вызваны просрочкой оплаты и необходимой вследствие этого блокировкой,
- их выставление допустимо по закону,
- и затраты ещё не покрыты причитающимся по договору вознаграждением.

Расчёт может производиться по действующему прейскуранту iM Group.

17.9 Возобновление текущих работ и услуг

Если наряду с технической блокировкой вследствие просрочки оплаты были приостановлены также текущие работы, поддержка, техническое обслуживание, разработка или иные услуги, после погашения задолженности права на их немедленное возобновление не существует.

Возобновление осуществляется в соответствии с пунктом 5 настоящих AGB в ближайший возможный срок с учётом производственных, кадровых, технических и организационных возможностей iM Group.

17.10 Повторная или значительная просрочка оплаты

При повторной или значительной просрочке оплаты дальнейшие установленные законом и договорные права iM Group остаются незатронутыми.

К ним, в частности, могут относиться:

- удержание дальнейших услуг,
- приостановление текущих услуг,
- требование соразмерной предоплаты или обеспечения для будущих услуг,
- расторжение длящихся обязательств, если выполнены установленные законом или договором условия,
- а также судебное или внесудебное взыскание открытых требований.

17.11 Основания блокировки по соображениям безопасности и иные основания

Положения настоящего пункта касаются исключительно блокировок вследствие просрочки оплаты.

Право iM Group ограничивать или блокировать системы, доступы или цифровые услуги по иным законным основаниям остаётся незатронутым.

Это действует, в частности, при:

- рисках безопасности,
- злоупотреблениях,
- атаках на системы,
- нарушениях требований закона,
- распоряжениях государственных органов,
- или иных случаях согласно пункту 15 настоящих AGB.

17.12 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют исключительно в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности обязательные права потребителей и установленные законом права в отношении цифровых продуктов или цифровых услуг, остаются незатронутыми.

ЧАСТЬ D – Хостинг, домены и онлайн-сервисы

18. Сфера применения для хостинга, доменов и онлайн-сервисов

Нижеследующие положения настоящей части дополнительно применяются ко всем услугам iM Group в сфере хостинга, доменов, серверных услуг, интернет-инфраструктуры и иных онлайн-сервисов.

К ним, в частности, могут относиться:

- веб-хостинг,
- хостинг серверов,
- виртуальные серверы и сопоставимые серверные услуги,
- предоставление и управление веб-пространством,
- регистрация доменов,
- управление доменами,
- передача доменов,
- перенос доменов и смена провайдера,
- управление DNS,
- настройка и управление DNS-записями,
- SSL/TLS-сертификаты,
- хостинг электронной почты,
- почтовые серверы,
- почтовые ящики,
- базы данных,
- серверные приложения,
- облачные услуги,
- онлайн-платформы и онлайн-сервисы,
- предоставление технической инфраструктуры,
- техническое администрирование серверных, хостинговых и онлайн-систем,
- настройка и конфигурирование хостинговых сред,
- техническое обслуживание и сопровождение хостинговых или серверных систем,
- наблюдение или мониторинг, если это прямо согласовано,
- услуги по резервному копированию данных, если это прямо согласовано,
- услуги по восстановлению, если это прямо согласовано,
- управление сертификатами, техническими доступами или иными компонентами, связанными с хостингом,
- посредничество или управление услугами внешних хостинговых, доменных, облачных или инфраструктурных провайдеров,
- а также иные сопоставимые интернет-, серверные, облачные, доменные или хостинговые услуги.

Общие положения части A, а также особые положения части C – ИТ, программное обеспечение и цифровые услуги действуют дополнительно в той мере, в какой они применимы к соответствующей услуге.

Если услуга дополнительно включает творческие, дизайнерские, веб-дизайнерские, программные, ИТ-, монтажные, установочные или иные составляющие, соответствующие особые части настоящих AGB действуют дополнительно и параллельно.

18.1 Определяющий объём услуг

Вид, объём, техническое оснащение, дисковое пространство, объём данных, пропускная способность, вычислительная мощность, количество почтовых ящиков или баз данных, доступность, объём резервного копирования, поддержка, администрирование, мониторинг, срок договора и иные характеристики соответствующей хостинговой, доменной или онлайн-услуги определяются исключительно:

- соответствующим предложением,
- подтверждением заказа,
- описанием услуг,
- описанием тарифа или продукта,
- отдельным соглашением о хостинге, техническом обслуживании или сервисе,
- или иным индивидуальным соглашением.

Услуги, технические характеристики или мощности, прямо не согласованные там, не причитаются лишь на основании общего предоставления хостинговой, доменной или онлайн-услуги.

18.2 Отсутствие автоматического обязательства по определённым техническим характеристикам

Если прямо не согласовано иное, в частности не существует права на:

- определённую процентную минимальную доступность,
- определённую пропускную способность,
- гарантированную скорость передачи данных,
- неограниченное дисковое пространство,
- неограниченный объём данных,
- определённую вычислительную мощность,
- определённое количество технических ресурсов,
- постоянный мониторинг,
- автоматическое обнаружение ошибок,
- текущий мониторинг безопасности,
- автоматическое резервное копирование данных,
- определённые интервалы резервного копирования,
- определённые сроки хранения резервных копий,
- гарантированное время восстановления,
- определённое время поддержки или реакции,
- или личное техническое сопровождение в любое время.

Если такие услуги должны причитаться, они должны быть прямо согласованы.

18.3 Собственные услуги и услуги третьих лиц

Хостинговые, доменные, облачные и иные онлайн-услуги могут оказываться полностью или частично самой iM Group либо с использованием технических услуг и инфраструктуры третьих лиц.

iM Group вправе использовать для этого, в частности:

- центры обработки данных,
- хостинг-провайдеров,
- облачных провайдеров,
- регистраторов доменов,
- регистратуры,
- поставщиков сертификатов,
- операторов связи,
- поставщиков услуг электронной почты,
- операторов платформ,
- операторов инфраструктуры,
- или иных технических подрядчиков.

Если iM Group лишь приобретает, предоставляет посредничество, регистрирует, конфигурирует, управляет или административно сопровождает услугу стороннего поставщика, это не порождает автоматически собственной обязанности iM Group постоянно самостоятельно предоставлять лежащую в основе услугу стороннего поставщика независимо от этого поставщика.

Технические, правовые или экономические изменения у сторонних поставщиков могут повлиять на соответствующую услугу.

Положения пункта 15 о сторонних поставщиках, внешних системах и внешних зависимостях действуют дополнительно.

18.4 Условия сторонних поставщиков

Если использование хостинговой, доменной, облачной или иной онлайн-услуги зависит от условий стороннего поставщика, дополнительно могут действовать соответствующие договорные условия, условия использования, регистрации, лицензионные или технические условия этого поставщика.

Это касается, в частности:

- регистрации доменов,
- доменных регистратур,
- регистраторов,
- хостинг-провайдеров,
- облачных провайдеров,
- поставщиков сертификатов,
- сервисов электронной почты,
- платформ,
- а также иных технических сервисов третьих лиц.

Заказчик обязан соблюдать такие условия, если они были ему сообщены, сделаны доступными или очевидно имеют определяющее значение для соответствующей услуги.

iM Group не может предоставлять права или обещать услуги, выходящие за пределы возможностей, предоставленных ей самой сторонним поставщиком.

18.5 Хостинг и домен как независимые друг от друга услуги

Хостинговые, доменные, почтовые, сертификатные, баз данных, серверные или иные онлайн-услуги могут представлять собой юридически и технически независимые друг от друга составляющие услуг.

Поэтому прекращение, блокировка, сбой или изменение отдельной составляющей услуги не приводит

автоматически к прекращению всех остальных услуг, если они могут продолжаться технически и договорно независимо друг от друга.

И наоборот, прекращение или сбой технически необходимой составляющей услуги может повлиять на зависящие от неё сервисы.

18.6 Отсутствие автоматической обязанности по администрированию или сопровождению

Само по себе предоставление, настройка или посредничество в отношении хостинговой, доменной или онлайн-услуги не порождает постоянной обязанности iM Group по полному техническому администрированию или мониторингу.

Без прямой договорённости, в частности, не существует автоматической обязанности по:

- текущему администрированию серверов,
- контролю файлов журналов,
- мониторингу дискового пространства,
- контролю почтовых ящиков,
- проверке сроков действия доменов,
- мониторингу сроков действия сертификатов,
- установке всех обновлений,
- проверке на наличие уязвимостей,
- регулярному контролю резервных копий,
- проверке восстановления,
- или общему текущему сопровождению систем.

Если такие услуги причитаются, они должны быть прямо согласованы.

Положения пунктов 16.8 и 16.9 действуют дополнительно.

18.7 Резервные копии и резервное копирование данных

Резервное копирование данных, контроль резервных копий, проверки восстановления и постоянное хранение определённых состояний резервных копий причитаются только в случае прямой договорённости.

Если прямая услуга резервного копирования не является частью договора, Заказчик в соответствии с пунктом 16 остаётся ответственным за надлежащее собственное резервное копирование данных.

Если существует согласованная услуга резервного копирования, из соответствующего описания услуг или индивидуального соглашения, в частности, определяются:

- объём резервного копирования,
- интервал резервного копирования,
- срок хранения,
- место хранения,
- количество имеющихся состояний резервных копий,
- возможности восстановления,
- и при необходимости время восстановления.

18.8 Технические изменения и миграции

iM Group вправе адаптировать, обновлять или переносить хостинговую, серверную, облачную или иную техническую инфраструктуру на другие подходящие технические системы, если для этого имеются объективные технические, связанные с безопасностью, организационные или экономические причины и

согласованная цель договора при этом не нарушается неприемлемым образом.

Это может, в частности, касаться:

- смены серверов,
- смены центров обработки данных,
- изменения IP-адресов,
- изменения операционных систем или версий программного обеспечения,
- доработки баз данных,
- изменения технических платформ,
- мер безопасности,
- или технических миграций.

Если для Заказчика в результате возникают существенные изменения и предварительное уведомление возможно и разумно, iM Group проинформирует об этом Заказчика.

18.9 Зависимость от доменных, DNS- и интернет-структур

Заказчик принимает к сведению, что доменные, DNS-, почтовые, хостинговые и онлайн-сервисы могут зависеть от технических систем и инфраструктур, находящихся вне непосредственной сферы влияния iM Group.

К ним, в частности, относятся:

- доменные регистратуры,
- регистраторы,
- DNS-инфраструктуры,
- интернет-провайдеры,
- телекоммуникационные сети,
- системы маршрутизации,
- почтовые системы,
- центры сертификации,
- и иные внешние технические инфраструктуры.

Поэтому регистрация доменов, изменения DNS, выпуск сертификатов или технические передачи могут по техническим причинам вступать в силу с задержкой даже после надлежащей обработки со стороны iM Group.

18.10 Отсутствие гарантии доступности домена

Сообщение о том, что определённый домен на момент проверки представляется свободным, не является гарантией того, что этот домен действительно может быть успешно зарегистрирован.

Домен считается обязательно зарегистрированным только после успешного завершения регистрации компетентной регистратурой или компетентным регистратором.

Между проверкой и окончательной регистрацией домен, в частности, может быть зарегистрирован третьими лицами или по иным причинам перестать быть доступным.

18.11 Отсутствие передачи права собственности на домены

Если это юридически применимо, Заказчик путём регистрации домена не приобретает права собственности на домен в вещно-правовом смысле.

Его права определяются, скорее, соответствующими регистрационно-правовыми и договорными

условиями компетентной регистратуры, регистратора и согласованного договорного оформления.

Если домен регистрируется для Заказчика, он должен в соответствии с соответствующими техническими и правовыми возможностями указываться в качестве владельца домена или иного уполномоченного пользователя, если не согласовано иное.

18.12 Приоритет специальных положений

Если для отдельных хостинговых, доменных, серверных, облачных или онлайн-сервисов существуют отдельные соглашения, описания услуг, соглашения об уровне обслуживания или иные специальные договорные условия, они имеют приоритет перед общими положениями настоящего пункта в той мере, в какой они регулируют соответствующий вопрос более специально.

18.13 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют исключительно в допустимом законом объёме.

Обязательные права, предусмотренные законом, в частности права потребителей, остаются незатронутыми.

19. Регистрация домена, продление и смена провайдера

Нижеследующие положения дополнительно применяются к регистрации, управлению, продлению, передаче и прекращению доменов, которые iM Group приобретает, которыми управляет или которые технически сопровождает по поручению Заказчика.

Если для отдельных доменов или доменов верхнего уровня действуют особые условия компетентной регистратуры, регистратора или иных технических подрядчиков, они применяются дополнительно.

19.1 Регистрация доменов

iM Group может по поручению Заказчика инициировать регистрацию одного или нескольких доменов у подходящего регистратора или через компетентную регистратуру.

Домен считается успешно зарегистрированным только после того, как регистрация была технически и юридически подтверждена компетентным органом.

Предварительная проверка доступности не является гарантией того, что желаемый домен действительно может быть зарегистрирован.

Между проверкой и регистрацией домен, в частности, может:

- быть зарегистрирован третьими лицами,
- быть заблокирован или зарезервирован регистратурой,
- не подлежать регистрации вследствие особых правил распределения,
- или стать недоступным по иным техническим или правовым причинам.

Поэтому iM Group не обязуется обеспечить успех регистрации, если отсутствие регистрации находится вне сферы её ответственности.

19.2 Сведения Заказчика

Заказчик должен полностью и правильно предоставить все сведения, необходимые для регистрации или управления.

Это может, в частности, касаться:

- имени или наименования фирмы,
- адреса,
- адреса электронной почты,

- номера телефона,
- контактного лица,
- регистрационных данных,
- технических контактов,
- административных контактов,
- или иной информации, требуемой регистратором или регистратурой.

Об изменениях этих данных следует незамедлительно сообщать iM Group, если iM Group поручено управление доменом.

Заказчик несёт ответственность за правильность, актуальность и правомерность предоставленных им сведений.

19.3 Владелец домена и регистрационные данные

Если это технически и юридически возможно и не согласовано иное, Заказчик должен указываться в качестве владельца домена или лица, имеющего право на регистрацию.

Если регистратура или регистратор предусматривают иные технические или организационные модели, запись осуществляется в соответствии с соответствующими условиями.

iM Group вправе быть указанной в качестве технического, административного или иного управляющего контакта, если это необходимо или целесообразно для осуществления порученного управления доменом.

Указание iM Group в качестве технического или административного контакта, как правило, не порождает собственных материальных прав iM Group на домен.

19.4 Права третьих лиц и выбор домена

Заказчик сам отвечает за то, чтобы желаемый им домен не нарушал прав третьих лиц.

Это касается, в частности:

- прав на товарные знаки,
- прав на имя,
- обозначений предприятий,
- личных прав,
- прав в области конкуренции,
- а также иных охраняемых прав.

Всесторонняя правовая проверка желаемого домена со стороны iM Group не причитается, если это прямо не согласовано.

Если к iM Group третьими лицами предъявляются требования в связи с доменом, желаемым или предоставленным Заказчиком, дополнительно действуют общие положения настоящих AGB о предоставленном Заказчиком контенте и правах.

19.5 Продление доменов

Если iM Group поручено текущее управление доменом, продление домена может осуществляться в рамках соответствующих согласованных договорных и платёжных условий.

Продление осуществляется только в том случае, если:

- договорные отношения продолжаются,
- имеются необходимые технические условия,
- домен по-прежнему может быть продлён регистратором или регистратурой,

- и причитающееся вознаграждение было своевременно оплачено, если требуется предоплата или предварительная оплата.

iM Group не обязана постоянно предварительно финансировать сборы за продление доменов из собственных средств.

19.6 Последствия несвоевременной или отсутствующей оплаты

Если платёж, необходимый для продления или дальнейшего ведения домена, не внесён своевременно, iM Group может быть вправе не производить продление или приостановить дальнейшее управление доменом, если это допустимо по закону и договору.

Заказчик несёт риск того, что при отсутствии или несвоевременности продления домен может быть:

- деактивирован,
- заблокирован,
- переведён в льготный период или период восстановления (redemption),
- удалён,
- освобождён,
- или впоследствии зарегистрирован третьим лицом,

если причина находится в сфере ответственности Заказчика.

iM Group не обязана продолжать ведение доменов за собственный счёт лишь для того, чтобы предотвратить их утрату.

19.7 Напоминания о продлении

Если iM Group в рамках управления доменом направляет напоминания, уведомления или счета до истечения срока действия домена, они являются дополнительной сервисной услугой.

Заказчик тем не менее остаётся ответственным за своевременное внесение необходимых платежей и совершение действий по содействию.

Право на определённое количество или определённое время напоминаний существует только в случае прямой договорённости.

19.8 Сборы за восстановление (redemption) и особые сборы

Если домен вследствие несвоевременного продления, отсутствия оплаты или иных обстоятельств уже истёк, был деактивирован или перешёл в фазу восстановления, могут возникнуть дополнительные сборы.

Это может, в частности, касаться:

- сборов за redemption,
- сборов за восстановление,
- сборов регистратора,
- сборов регистратуры,
- расходов на техническую обработку,
- а также иных расходов третьих лиц.

Такие дополнительные расходы могут выставляться Заказчику отдельно, если они вызваны обстоятельством, за которое он отвечает.

Успешное восстановление не может быть гарантировано.

19.9 Смена провайдера и передача домена

Заказчик может в рамках установленных законом и регистрационными правилами условий потребовать смены провайдера или передачи домена.

iM Group будет содействовать правомерной передаче домена в необходимом и разумном объёме, при условии что:

- договорные отношения предусматривают соответствующее содействие,
- этому не препятствуют правовые или технические препятствия,
- были предоставлены необходимые сведения и данные о получателе,
- и при необходимости оплачены открытые, неоспариваемые и подлежащие оплате услуги, если право удержания допустимо по закону.

iM Group не вправе произвольно препятствовать юридически допустимой передаче домена.

19.10 Auth-коды и данные для передачи

Если для смены провайдера требуется auth-код, код передачи, токен или иное техническое разрешение, iM Group предоставляет его в рамках технических и договорных возможностей.

Условием является, что:

- Заказчик имеет право на домен,
- личность или правомочие при необходимости подтверждены,
- и этому не препятствуют технические, правовые или регистрационные блокировки.

iM Group вправе проводить разумные проверки безопасности перед выдачей конфиденциальных данных для передачи.

19.11 Обязанности по содействию при смене провайдера

Заказчик должен своевременно совершать все действия по содействию, необходимые для смены провайдера.

К ним, в частности, относятся:

- сообщение нового провайдера,
- предоставление необходимых контактных данных,
- подтверждение запросов на передачу,
- подтверждение необходимых электронных писем,
- предоставление дополнительных подтверждений,
- и своевременное выполнение иных регистрационных шагов.

iM Group не отвечает за задержки, возникшие вследствие отсутствующего или несвоевременного содействия.

19.12 Технические задержки при передаче

Передача доменов, изменения DNS и смена провайдера могут по техническим причинам вступать в силу с задержкой.

Это может, в частности, зависеть от:

- прежнего регистратора,
- нового регистратора,
- регистратуры,

- кэшей DNS,
- технических периодов блокировки,
- подтверждений передачи,
- или иных внешних систем.

iM Group не несёт ответственности за задержки, возникающие исключительно вне сферы её ответственности.

19.13 Статус домена при прекращении договора

С прекращением договора об управлении доменом или хостинге не прекращается автоматически в тот же момент каждая техническая регистрация домена.

Дальнейшее обращение с доменом определяется:

- соответствующим периодом регистрации,
- условиями регистратора,
- условиями регистратуры,
- конкретными договорными отношениями,
- а также возможной согласованной передачей или расторжением.

iM Group не обязана продолжать ведение или продлевать домен за собственный счёт после прекращения договора.

19.14 Выдача и передача после прекращения договора

Если домен закреплён за Заказчиком и выполнены правовые и технические условия, iM Group после прекращения договора в разумном объёме предоставит информацию или разрешения, необходимые для допустимой передачи.

Заказчик обязан осуществить желаемую передачу в разумный срок.

Если передача не осуществляется, несмотря на требование или необходимое содействие Заказчика, он несёт риск дальнейших технических или регистрационных последствий, если iM Group за них не отвечает.

19.15 Отсутствие обязанности постоянного поддержания после прекращения договора

После прекращения договора без прямой договорённости у iM Group отсутствует обязанность постоянно продолжать ведение доменов, конфигураций DNS, почтовых ящиков, переадресаций или иных технических функций домена.

iM Group может прекратить техническое сопровождение по истечении разумных переходных сроков и с соблюдением установленных законом обязанностей.

Если для этого требуется или целесообразно предварительное уведомление, Заказчик будет соответствующим образом проинформирован.

19.16 Расторжение в отношении домена

Если Заказчик желает расторгнуть договор в отношении домена или удалить домен, он должен заявить об этом однозначно и с соблюдением возможных сроков.

iM Group вправе при заявлениях, имеющих существенные последствия для домена, потребовать подтверждения правомочия или личности Заказчика.

Заказчик принимает к сведению, что удаление или освобождение домена может привести к его последующей регистрации третьими лицами.

Восстановление после этого может быть исключено или возможно лишь за дополнительную плату.

19.17 Отсутствие гарантии возврата утраченного домена

Если домен был удалён, освобождён, не продлён или иным образом утрачен, не существует гарантии того, что он может быть вновь зарегистрирован или восстановлен для Заказчика.

Это действует, в частности, если домен тем временем:

- был зарегистрирован третьим лицом,
- был заблокирован,
- был зарезервирован,
- или более недоступен вследствие изменения условий регистрации.

19.18 Изменения условий регистрации

Регистраторы, регистратуры и операторы доменов верхнего уровня могут изменять свои технические, организационные, правовые или экономические условия.

iM Group вправе вносить необходимые изменения в управление доменами, если это необходимо для соблюдения этих изменённых условий.

Если в результате возникают дополнительные расходы, они могут перевыставляться за будущие услуги, если это допустимо согласно общим ценовым положениям настоящих AGB.

19.19 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют положения:

- пункта 4 – Цены,
- пункта 5 – Условия оплаты,
- пункта 7 – Обязанности по содействию,
- пункта 11 – Общая ответственность,
- пункта 15 – Доступность и техническая работоспособность,
- пункта 16 – Особые обязанности и распределение рисков в отношении ИТ-систем,
- а также пункта 17 – Блокировка цифровых услуг при просрочке оплаты.

19.20 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности права потребителей, а также обязательные требования соответствующих компетентных регистратур и регистраторов остаются незатронутыми.

20. Срок действия, расторжение и продление договоров на хостинг, домены и онлайн-сервисы

Если хостинговые, доменные, серверные, облачные, почтовые или иные онлайн-сервисы оказываются как текущие или повторяющиеся услуги, срок действия договора определяется соответствующим предложением, подтверждением заказа, описанием услуг или иным индивидуальным соглашением.

20.1 Начало договора и минимальный срок

Начало действия договора определяется соответствующим соглашением.

Если согласован минимальный срок действия договора, обычное расторжение, как правило, возможно впервые к окончанию этого минимального срока, если это допустимо по закону и не согласовано иное.

Если минимальный срок не согласован, возможность расторжения определяется соответствующими договорными и законодательными положениями.

20.2 Продление действующих договоров

Если согласовано автоматическое продление договора, договор по истечении соответствующего периода продлевается в соответствии с согласованным порядком продления.

Вид и срок продления, а также действующий срок уведомления о расторжении определяются предложением, подтверждением заказа, описанием услуг или иным индивидуальным соглашением.

Обязательные требования закона, в частности в отношении потребителей, остаются незатронутыми.

20.3 Форма расторжения

Заявления о расторжении требуют как минимум текстовой формы, если это допустимо по закону и индивидуально не согласована более строгая форма.

Расторжение может быть заявлено, в частности, по электронной почте.

Из заявления о расторжении должно однозначно следовать, какой договор или какая услуга затрагивается.

При наличии нескольких доменов, хостинг-пакетов, серверов, почтовых ящиков или иных отдельных услуг необходимо указать, какая именно услуга расторгается.

20.4 Сроки уведомления о расторжении

Определяющими являются индивидуально согласованные сроки уведомления.

Если особый срок не согласован, действуют сроки, установленные законом.

Для услуг, зависящих от сторонних поставщиков, может потребоваться своевременное заявление о расторжении или непродлении до истечения внешнего срока.

Поэтому Заказчик должен соблюдать возможные сроки предварительного уведомления, указанные в предложении или описании услуг.

20.5 Сроки услуг сторонних поставщиков

Если хостинговые, доменные, сертификатные, облачные или иные онлайн-услуги приобретаются у сторонних поставщиков, их договорные, регистрационные периоды и периоды продления могут отличаться от срока действия договора между iM Group и Заказчиком.

iM Group вправе учитывать эти внешние сроки при оформлении договора, продлении и выставлении счетов.

Расторжение со стороны Заказчика не приводит автоматически к тому, что уже забронированные или продлённые услуги сторонних поставщиков отпадают задним числом.

20.6 Уже понесённые или предварительно оплаченные расходы

Уже понесённые, не подлежащие отмене или уже причитающиеся сторонним поставщикам расходы, как правило, подлежат оплате и в случае расторжения, если это допустимо по закону.

Это может, в частности, касаться:

- регистрации доменов,
- продления доменов,
- SSL/TLS-сертификатов,
- периодов серверного обслуживания или хостинга,
- облачных услуг,
- лицензий на программное обеспечение,
- внешних услуг хранения или инфраструктуры,

- а также иных заранее забронированных услуг сторонних поставщиков.

Пропорциональный возврат уже понесённых или невозвратных сборов сторонних поставщиков не производится, если iM Group сама не получает эти расходы обратно и закон не предписывает иное.

20.7 Обычное расторжение и оказание услуг до окончания договора

До действительного окончания договора договорные права и обязанности, как правило, сохраняются.

Заказчик остаётся обязанным оплачивать причитающееся до окончания договора вознаграждение.

iM Group вправе и обязана предоставлять согласованные услуги в причитающемся объёме до окончания договора, если не последовало блокировки, чрезвычайного расторжения или иного правового прекращения.

20.8 Чрезвычайное расторжение по уважительной причине

Право обеих сторон на чрезвычайное расторжение по уважительной причине остаётся незатронутым.

Уважительная причина для iM Group может, в частности, иметь место, если:

- Заказчик, несмотря на значительную просрочку оплаты и соответствующее требование, не платит,
- услуга используется противоправно или злоупотребительно,
- создаются или поддерживаются значительные риски безопасности,
- создаётся угроза системам iM Group или третьих лиц,
- требования закона или государственных органов делают продолжение недопустимым,
- Заказчик систематически нарушает существенные договорные обязанности,
- или продолжение договорных отношений с учётом всех обстоятельств неприемлемо.

Если это необходимо и разумно с учётом обстоятельств, перед чрезвычайным расторжением сначала предоставляется разумный срок для устранения нарушения или делается предупреждение.

Обязательные условия, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

20.9 Последствия расторжения для связанных услуг

Расторжение отдельной услуги не приводит автоматически к прекращению других юридически и технически самостоятельных услуг.

Если, например, расторгается только хостинг-пакет, другие отдельно согласованные услуги, такие как домены, почтовые сервисы, техническое обслуживание или иные онлайн-сервисы, сохраняются, если они также не расторгнуты.

Если другая услуга технически в обязательном порядке зависит от расторгнутой услуги, её работоспособность после окончания договора может быть ограничена или прекращена.

20.10 Последствия расторжения хостинга для доменов

Расторжение договора хостинга не приводит автоматически к расторжению или удалению относящегося к нему домена, если домен может продолжать вестись как самостоятельная услуга.

И наоборот, расторжение или передача домена не приводит автоматически к расторжению существующего договора хостинга, электронной почты или сервера.

При расторжении Заказчик должен однозначно указать, какие услуги подлежат прекращению, передаче или продолжению.

20.11 Техническое отключение после окончания договора

После вступления в силу прекращения договора iM Group вправе технически деактивировать или

прекратить соответствующую услугу к моменту окончания договора.

Это может, в частности, касаться:

- веб-сайтов,
- доступов к хостингу,
- серверов,
- почтовых ящиков,
- баз данных,
- облачных хранилищ,
- учётных записей пользователей,
- переадресаций,
- функций DNS,
- интерфейсов,
- или иных онлайн-сервисов.

Права на дальнейшее использование после окончания договора не существует, если не заключено отдельное соглашение о переходном периоде.

20.12 Услуги переходного периода и миграции

Если Заказчик после окончания договора желает техническую передачу, миграцию данных, поддержку при смене провайдера, экспорт данных, изменение записей DNS или иные услуги переходного периода, они причитаются только в случае прямой договорённости или если это требуется по закону.

Дополнительные технические, организационные или административные затраты могут выставляться отдельно по действующему прейскуранту iM Group.

20.13 Отсутствие автоматического бесплатного сопровождения в переходный период

После окончания договора iM Group не обязана бесплатно продолжать эксплуатацию систем или сервисов лишь для того, чтобы позволить Заказчику впоследствии осуществить миграцию или сменить поставщика.

Если переходный срок согласован или предоставлен, за него могут взиматься дополнительные платежи.

20.14 Данные и контент после окончания договора

Обращение с данными, их выдача, резервное копирование и удаление после окончания договора регулируются особыми положениями настоящей части, а также установленными законом обязанностями по защите и хранению данных.

Заказчик отвечает за своевременное резервное копирование необходимых данных до окончания договора или за поручение их выдачи или экспорта, если iM Group не было прямо поручено проведение соответствующей передачи или резервного копирования.

20.15 Окончание договора при прекращении услуги стороннего поставщика

Если необходимая для исполнения договора услуга стороннего поставщика прекращается навсегда и экономически и технически приемлемое замещающее решение отсутствует, затронутые этим услуги могут быть прекращены или изменены, если их продолжение объективно невозможно или неприемлемо.

По возможности iM Group своевременно проинформирует Заказчика.

Дальнейшие права, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

20.16 Изменение цен при продлении

Для будущих периодов продления могут применяться цены iM Group, действующие на соответствующий момент продления, если это допустимо согласно пункту 4 настоящих AGB, индивидуальному соглашению и требованиям закона.

Уже твёрдо согласованные и текущие периоды договора при этом задним числом не изменяются.

20.17 Соотношение с положениями о доменах

Для доменов дополнительно действуют особые положения пункта 19.

Если там существуют особые положения о регистрации, продлении, передаче, утрате домена или окончании договора, они имеют приоритет как более специальные.

20.18 Обязательные права потребителей

Для потребительских договоров действуют, в частности, обязательные требования закона о сроке действия, автоматическом продлении, расторжении и прекращении длящихся обязательств.

Если какое-либо положение настоящего пункта отличается от них, приоритет имеет обязательная норма закона.

20.19 Иные обязательные права

Право на чрезвычайное расторжение, а также иные обязательные права обеих сторон, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

21. Ответственность за контент и допустимое использование хостинга, серверов и онлайн-сервисов

Заказчик несёт ответственность за весь контент, данные, файлы, приложения, информацию и иные материалы, которые он сам или уполномоченные им лица хранят, обрабатывают, публикуют, передают или делают доступными через предоставляемые или управляемые iM Group хостинговые, серверные, облачные, почтовые или иные онлайн-сервисы.

iM Group не обязана в общем порядке и без повода проверять весь размещённый, сохранённый или переданный Заказчиком контент на правомерность.

21.1 Правомерное использование

Заказчик вправе использовать предоставленные услуги исключительно в рамках действующих положений закона, договорных соглашений и технических условий использования.

Недопустимо, в частности, использование для контента или действий, которые:

- нарушают положения закона,
- нарушают права третьих лиц,
- способствуют совершению или делают возможным совершение уголовно наказуемых деяний,
- создают угрозу системам или данным iM Group или третьих лиц,
- или существенно нарушают использование в соответствии с договором другими пользователями.

21.2 Права третьих лиц

Заказчик несёт ответственность за то, чтобы его контент и его использование не нарушали прав третьих лиц.

Это касается, в частности:

- авторских прав,
- прав на товарные знаки,

- прав на имя,
- личных прав,
- прав в области защиты данных,
- коммерческой тайны,
- прав в области конкуренции,
- лицензионных прав,
- а также иных охраняемых прав и прав использования.

Если Заказчик использует контент третьих лиц, он должен обладать необходимыми для этого правами, согласиями или иными полномочиями.

Всесторонняя правовая проверка со стороны iM Group не является частью хостинговой, серверной или онлайн-услуги, если такая проверка прямо не поручена.

21.3 Недопустимое техническое использование

Запрещается, в частности, любое использование, которое может нарушить безопасность, стабильность или работоспособность систем iM Group или третьих лиц.

Сюда, в частности, могут относиться:

- распространение или хранение вредоносного программного обеспечения,
- вирусов, троянов, программ-вымогателей или сопоставимого вредоносного кода,
- фишинг,
- спуфинг,
- эксплуатация ботнетов,
- несанкционированное сканирование портов или уязвимостей,
- атаки типа «отказ в обслуживании» или сопоставимые атаки,
- попытки несанкционированного доступа,
- обход технических мер защиты,
- злоупотребление интерфейсами или серверными ресурсами,
- или иные действия, способные нарушить чужие системы или данные.

21.4 Спам и нежелательные сообщения

Использование предоставленных систем для рассылки недопустимых или злоупотребительных массовых сообщений запрещено.

Это касается, в частности:

- несанкционированных рекламных писем,
- спама,
- массовых сообщений без необходимого согласия,
- злоупотребительных рассылок,
- почтовых бомбардировок,
- или иных противоправных электронных сообщений.

Заказчик отвечает за то, чтобы используемые им или его пользователями списки рассылки, системы рассылок и иные коммуникационные сервисы эксплуатировались правомерно.

21.5 Злоупотребительное или исключительно нагружающее использование

Заказчик не вправе использовать системы и ресурсы таким образом, который выходит за пределы

согласованного объёма использования или вызывает исключительную либо объективно не оправданную нагрузку на общую или чужую инфраструктуру.

Это действует, в частности, при:

- постоянно исключительно высокой загрузке процессора или оперативной памяти,
- чрезмерной сетевой нагрузке,
- злоупотреблении ресурсами хранения,
- очень большом количестве автоматизированных запросов,
- технически вредном скрейпинге,
- злоупотреблении API,
- или сопоставимых нагрузках.

Если согласованы особые ресурсы, пределы производительности или тарифы, они имеют приоритет.

21.6 Майнинг криптовалют и сопоставимое вычислительно ёмкое использование

Майнинг криптовалют, вычислительно ёмкие блокчейн-процессы или сопоставимые приложения допускаются только в случае прямой договорённости и если для этого предусмотрены необходимые технические ресурсы.

Без соответствующей договорённости iM Group может запретить или ограничить такое использование, если оно приводит к непредусмотренной или значительной нагрузке на предоставленную инфраструктуру.

21.7 Контент с повышенным правовым или техническим риском

Если определённый контент или приложения влекут особые правовые, регуляторные, связанные с безопасностью или технические требования, Заказчик несёт ответственность за соблюдение этих требований.

Это может, в частности, касаться:

- особо чувствительных персональных данных,
- данных о здоровье,
- финансовых данных,
- учётных данных,
- критичных с точки зрения безопасности приложений,
- контента, особо регулируемого законом,
- или иных данных с повышенной потребностью в защите.

Само по себе предоставление хостинговой или серверной услуги не означает автоматически, что соответствующая среда пригодна для любой мыслимой особой регуляторной цели или цели, связанной с безопасностью.

Особая пригодность причитается только в случае прямой договорённости.

21.8 Отсутствие общей обязанности по мониторингу

iM Group, как правило, не обязана постоянно, в общем порядке или без повода контролировать контент, сохраняемый, передаваемый или публикуемый Заказчиком.

Это не затрагивает установленных законом обязанностей реагировать на конкретные указания, распоряжения государственных органов, судебные решения или иную юридически значимую информацию.

21.9 Реагирование на конкретные указания и жалобы

Если iM Group получает конкретные указания на возможно противоправный, угрожающий безопасности или противоречащий договору контент или использование, она вправе проверить обстоятельства в необходимом и разумном объёме.

iM Group может, в частности, потребовать от Заказчика:

- дать объяснения,
- предоставить необходимые подтверждения,
- удалить оспариваемый контент,
- прекратить противоправное использование,
- принять меры безопасности,
- или принять иные необходимые меры по устранению.

Если характер и срочность обстоятельств это позволяют, Заказчику предоставляется разумная возможность дать объяснения или устранить нарушение.

21.10 Блокировка или удаление при нарушениях

iM Group вправе в допустимом законом и соразмерном объёме временно ограничить, заблокировать или сделать технически недоступными контент, доступы, сервисы или отдельные функции, если имеются конкретные признаки существенного нарушения закона, безопасности или договора.

Это может, в частности, потребоваться при:

- очевидно противоправном контенте,
- существенных нарушениях прав третьих лиц,
- вредоносном программном обеспечении,
- острых угрозах безопасности,
- атаках на системы,
- рассылке спама,
- злоупотреблениях,
- распоряжениях государственных органов или судов,
- или значительных угрозах инфраструктуре.

Если достаточно менее жёсткой меры и она технически приемлема, предпочтение следует отдавать ей.

21.11 Неотложные меры при острых угрозах

При острых рисках безопасности или иных неотложных угрозах iM Group вправе принимать необходимые меры и без предварительного уведомления.

Это действует, в частности, если требуется немедленная реакция, чтобы:

- предотвратить ущерб системам или данным,
- остановить атаки,
- защитить третьих лиц,
- сдержать значительные риски безопасности,
- или выполнить требования закона или государственных органов.

По возможности и если это допустимо по закону, Заказчик впоследствии информируется о принятой мере.

21.12 Отсутствие права на дальнейшую эксплуатацию противоправного или угрожающего безопасности контента

Заказчик не вправе требовать дальнейшего предоставления контента, приложений или сервисов, если их дальнейшая эксплуатация юридически недопустима или приводит к конкретной и значительной угрозе безопасности.

Обязательные процессуальные и защитные права Заказчика, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

21.13 Содействие в случаях злоупотреблений и инцидентов безопасности

Заказчик обязан надлежащим образом содействовать выяснению обстоятельств злоупотреблений, инцидентов безопасности или правонарушений.

Это может, в частности, включать:

- предоставление необходимой информации,
- идентификацию затронутых учётных записей,
- изменение скомпрометированных учётных данных,
- удаление проблемного контента,
- установку необходимых обновлений безопасности,
- прекращение злоупотребительных процессов,
- или иные технически необходимые меры.

21.14 Расходы вследствие нарушений, вызванных Заказчиком

Если у iM Group вследствие нарушения закона, безопасности или правил использования, за которое отвечает Заказчик, возникают дополнительные технические, организационные или административные затраты, они могут в допустимом законом объёме выставляться отдельно.

Это может, в частности, касаться:

- анализа инцидентов безопасности,
- обработки сообщений о злоупотреблениях,
- технических мер блокировки,
- удаления вредоносного программного обеспечения,
- восстановления систем,
- дополнительного администрирования,
- коммуникации со сторонними поставщиками,
- или иных необходимых мер.

Если не согласовано иное, расчёт производится по действующему прейскуранту iM Group.

21.15 Освобождение от требований третьих лиц

Если к iM Group третьими лицами предъявляются требования в связи с контентом, данными или использованием Заказчика, Заказчик в допустимом законом объёме освобождает iM Group от обоснованных требований третьих лиц, если лежащее в основе нарушение прав относится к ответственности Заказчика.

Это может также включать необходимые и подлежащие возмещению по закону расходы на правовую защиту.

iM Group, насколько это юридически и фактически возможно, проинформирует Заказчика о соответствующих требованиях и предоставит ему возможность участвовать в правовой защите.

Обязанность по освобождению отсутствует, если iM Group сама отвечает за соответствующее нарушение.

21.16 Распоряжения государственных органов и судов

iM Group вправе и обязана исполнять правомерные распоряжения государственных органов или судов.

Если такие распоряжения требуют ограничения, блокировки, выдачи, сохранения или иного обращения с данными или сервисами, iM Group может принимать необходимые меры в предписанном законом объёме.

Заказчик информируется, насколько это допустимо по закону.

21.17 Изменения IP-адресов, репутации и чёрные списки

Заказчик принимает к сведению, что IP-адреса, почтовые системы и иные технические ресурсы вследствие злоупотреблений могут быть внесены во внешние списки блокировки или репутационные списки.

Если такое нарушение вызвано Заказчиком или использованием, за которое он отвечает, необходимые для этого затраты на анализ, очистку или восстановление могут выставляться отдельно.

Успешное или немедленное исключение из внешних списков блокировки или репутационных списков не может быть гарантировано, так как они ведутся третьими лицами.

21.18 Ответственность за пользователей и доступы

Заказчик отвечает также за использование закреплённых за ним доступов сотрудниками, уполномоченными или иными авторизованными им лицами, если их поведение относится к сфере его ответственности.

Он должен надлежащим образом управлять правами пользователей и незамедлительно блокировать или поручать удаление более не нужных доступов.

Положения пункта 16 об учётных данных и ИТ-безопасности действуют дополнительно.

21.19 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют положения:

- пункта 7 – Обязанности по содействию,
- пункта 9 – Контент и данные, предоставляемые Заказчиком,
- пункта 11 – Общая ответственность,
- пункта 15 – Доступность и техническая работоспособность,
- пункта 16 – Особые обязанности в отношении ИТ- и цифровых систем,
- а также пункта 17 – Блокировка цифровых услуг при просрочке оплаты.

Если применимо более специальное положение настоящей части, оно имеет приоритет в соответствующем контексте.

21.20 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права, предусмотренные законом, в частности права потребителей, права в области защиты данных, а также обязательные требования к хостинговым, платформенным или посредническим сервисам, остаются незатронутыми.

22. Ресурсы, дисковое пространство и технические ограничения использования

Использование хостинговых, серверных, облачных и иных онлайн-сервисов iM Group регулируется соответствующими согласованными техническими характеристиками, мощностями и ограничениями

использования.

Определяющими являются, в частности, сведения в соответствующем предложении, описании услуг, подтверждении заказа, описании тарифа или продукта либо ином индивидуальном соглашении.

22.1 Согласованные ресурсы

В зависимости от вида услуги могут быть согласованы, в частности, следующие ресурсы или ограничения использования:

- дисковое пространство,
- объём данных,
- пропускная способность,
- сетевой трафик,
- производительность процессора,
- оперативная память,
- количество баз данных,
- количество почтовых ящиков,
- количество доменов или поддоменов,
- количество учётных записей пользователей,
- количество процессов,
- количество соединений,
- количество вызовов API,
- вычислительная мощность,
- производительность баз данных,
- хранилище резервных копий,
- а также иные технические ресурсы.

Право на ресурсы сверх этого существует только в случае прямой договорённости.

22.2 Превышение согласованных ограничений использования

Если согласованные ресурсы или ограничения использования достигнуты или превышены, iM Group вправе указать на это Заказчику и предложить изменение услуги или тарифа.

В зависимости от технического исполнения превышение может, в частности, привести к тому, что:

- потребуется дополнительное дисковое пространство,
- необходимо будет забронировать дополнительные ресурсы,
- отдельные функции будут временно ограничены,
- услуга будет технически замедлена,
- возникнут дополнительные расходы,
- или потребуется переход на более производительный тариф или иную техническую среду.

По возможности и в разумных пределах Заказчик информируется перед платными расширениями.

22.3 Отсутствие автоматического расширения без договорённости

Превышение согласованного лимита не приводит автоматически к постоянному бесплатному расширению услуги.

Дополнительные ресурсы причитаются только в том случае, если они прямо согласованы или предусмотрены договорными положениями.

Если Заказчику требуются дополнительные мощности, они могут предоставляться в соответствии с действующим прейскурантом iM Group или индивидуальным соглашением.

22.4 Положения о добросовестном использовании (fair use)

Если услуга предлагается как «безлимитная», «неограниченная», «unlimited» или с сопоставимым обозначением, это не обязательно означает технически или экономически полностью неограниченное использование.

Если прямо не согласовано иное, такие указания действуют с оговоркой о разумном, обычном и соответствующем договору использовании в смысле принципа добросовестного использования (fair use).

Использование, в частности, более не считается разумным, если оно:

- значительно и постоянно превышает обычное использование сопоставимыми клиентами,
- нарушает техническую стабильность общих систем,
- задействует несоразмерно большие ресурсы,
- существенно затрагивает других пользователей,
- или существенно выходит за пределы согласованного характера услуги.

22.5 Меры при исключительной нагрузке

Если использование Заказчиком вызывает исключительно высокую или технически проблемную нагрузку, iM Group вправе принять надлежащие технические меры.

Это может, в частности, включать:

- замедление отдельных процессов,
- ограничение соединений,
- ограничение автоматизированных запросов,
- ограничение доступа к API,
- временное ограничение отдельных функций,
- перенос вычислительно ёмких процессов,
- или иные технически подходящие меры.

По возможности и в разумных пределах iM Group проинформирует Заказчика до принятия такой меры.

При острых угрозах стабильности или безопасности систем предварительное уведомление может не производиться.

22.6 Разграничение со злоупотребительным использованием

Само по себе превышение технического лимита не является автоматически злоупотребительным использованием.

Однако если дополнительно имеет место противоречащее договору, угрожающее безопасности или злоупотребительное использование, дополнительно действуют положения пункта 21.

22.7 Дополнительная потребность в ресурсах

Если на основании фактического поведения использования становится очевидной постоянно более высокая потребность в ресурсах, iM Group может предложить Заказчику техническое или тарифное изменение.

Это может, в частности, касаться:

- большего дискового пространства,

- более высокой вычислительной мощности,
- большего объёма оперативной памяти,
- дополнительных серверных ресурсов,
- более высокой пропускной способности,
- больших баз данных,
- дополнительных мощностей для резервного копирования,
- или выделенной технической среды.

Если существующий объём услуг объективно более недостаточен для фактического использования, может потребоваться переход на подходящее техническое решение.

22.8 Стоимость дополнительных ресурсов

Дополнительные или расширенные ресурсы могут выставляться отдельно.

Расчёт производится согласно:

- соответствующему индивидуальному соглашению,
- согласованному тарифу,
- или прейскуранту iM Group, действующему на момент расширения.

Если затрагиваются внешние сторонние поставщики, дополнительно могут учитываться их соответствующие расходы.

22.9 Технические защитные ограничения

iM Group вправе применять технические защитные ограничения, если это необходимо для обеспечения:

- стабильности систем,
- безопасности инфраструктуры,
- работоспособности других сервисов,
- целостности данных,
- или использования в соответствии с договором.

К ним, в частности, могут относиться:

- лимиты хранения,
- лимиты процессов,
- ограничения соединений,
- лимиты отправки почты,
- лимиты API,
- ограничения размера файлов,
- ограничения времени выполнения,
- ограничения частоты запросов (rate limits),
- или сопоставимые технические ограничения.

22.10 Отсутствие гарантии неизменной инфраструктуры

iM Group не обязана постоянно эксплуатировать лежащую в основе техническую инфраструктуру в неизменном виде.

Она вправе изменять или заменять технические компоненты, серверы, платформы, центры обработки данных, операционные системы, технологии виртуализации или иную инфраструктуру, если

согласованная цель услуги при этом не нарушается неприемлемым образом.

Положения пункта 18.8 действуют дополнительно.

22.11 Общая и выделенная инфраструктура

В зависимости от согласованного продукта услуги могут оказываться на общей или выделенной инфраструктуре.

При общей инфраструктуре технические ресурсы распределяются между несколькими клиентами.

Право на исключительно зарезервированные ресурсы существует только в случае прямой договорённости.

22.12 Использование ресурсов приложениями Заказчика

Заказчик отвечает за то, чтобы используемые им приложения, скрипты, плагины, базы данных или иное программное обеспечение не использовали предоставленные ресурсы способом, выходящим за пределы согласованного объёма услуг.

Это действует, в частности, при:

- ошибочных бесконечных циклах,
- чрезмерных запросах к базам данных,
- плохо оптимизированных скриптах,
- массовых автоматизированных процессах,
- постоянно исключительно высокой загрузке CPU или RAM,
- или сопоставимых технических перегрузках.

Если в результате возникают дополнительные затраты на анализ, оптимизацию или администрирование, они могут выставляться отдельно.

22.13 Отсутствие автоматической обязанности по оптимизации

iM Group не обязана автоматически оптимизировать предоставленные самим Заказчиком или третьими лицами приложения, веб-сайты, скрипты, базы данных или иное программное обеспечение для экономного использования ресурсов.

Соответствующий анализ, оптимизация или техническая доработка причитаются только в случае прямой договорённости.

22.14 Дисковое пространство и очистка данных

Заказчик отвечает за использование предоставленного ему дискового пространства в пределах согласованного объёма.

При достижении лимитов хранения Заказчик может быть обязан удалить более не нужные данные или забронировать дополнительные мощности.

iM Group, как правило, не обязана самостоятельно решать, какие данные клиента могут быть удалены или очищены.

22.15 Хранилище резервных копий как отдельный ресурс

Хранилище резервных копий может технически и договорно рассматриваться отдельно от обычного дискового пространства.

Если мощности для резервного копирования ограничены или оплачиваются отдельно, согласованные лимиты действуют независимо от обычного дискового пространства.

Общие положения о резервном копировании данных из пунктов 16 и 18.7 остаются незатронутыми.

22.16 Меры по защите других клиентов и систем

При общей инфраструктуре iM Group может принимать меры, если отдельное использование существенно нарушает стабильность, безопасность или доступность для других клиентов или систем.

Это действует, в частности, при:

- необычно высокой загрузке ресурсов,
- ошибочных процессах,
- инцидентах безопасности,
- массовых автоматизированных запросах,
- или иных исключительных технических нагрузках.

Мера должна быть соразмерна конкретному нарушению.

22.17 Технические показатели и расчёты

Если вознаграждение или использование зависит от фактически потреблённых ресурсов, технически зафиксированные iM Group или привлечённым сторонним поставщиком данные измерений и использования могут служить основой для расчётов.

Это может, в частности, касаться:

- потребления дискового пространства,
- трафика данных,
- вычислительной мощности,
- времени выполнения,
- количества запросов,
- количества сообщений,
- или иных измеримых технических ресурсов.

При конкретных сомнениях Заказчик может потребовать проверяемой проверки основы расчёта, если это технически возможно и осуществимо с разумными затратами.

22.18 Отсутствие гарантии производительности на основании теоретических максимальных значений

Технические сведения о максимально возможной пропускной способности, вычислительной мощности, передаче данных или иных теоретических показателях производительности не являются гарантией того, что эти значения будут фактически достигаться в любое время.

На фактическую производительность могут, в частности, влиять:

- загрузка сети,
- техническая инфраструктура,
- сторонние поставщики,
- местоположение,
- конфигурация программного обеспечения,
- вид приложения,
- одновременное использование,
- или иные технические факторы.

Гарантированная минимальная производительность причитается только в случае прямой договорённости.

22.19 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют, в частности:

- пункт 4 – Цены,
- пункт 15 – Доступность и техническая работоспособность,
- пункт 16 – Особые обязанности и распределение рисков в отношении ИТ-систем,
- пункт 18 – Хостинг, домены и онлайн-сервисы,
- а также пункт 21 – Ответственность за контент и допустимое использование.

Если там существует более специальное положение, оно имеет приоритет для соответствующего вопроса.

22.20 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности права потребителей, остаются незатронутыми.

23. Выдача данных, перенос данных и удаление после окончания договора

После прекращения договора о хостинговых, серверных, облачных, почтовых или иных онлайн-сервисах дальнейшее обращение с закреплёнными за Заказчиком данными регулируется нижеследующими положениями, если не заключено иное индивидуальное соглашение или этому не препятствуют обязательные положения закона.

23.1 Самостоятельное резервное копирование и экспорт данных до окончания договора

Заказчик обязан своевременно до окончания договора самостоятельно сохранить, экспортировать или иным образом забрать все необходимые ему данные.

Это относится, в частности, к:

- содержимому веб-сайтов,
- базам данных,
- данным электронной почты,
- файлам,
- документам,
- изображениям,
- конфигурациям,
- информации о пользователях,
- иному сохранённому контенту,
- а также иным значимым для Заказчика массивам данных.

Если это является частью соответствующей технической услуги и технически предусмотрено, iM Group предоставляет Заказчику необходимые технические возможности доступа, функции экспорта или иные подходящие технические условия, чтобы Заказчик мог самостоятельно сохранить или экспортировать свои данные до окончания договора.

Заказчик отвечает за своевременное использование этих возможностей.

Права требовать, чтобы iM Group без отдельного поручения самостоятельно собрала, подготовила, конвертировала, экспортировала или перенесла в другую систему все данные Заказчика, не существует, если отсутствует обязательная установленная законом обязанность.

Если предоставленная техническая возможность экспорта или доступа не используется Заказчиком или

используется несвоевременно, Заказчик несёт возникающий в результате риск, если iM Group не отвечает за неиспользование или технический сбой.

23.2 Техническое предоставление возможности экспорта

Если это технически возможно и предусмотрено в рамках соответствующей услуги, iM Group до окончания договора обеспечивает Заказчику доступ к имеющимся данным или предоставляет подходящую возможность самостоятельно сохранить или экспортировать их.

Конкретное техническое исполнение может осуществляться, в частности, посредством:

- прямого доступа к соответствующей системе,
- функций загрузки,
- функций экспорта,
- экспорта баз данных,
- доступа к файлам,
- административных доступов,
- возможностей экспорта электронной почты,
- или иных технически подходящих способов.

iM Group при этом, как правило, обязуется предоставить подходящую техническую возможность, но не автоматически личное выполнение полного экспорта или миграции сотрудниками iM Group.

Если определённое предоставление данных предписано законом, соответствующие установленные законом обязанности остаются незатронутыми.

23.3 Объём и формат возможности самостоятельного экспорта

Если отсутствует иное соглашение или обязательное требование закона, объём предоставляемой возможности экспорта определяется соответствующей технической платформой и имеющимися на ней функциями.

Права на индивидуально желаемые:

- форматы файлов,
- структуры данных,
- конвертации,
- подборки,
- очистку,
- документацию,
- или адаптацию под определённую стороннюю систему

не возникает лишь в силу окончания договора.

Если имеются технически обычные форматы экспорта или возможности доступа, iM Group может отослать Заказчика к их использованию.

23.4 Дополнительная поддержка со стороны iM Group

Если Заказчик желает, чтобы iM Group полностью или частично выполнила для него резервное копирование, экспорт, подготовку, перенос или миграцию данных, речь, как правило, идёт о дополнительной услуге, если она уже прямо не является частью договора или не причитается в обязательном порядке по закону.

Сюда, в частности, могут относиться:

- ручной экспорт данных,
- подборка больших массивов данных,
- экспорт баз данных,
- индивидуальные конвертации,
- подготовка или структурирование данных,
- восстановление из резервных копий,
- создание особых пакетов экспорта,
- перенос на носители данных,
- миграция в системы третьих лиц,
- адаптация под новую целевую систему,
- или иные услуги технической поддержки.

23.5 Вознаграждение за дополнительные услуги экспорта и миграции

Дополнительные услуги согласно пункту 23.4 могут выставляться отдельно, если это допустимо по закону.

Вознаграждение определяется:

- индивидуальным соглашением,
- отдельным предложением,
- или действующим прейскурантом iM Group.

iM Group может ставить выполнение такой дополнительной услуги в зависимость от прямого поручения и, если допустимо, от согласованной предоплаты.

Если Заказчик не согласен с предложенным вознаграждением, права на выполнение этой дополнительной услуги, как правило, не существует.

Это не затрагивает самостоятельной возможности Заказчика сохранить или экспортировать свои данные через предоставленные ему технические функции.

Обязательные права на предоставление данных или смену поставщика, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

23.6 Последствия непроведённого резервного копирования

Если Заказчик не осуществил своевременное резервное копирование или экспорт своих данных, хотя у него была подходящая техническая возможность, после окончания договора, как правило, не существует права требовать, чтобы iM Group продолжала бесплатно хранить данные или впоследствии восстанавливала их для Заказчика.

Если данные после окончания договора ещё технически имеются, последующее восстановление, подборка или выдача могут вызвать дополнительные затраты и оплачиваться отдельно, если это допустимо по закону.

По истечении согласованного или разумного срока хранения или переходного срока данные могут быть удалены в соответствии с дальнейшими положениями настоящего пункта.

23.7 Переходный срок после окончания договора

Если это технически возможно и немедленное удаление не требуется, iM Group может хранить данные клиента в течение разумного переходного периода после окончания договора.

Право на определённый или неограниченный срок хранения существует только в случае прямой договорённости.

iM Group не обязана после окончания договора постоянно бесплатно предоставлять дисковое пространство, серверные ресурсы или иную техническую инфраструктуру.

23.8 Удаление по истечении переходного срока

По истечении согласованного или разумного переходного срока iM Group вправе удалить более не нужные данные клиента, если:

- отсутствует установленная законом обязанность по хранению,
- отсутствует правовая обязанность по дальнейшему хранению,
- и не заключено иное соглашение.

После удаления права на восстановление, как правило, не существует.

23.9 Резервные копии

По техническим причинам резервные копии могут ещё некоторое время находиться в системах резервного копирования.

Право требовать немедленного удаления отдельных данных из всех состояний резервных копий существует только в той мере, в какой это технически возможно и юридически необходимо.

И наоборот, после окончания договора не существует права на восстановление данных лишь потому, что, возможно, ещё имеются резервные копии.

Восстановление из резервных копий причитается только в случае прямой договорённости или если это требуется по закону.

23.10 Установленные законом обязанности по хранению

Определённые данные могут продолжать храниться и после окончания договора, если существуют установленные законом обязанности по хранению, подтверждению или документированию.

Это может, в частности, касаться:

- данных счетов,
- данных договоров,
- документов, имеющих значение для налогообложения,
- деловой переписки,
- доказательственных данных,
- или иной информации, подлежащей хранению по закону.

Такие данные хранятся в соответствии с требованиями закона и удаляются после отпадения обязанности по хранению.

23.11 Невостребованные или не забранные данные

Если Заказчик, несмотря на разумную возможность, не сохранил, не загрузил свои данные своевременно или не инициировал их передачу, права на неограниченное дальнейшее хранение не существует.

iM Group не обязана постоянно продолжать хранить данные лишь потому, что Заказчик своевременно их не забрал.

Дополнительные услуги по хранению или восстановлению могут оплачиваться отдельно.

23.12 Доступ к данным после окончания договора

После окончания договора технический доступ к хостинговым, серверным, почтовым или иным онлайн-сервисам может быть прекращён.

Права на продолжение прямого доступа к производственным системам не существует.

Если выдача или передача данных согласована, она может осуществляться также через отдельные файлы экспорта, носители данных, возможности загрузки или иные подходящие способы передачи.

23.13 Требования безопасности и защиты данных

При выдаче, передаче, хранении и удалении данных должны соблюдаться применимые требования о защите данных и безопасности.

iM Group вправе перед выдачей конфиденциальных данных принимать разумные меры по проверке личности или правомочия.

Это действует, в частности, в отношении:

- доступов администратора,
- персональных данных,
- учётных данных,
- данных электронной почты,
- деловых данных,
- или иной особо чувствительной информации.

23.14 Данные третьих лиц

Если затрагиваются данные третьих лиц, Заказчик должен обеспечить, что он вправе выдавать, передавать или далее обрабатывать эти данные.

iM Group не обязана без соответствующего правового основания выдавать данные неуполномоченным лицам или новым поставщикам услуг.

23.15 Расходы на дополнительное хранение

Если Заказчик желает дополнительного хранения данных, резервных копий или иных технических массивов после окончания договора, для этого требуется отдельное соглашение.

Дополнительные расходы на хранение, резервное копирование, администрирование или инфраструктуру могут выставляться отдельно.

23.16 Отсутствие неограниченной обязанности по восстановлению

После окончания договора у iM Group отсутствует обязанность постоянно поддерживать возможность восстановления данных.

Это действует, в частности, после истечения согласованных:

- сроков резервного копирования,
- сроков хранения,
- переходных сроков,
- или сроков удаления.

Восстановление данных возможно только в той мере, в какой соответствующие данные ещё технически имеются и пригодны для использования.

23.17 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют, в частности:

- пункт 16 – Резервное копирование данных и ИТ-ответственность,
- пункт 18 – Хостинг, домены и онлайн-сервисы,

- пункт 19 – Регистрация доменов и смена провайдера,
- а также пункт 20 – Срок действия и расторжение договора.

Если там существуют более специальные положения, они имеют приоритет для соответствующего вопроса.

23.18 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности права в области защиты данных, права потребителей и установленные законом требования о выдаче, переносимости или удалении данных, остаются незатронутыми.

ЧАСТЬ E – Монтажные, установочные, ремонтные и подрядные работы

24. Сфера применения для монтажных, установочных, ремонтных и подрядных работ

Нижеследующие положения настоящей части дополнительно применяются ко всем монтажным, установочным, ремонтным работам, работам по техническому обслуживанию, восстановлению и иным подрядным или техническим работам iM Group на объекте.

К ним, в частности, могут относиться:

- монтажные работы,
- установочные работы,
- технические работы по встраиванию,
- демонтажные работы,
- работы по переоборудованию и адаптации,
- ремонт,
- восстановление,
- работы по техническому обслуживанию,
- инспекционные работы,
- проверочные и диагностические работы,
- замена деталей или компонентов,
- кабельные работы,
- работы по подключению,
- ввод в эксплуатацию,
- конфигурирование в связи с техническими установками,
- дооснащение,
- расширение существующих установок,
- технические сервисные выезды,
- поиск неисправностей и устранение сбоев,
- работы на ИТ-, сетевых, коммуникационных, медийных, охранных или иных технических системах,
- работы на существующих технических установках Заказчика,
- а также иные сопоставимые ремесленные, технические или подрядные работы.

Общие положения части A действуют дополнительно.

Если услуга дополнительно включает ИТ-, программные, хостинговые, доменные, медийные, веб-

дизайнерские или иные цифровые или творческие составляющие, соответствующие особые положения настоящих AGB действуют дополнительно и параллельно.

24.1 Определяющий объём услуг

Вид и объём причитающихся монтажных, установочных, ремонтных или подрядных работ определяются, в частности:

- предложением,
- подтверждением заказа,
- описанием услуг,
- перечнем работ,
- технической документацией,
- прямо согласованным планированием,
- или иным индивидуальным соглашением.

Причитаются только прямо согласованные или объективно необходимые для надлежащего выполнения согласованной основной услуги работы.

Дополнительные работы или работы, выявляющиеся лишь в ходе выполнения, регулируются особыми положениями настоящей части и общими ценовыми положениями и положениями об услугах настоящих AGB.

24.2 Подрядные, сервисные, торговые и смешанные услуги

В зависимости от вида заказа отдельные услуги могут юридически квалифицироваться, в частности, как:

- подрядная работа,
- услуга,
- купля-продажа,
- поставка с монтажом,
- ремонтная услуга,
- услуга по техническому обслуживанию,
- или смешанная услуга.

Правовая квалификация определяется фактически согласованным содержанием услуги и положениями закона.

Само по себе обозначение услуги в предложении или в настоящих AGB не изменяет её установленной законом правовой квалификации.

24.3 Поставка материалов и компонентов

Если iM Group в связи с монтажными, установочными или подрядными работами поставляет материалы, оборудование, детали, компоненты или иные товары, положения настоящей части распространяются также на их установку, подключение или иную обработку.

К самой поставке дополнительно применяются соответствующие положения о купле-продаже и иные положения закона.

Если поставка и монтаж представляют собой единую общую услугу, правовое регулирование определяется соответствующим предметом договора и обязательными положениями закона.

24.4 Работы на существующих установках и системах

Если работы выполняются на уже существующих установках, инсталляциях, приборах, линиях, системах

или иных устройствах Заказчика, ответственность iM Group, как правило, распространяется только на прямо порученную сферу работ.

Принятие ремонта, изменения, расширения или технического обслуживания не означает автоматически, что iM Group проверяет всю существующую установку на все возможные недостатки, риски безопасности или технические отклонения.

Если при надлежащем выполнении порученных работ выявляются очевидные существенные проблемы, iM Group проинформирует об этом Заказчика, насколько это необходимо и разумно исходя из вида и объёма заказа.

Дальнейшая проверка или устранение таких проблем причитается только в случае прямого поручения или если это строго необходимо для безопасного и профессионального выполнения согласованной услуги.

24.5 Отсутствие ответственности за необрабатываемые работы других подрядчиков

Выполняя собственные работы, iM Group, как правило, не принимает на себя ответственности за работы других подрядчиков, предприятий или иных третьих лиц.

Это относится, в частности, к:

- существующим электроустановкам,
- трассам прокладки,
- основаниям,
- строительным конструкциям,
- гидроизоляции,
- сетевой или коммуникационной инфраструктуре,
- чужой кабельной разводке,
- уже установленным приборам,
- предварительным установкам,
- или иным предшествующим или смежным работам третьих лиц,

если они прямо не являются предметом заказа iM Group.

Если выясняется, что работа третьего лица препятствует надлежащему выполнению, действуют, в частности, положения о содействии, предшествующих работах, дополнительных работах и переносе сроков.

24.6 Выполнение в соответствии с профессиональными и техническими требованиями

iM Group выполняет согласованные работы в соответствии с профессиональными, техническими и правовыми требованиями, определяющими для соответствующего заказа.

При этом, в частности, могут учитываться:

- указания производителя,
- технические регламенты,
- требования безопасности,
- требования к монтажу и обработке,
- положения закона,
- требования государственных органов,
- а также признанные технические правила, применимые к конкретной услуге.

Если Заказчик требует выполнения, нарушающего обязательные правовые, технические требования или

требования безопасности, iM Group не обязана выполнять это указание.

24.7 Технически необходимые отступления

В ходе выполнения может выясниться, что необходимо отступить от первоначально предусмотренной технической реализации.

Это может, в частности, потребоваться вследствие:

- фактических строительных условий,
- заранее не распознаваемых трасс линий или установок,
- изменённых требований производителя,
- технических препятствий,
- требований безопасности,
- фактических размеров,
- наличия материалов,
- или иных обстоятельств, выявляющихся лишь при выполнении.

Если отступление необходимо для профессионального выполнения и существенно не изменяет согласованную цель договора, iM Group может соответствующим образом изменить техническое исполнение.

Если такое изменение приводит к значительным дополнительным затратам, дополнительным расходам или существенному изменению предмета договора, производится согласование с Заказчиком в соответствии с положениями о дополнительных работах и дополнениях.

24.8 Отсутствие обязанности выполнять непригодные или небезопасные работы

iM Group вправе отказаться от начала или продолжения работ либо приостановить их, если выполнение по профессиональной оценке было бы:

- недопустимым по закону,
- опасным,
- технически непрофессиональным,
- связанным со значительной опасностью для людей или имущества,
- невозможным надлежащим образом вследствие непригодных предварительных работ,
- или несовместимым с определяющими требованиями производителя или технологическими требованиями.

iM Group проинформирует Заказчика о причине, насколько это возможно и разумно.

Возникающие в результате переносы сроков и дополнительные затраты регулируются общими положениями настоящих AGB, если причина не относится к ответственности iM Group.

24.9 Место выполнения работ и местные условия

Заказчик должен обеспечить, чтобы согласованное место выполнения работ к предусмотренному сроку было доступно и пригодно для работ в соответствии с требованиями пункта 7 и особыми положениями настоящей части.

Сюда, в частности, относится то, что необходимые рабочие, монтажные зоны и зоны доступа:

- достижимы,
- достаточно освобождены,
- безопасны для использования,

- и свободны от устранимых препятствий.

При необходимости должны быть доступны электроэнергия, строительное электроснабжение, вода, строительное водоснабжение, сеть, интернет или иная согласованная инфраструктура.

24.10 Несколько мест выполнения работ

Если заказ включает работы в нескольких местах, зданиях, на установках или иных местах выполнения, они могут рассматриваться как отдельные этапы выполнения.

Дополнительные поездки, время на подготовку, транспортные услуги или иные затраты, связанные с местом, могут выставляться отдельно в соответствии с предложением или действующим прейскурантом iM Group.

24.11 Частичные и поэтапные работы

Если вид и объём заказа это позволяют, работа может выполняться технически или организационно целесообразными этапами.

Отдельные этапы работ могут, в частности, отдельно:

- выполняться,
- документироваться,
- оплачиваться,
- проверяться,
- или приниматься,

если это согласовано или объективно вытекает из характера проекта.

24.12 Зависимость от поставок и материалов

Монтажные, установочные и подрядные работы могут зависеть от своевременного наличия определённых материалов, оборудования, запасных частей или иных компонентов.

При задержках у поставщиков или производителей, за которые iM Group не отвечает, соответственно применяются положения пункта 6.

Если доступны подходящие равноценные альтернативы, они могут использоваться после согласования с Заказчиком, если при этом существенно не нарушается согласованная цель услуги.

24.13 Особые требования места выполнения работ

Особые требования места выполнения работ, которые не были известны или очевидны на момент заключения договора, могут вызвать дополнительные затраты.

Это может, в частности, касаться:

- затруднённого доступа,
- особой высоты,
- лесов или подъёмной техники,
- особых защитных мер,
- требований пожарной безопасности,
- защиты от пыли или грязи,
- зон безопасности,
- контроля доступа,
- инструктажей на строительной площадке,
- особых ограничений рабочего времени,

- или сопоставимых местных требований.

Если такие требования не являются частью согласованного объёма услуг, возникающие в результате дополнительные работы и расходы могут выставляться отдельно.

24.14 Документация

Особая техническая документация, исполнительная документация, фотодокументация, документация измерений, протоколирование или иная подробная документация причитаются только в случае прямой договорённости или если это обязательно по закону.

Обычные подтверждения или документы, которые в обязательном порядке являются частью причитающейся услуги, остаются незатронутыми.

Дополнительные услуги по документированию могут выставляться отдельно.

24.15 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют, в частности:

- пункт 3 – Общий объём услуг,
- пункт 4 – Цены,
- пункт 6 – Сроки, другие подрядчики и выполнение работ в зависимости от погоды,
- пункт 7 – Обязанности заказчика по содействию,
- пункт 8 – Привлечение субподрядчиков и сторонних компаний,
- пункт 9 – Материалы и оборудование, предоставляемые Заказчиком,
- пункт 10 – Гарантия и права в связи с недостатками,
- а также пункт 11 – Общая ответственность.

Если нижеследующие положения настоящей части регулируют вопрос более специально, они имеют приоритет в соответствующей сфере применения.

24.16 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности права потребителей, а также обязательные положения о договорах подряда, купли-продажи или оказания услуг, остаются незатронутыми.

25. Дополнительные работы, дополнения и непредвиденные обстоятельства

Если в ходе подготовки, выполнения, демонтажа, вскрытия, проверки, монтажа, установки, ремонта, технического обслуживания или иной обработки выясняется, что требуются дополнительные работы, которые не были очевидны при заключении договора или составлении предложения либо не входили в согласованный объём услуг, они, как правило, считаются дополнительными услугами.

Это действует, в частности, при непредвиденных фактических, технических, строительных или организационных обстоятельствах.

25.1 Типичные непредвиденные обстоятельства

Непредвиденными или выявляющимися лишь в ходе выполнения обстоятельствами могут, в частности, быть:

- скрытые повреждения,
- скрытые линии,
- незадокументированные установки,

- отличающиеся трассы прокладки,
- непригодные основания,
- повреждённые элементы,
- корродированные или изношенные компоненты,
- невидимые крепления,
- отсутствующие или непригодные точки подключения,
- отличающиеся размеры,
- непрофессионально выполненные предварительные работы,
- существующие недостатки работ других подрядчиков,
- недостаточная несущая способность,
- влага или иные строительные повреждения,
- несовместимые технические системы,
- непредвиденные риски безопасности,
- отсутствующая или ошибочная документация,
- а также иные препятствия, выявляющиеся лишь при фактическом выполнении.

25.2 Дополнительные услуги

Услуги, дополнительно необходимые вследствие таких обстоятельств, не охватываются первоначально согласованной ценой, если прямо не согласовано иное.

Сюда, в частности, могут относиться:

- дополнительное рабочее время,
- дополнительные материалы,
- дополнительное оборудование,
- запасные части,
- демонтажные работы или работы по вскрытию,
- работы по адаптации,
- дополнительные крепления,
- прокладка линий,
- доработки,
- ремонт уже существующих повреждений,
- дополнительные проверки,
- техническое перепланирование,
- повторные выезды,
- время ожидания,
- леса, подъёмная техника или техника доступа,
- защитные меры,
- а также услуги сторонних предприятий.

25.3 Информирование и согласование

Если перед выполнением дополнительных работ согласование возможно и разумно, iM Group проинформирует Заказчика об очевидных дополнительных затратах.

Информация может, в частности, содержать сведения о:

- виде дополнительных работ,

- предполагаемых дополнительных затратах,
- дополнительных материалах,
- возможных переносах сроков,
- и предполагаемых дополнительных расходах.

Согласование может осуществляться в текстовой форме, устно, по телефону или иным однозначным способом.

25.4 Дополнения и дополнительное поручение

Если дополнительные работы существенно расширяют первоначально согласованный объём услуг или приводят к значительным дополнительным расходам, iM Group может потребовать дополнения к договору или отдельного поручения.

iM Group вправе приостановить затронутые работы до выяснения или поручения, если продолжение без дополнительного соглашения нецелесообразно или экономически неприемлемо.

Возникающие в результате переносы сроков регулируются пунктом 6 настоящих AGB.

25.5 Незначительные необходимые дополнительные работы

Незначительные дополнительные работы, необходимые для надлежащего завершения и предварительное согласование которых было бы несоразмерно затратам, могут выполняться в разумном объёме и выставляться отдельно, если это допустимо по закону.

Это относится, в частности, к небольшим дополнительным материалам, крепёжным средствам, соединительным элементам, незначительным доработкам или иным обычным вспомогательным работам.

Расчёт производится по фактическим затратам и действующему прейскуранту iM Group, если не согласовано иное.

25.6 Неотложные меры по предотвращению ущерба или опасности

Если iM Group в ходе работ выявляет состояние, при котором без немедленных мер может возникнуть значительный ущерб, риски безопасности или опасность для людей, имущества, систем или установок, она вправе принять технически необходимые и соразмерные неотложные меры.

Это может, в частности, потребоваться для:

- предотвращения дальнейших повреждений,
- защиты вскрытых линий или элементов,
- ограждения опасных зон,
- отключения находящихся под угрозой систем,
- защиты от электрической, водной или иной опасности,
- или предотвращения непосредственного последующего ущерба.

По возможности Заказчик информируется до выполнения.

Если предварительное согласование невозможно ввиду срочности, Заказчик впоследствии информируется о мере и возникших затратах.

25.7 Отсутствие обязанности продолжать работы при невыясненных дополнительных затратах

iM Group не обязана продолжать работы, если выясняется, что для этого требуются значительные дополнительные услуги, а соглашение об их выполнении, оплате или технической реализации ещё не достигнуто.

Это действует, в частности, если продолжение было бы:

- технически нецелесообразным,
- сомнительным с точки зрения безопасности,
- экономически неприемлемым,
- или невозможным надлежащим образом без дополнительной услуги.

25.8 Дополнительные расходы

Дополнительные услуги и затраты могут выставляться отдельно.

К ним, в частности, относятся:

- рабочее время,
- материалы,
- транспортные расходы,
- время ожидания,
- перепланирование,
- техническая проверка,
- диагностика,
- дополнительное оборудование,
- подъёмная техника или техника доступа,
- утилизация,
- хранение,
- транспортировка,
- а также расходы сторонних предприятий.

Расчёт производится по индивидуальному соглашению, дополнительному предложению или действующему прейскуранту iM Group.

25.9 Последствия для сроков

Дополнительные работы, дополнения и непредвиденные обстоятельства могут привести к увеличению срока выполнения.

Затронутые промежуточные сроки, сроки завершения и иные сроки соразмерно переносятся.

Если вследствие задержки требуется перепланирование, соответственно применяются положения пункта 6.2.

25.10 Последствия для материалов и поставок

Если вследствие непредвиденных обстоятельств требуются дополнительные или иные материалы, оборудование или запасные части, выполнение может задержаться до их приобретения.

Если необходимые материалы или компоненты сначала нужно заказать, дополнительно действуют фактические сроки поставки и положения о задержках, за которые iM Group не отвечает.

25.11 Изменения со стороны Заказчика

Если Заказчик в ходе выполнения желает изменений, расширений или дополнительных услуг, они также считаются дополнением или дополнительным поручением.

Это действует, в частности, при:

- изменённых технических требованиях,

- дополнительных установках,
- изменённых материалах,
- изменённых позициях,
- дополнительных приборах,
- расширении первоначального объёма услуг,
- или изменении уже выполненных работ.

Дополнительные затраты выставляются отдельно.

25.12 Простой и повторный выезд

Если работы приходится прерывать вследствие невыясненного дополнения, отсутствующих согласований или иных обстоятельств, за которые отвечает Заказчик, возникающие время ожидания, повторные выезды, время на подготовку и иные дополнительные затраты могут выставляться отдельно.

Права на немедленное возобновление после согласования не существует.

Возобновление осуществляется в ближайший доступный срок.

25.13 Отсутствие автоматического предела стоимости

Если для дополнительных работ не существует обязательной фиксированной цены или прямо согласованного предела стоимости, расчёт производится по фактически необходимым затратам.

Первоначально согласованная фиксированная цена основной услуги не ограничивает автоматически вознаграждение за впоследствии необходимые или порученные дополнительные услуги.

25.14 Соотношение со сметами

Если была составлена смета, она действует только для обстоятельств, очевидных и положенных в её основу на момент её составления.

Если в ходе выполнения выявляются дополнительные или отличающиеся обстоятельства, это может повлечь дополнительные расходы.

Если становится предсказуемым существенное превышение сметы, iM Group проинформирует Заказчика в соответствии с требованиями закона.

25.15 Работы по прямому желанию, несмотря на указание

Если iM Group указывает Заказчику, что определённое желаемое Заказчиком исполнение технически непригодно, связано с повышенным риском или лишь ограниченно целесообразно, а Заказчик тем не менее настаивает на исполнении, iM Group может выполнить его только в той мере, в какой оно остаётся оправданным с юридической, технической точки зрения и с точки зрения безопасности.

Если Заказчик, несмотря на однозначное указание, прямо требует оправданного, но профессионально не рекомендованного варианта, он сам несёт возникающие в результате риски в той мере, в какой они основаны на этом указании.

Обязательные права в отношении ответственности и гарантии, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

25.16 Документирование дополнительных услуг

iM Group вправе фиксировать дополнительные работы и непредвиденные обстоятельства, в частности, посредством:

- отчётов о работе,
- фотографий,

- видео,
- результатов измерений,
- протоколов,
- подтверждений расхода материалов,
- или иной подходящей документации.

Особая документация причитается только в случае прямой договорённости или если она требуется по закону.

25.17 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют, в частности:

- пункт 3 – Общий объём услуг,
- пункт 4 – Цены,
- пункт 6 – Сроки,
- пункт 7 – Обязанности по содействию,
- пункт 9 – Предоставленные материалы и оборудование,
- а также пункт 24 – Монтажные, установочные, ремонтные и подрядные работы.

Если применимо более специальное положение настоящей части, оно имеет приоритет для соответствующего вопроса.

25.18 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности права потребителей и обязательные положения о договоре подряда, остаются незатронутыми.

26. Особые обязанности по содействию при работах на объекте, монтажных, установочных и подрядных работах

При работах на объекте, монтажных, установочных, ремонтных работах, работах по техническому обслуживанию и иных подрядных работах Заказчик обязан создать все условия, необходимые для безопасного, надлежащего и по возможности бесперебойного оказания услуг.

Общие обязанности по содействию из пункта 7 действуют дополнительно.

26.1 Доступ к месту выполнения работ

Заказчик должен обеспечить своевременный и неограниченный доступ к согласованному месту выполнения работ в предусмотренный срок.

Сюда, в частности, относится то, что для оказания услуг доступны:

- здания,
- помещения,
- установки,
- технические зоны,
- земельные участки,
- строительные площадки,
- подъезды,
- пути доступа,
- лестничные клетки,

- лифты,
- кровельные зоны,
- подвалы,
- технические помещения,
- или иные необходимые зоны.

Если требуются ключи, карты доступа, коды, транспондеры, разрешения или иные средства доступа, они должны быть своевременно предоставлены.

26.2 Освобождение и подготовка рабочей зоны

Заказчик должен своевременно освободить необходимую для работ зону и подготовить её так, чтобы работы могли выполняться без устранимых препятствий.

Это может, в частности, включать:

- вынос мебели,
- удаление личных вещей,
- освобождение монтажных поверхностей,
- освобождение трасс прокладки,
- доступ к распределительным щитам или техническим шкафам,
- удаление упаковки или иных препятствий,
- а также предоставление подходящих рабочих поверхностей.

Если iM Group должна взять на себя необходимые работы по освобождению, защите или подготовке, они могут выставляться отдельно.

26.3 Защита чувствительных предметов и зон

Заказчик, как правило, отвечает за то, чтобы до начала работ защитить или удалить из рабочей зоны особо чувствительные, ценные или уязвимые предметы.

Это касается, в частности:

- мебели,
- произведений искусства,
- электронных приборов,
- носителей данных,
- чувствительных поверхностей,
- стеклянных поверхностей,
- растений,
- транспортных средств,
- личных вещей,
- а также иных легко повреждаемых предметов.

Если особые защитные меры со стороны iM Group желательны или необходимы и выходят за пределы обычного объёма, они могут выставляться отдельно.

26.4 Электроэнергия, строительное электроснабжение, вода и иная инфраструктура

Если это необходимо для конкретной услуги, Заказчик должен обеспечить подходящие инфраструктурные условия.

К ним, в частности, могут относиться:

- подключения к электросети,
- строительное электроснабжение,
- вода,
- строительное водоснабжение,
- сетевые подключения,
- доступ в интернет,
- освещение,
- подходящие возможности подключения,
- а также иная техническая инфраструктура.

Предоставленная инфраструктура должна быть пригодной, безопасной и работоспособной для предусмотренного использования.

Если необходимая инфраструктура отсутствует или непригодна для использования, возникающие в результате время ожидания, дополнительные работы, технические замещающие меры или повторные выезды могут выставляться отдельно.

26.5 Отключения и разрешения

Если для выполнения работ требуются отключения, разрешения или блокировки, Заказчик должен своевременно обеспечить их или инициировать сам, если это прямо не входит в объём услуг iM Group.

Это может, в частности, касаться:

- электрических цепей,
- водопроводов,
- систем отопления,
- сетевых подключений,
- серверов,
- технических установок,
- машин,
- охранных систем,
- производственных зон,
- или иных затронутых систем.

Заказчик отвечает за своевременное информирование затронутых пользователей, сотрудников, арендаторов, операторов или иных участников о необходимых отключениях или ограничениях, если это находится в сфере его ответственности.

26.6 Разрешения и согласия

Заказчик должен своевременно получить все необходимые согласия, разрешения и согласования, если их получение прямо не взяла на себя iM Group.

Это касается, в частности, согласий:

- собственников,
- арендодателей,
- управляющих компаний,
- операторов,
- застройщиков,
- государственных органов,

- ответственных за безопасность,
- служб эксплуатации зданий,
- или иных уполномоченных органов.

Отсутствие разрешений или согласований может привести к приостановлению работ.

26.7 Контактное лицо на объекте

Заказчик при необходимости должен назначить доступное контактное лицо с достаточными полномочиями на принятие решений.

Это контактное лицо должно, в частности, быть уполномочено:

- обеспечивать доступ,
- отвечать на технические вопросы,
- давать согласования,
- согласовывать позиции или детали исполнения,
- подтверждать дополнительные работы,
- или принимать иные решения, необходимые для хода проекта.

Если необходимое контактное лицо отсутствует и поэтому работы не могут быть продолжены или могут быть продолжены лишь ограниченно, действуют положения о времени ожидания и переносе сроков.

26.8 Правила строительной площадки, внутренние правила и правила безопасности

Заказчик должен своевременно проинформировать iM Group об особых действующих в месте выполнения работ:

- правилах безопасности,
- внутренних распорядках,
- правилах строительной площадки,
- правилах доступа,
- требованиях пожарной безопасности,
- гигиенических предписаниях,
- обязанностях ношения защитной одежды,
- обязанностях по уведомлению,
- или иных особых требованиях.

Необходимые инструктажи должны быть своевременно обеспечены.

Если требуются особые средства индивидуальной защиты, разрешения, обучение или иные дополнительные меры, которые не были известны на момент заключения договора, это может повлечь дополнительные затраты.

26.9 Опасные места и особые риски

Заказчик должен до начала работ указать iM Group на известные особые опасности или риски в месте выполнения работ.

Это может, в частности, касаться:

- скрытых линий,
- высокого напряжения,
- газопроводов,

- водопроводов,
- материалов, загрязнённых вредными веществами,
- подозрения на асбест,
- рисков для несущих конструкций,
- опасности падения,
- взрывоопасных зон,
- опасных машин,
- биологических или химических опасностей,
- или иных особых рисков.

Если такие опасности становятся известны лишь в ходе работ, iM Group вправе приостановить работы до их профессионального выяснения или устранения.

26.10 Планы линий, установок и исполнительная документация

Если таковые имеются и имеют значение для работ, Заказчик должен своевременно предоставить имеющиеся:

- планы линий,
- исполнительные планы,
- электрические схемы,
- сетевые планы,
- планы установок,
- планы зданий,
- ревизионную документацию,
- или иную техническую документацию.

iM Group, как правило, вправе исходить из правильности предоставленных документов, если нет очевидных сомнений.

Незадокументированные или отличающиеся от документации фактические условия могут вызвать дополнительные затраты и перенос сроков.

26.11 Подъёмная техника, техника доступа и рабочая техника

Если для услуги требуется особая техника доступа, необходимо выяснить, кто её предоставляет.

Это может, в частности, касаться:

- лестниц,
- лесов,
- рабочих платформ,
- автовышек,
- кранов,
- подъёмных устройств,
- систем доступа,
- или иной специальной техники.

Если её предоставление прямо не является частью услуги iM Group, Заказчик должен своевременно предоставить её в пригодном состоянии или поручить iM Group её отдельное предоставление.

26.12 Подъезд, парковка, погрузка и разгрузка

Заказчик по возможности и при необходимости должен обеспечить подходящие возможности подъезда, погрузки и разгрузки в месте выполнения работ.

Если требуются:

- разрешения на въезд,
- разрешения на парковку,
- зоны погрузки,
- подъезды к строительной площадке,
- специальные разрешения,
- или иные организационные меры,

Заказчик должен своевременно указать на это.

Дополнительные расходы на парковку, въезд, платные дороги, разрешения или иные связанные с местом расходы могут выставляться отдельно, если они прямо не включены в цену.

26.13 Другие подрядчики и иные лица

Заказчик должен обеспечить, чтобы другие подрядчики, предприятия или лица устранимым образом не препятствовали работам iM Group.

В частности, Заказчик отвечает за то, чтобы необходимые предшествующие работы были завершены, а затронутые рабочие зоны были доступны в соответствии с пунктом 6.3.

iM Group не обязана выполнять свои работы параллельно с другими подрядчиками, если в результате могут возникнуть помехи, риски безопасности, проблемы с качеством или задержки.

26.14 Присутствие Заказчика в назначенное время

Если для оказания услуги требуется присутствие Заказчика или уполномоченного представителя, он должен быть доступен в согласованное время.

Если услуга не может быть оказана вследствие отсутствия, отсутствия согласования или невозможности предоставить доступ, отдельно могут, в частности, выставляться:

- транспортные расходы,
- рабочее время,
- время ожидания,
- время на подготовку,
- планирование сроков,
- и необходимый повторный выезд.

26.15 Перерывы по инициативе Заказчика

Если оказание услуги прерывается по желанию Заказчика или вследствие обстоятельства, за которое он отвечает, возникающие в результате дополнительные затраты могут выставляться отдельно.

Это может, в частности, касаться:

- времени ожидания,
- повторных выездов,
- времени на подготовку и демонтаж,
- хранения,
- перепланирования,

- подготовки материалов,
- или повторного оснащения рабочей зоны.

Возобновление осуществляется в ближайший доступный срок.

26.16 Рабочее время и ограничения доступа

Если работы могут выполняться только в определённые временные окна, вне обычного рабочего времени или при особых условиях доступа, iM Group должна быть проинформирована об этом до заключения договора или своевременно до планирования выезда.

Дополнительные расходы вследствие:

- ночных работ,
- работ в выходные дни,
- работ в праздничные дни,
- ограниченных временных окон,
- времени ожидания,
- или особых внутренних правил доступа

могут выставляться в соответствии с пунктом 4 или действующим прейскурантом iM Group.

26.17 Чистота и обычные остатки работ

По завершении работ iM Group оставит непосредственную рабочую зону в обычном состоянии.

Особая генеральная, строительная, тонкая или специальная уборка причитается только в случае прямой договорённости.

Обычные, неизбежные и незначительные остатки работ, вытекающие из характера согласованных работ, не порождают права на бесплатную уборку сверх обычного объёма.

26.18 Утилизация

Утилизация демонтированных материалов, упаковки, старых приборов, элементов или иных отходов причитается только в той мере, в какой она прямо согласована или в обязательном порядке вытекает из согласованной услуги.

Дополнительные расходы на утилизацию, транспортировку или подтверждающие документы могут выставляться отдельно.

Особые установленные законом обязанности по утилизации остаются незатронутыми.

26.19 Последствия отсутствующего или несвоевременного содействия

Если Заказчик не выполняет обязанность по содействию, необходимую согласно настоящему пункту, выполняет её не полностью или несвоевременно, iM Group вправе в необходимом объёме приостановить работы или не приступать к ним.

Возникающие в результате:

- время ожидания,
- дополнительные работы,
- безрезультатные выезды,
- переносы сроков,
- перепланирование,
- расходы на материалы или хранение,

- расходы третьих лиц,
- и иные дополнительные затраты

могут выставляться отдельно, если за них отвечает Заказчик.

26.20 Отсутствие обязанности резервировать мощности

Если запланированный выезд не осуществляется или осуществляется не полностью вследствие отсутствия содействия со стороны Заказчика, iM Group не обязана продолжать резервировать предусмотренные для этого кадровые, технические или организационные ресурсы.

Перепланирование осуществляется в соответствии с пунктом 6.2 на ближайший доступный срок.

26.21 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют, в частности:

- пункт 6 – Сроки, другие подрядчики и выполнение работ в зависимости от погоды,
- пункт 7 – Общие обязанности по содействию,
- пункт 9 – Предоставленные материалы и оборудование,
- пункт 24 – Сфера применения монтажных и подрядных работ,
- а также пункт 25 – Дополнительные работы, дополнения и непредвиденные обстоятельства.

26.22 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности права потребителей и обязательные положения о договоре подряда, остаются незатронутыми.

27. Приёмка подрядных работ

Если причитающаяся от iM Group услуга в соответствии с положениями закона или договором подлежит приёмке, дополнительно действуют нижеследующие положения.

В остальном приёмка регулируется положениями закона.

27.1 Готовность к приёмке

Услуга готова к приёмке, если она в основном завершена в соответствии с договором и Заказчик может использовать или проверить её по назначению.

Незначительные оставшиеся работы или незначительные недостатки, как правило, не препятствуют приёмке, если выполнены установленные законом условия.

27.2 Требование о приёмке

iM Group может после завершения подлежащей приёмке услуги потребовать от Заказчика её приёмки.

Требование может быть направлено, в частности:

- в текстовой форме,
- по электронной почте,
- в рамках встречи для передачи или приёмки,
- путём направления акта приёмки,
- или иным однозначным способом.

27.3 Проведение приёмки

Приёмка может осуществляться, в частности, посредством:

- прямого заявления о приёмке,
- подписания акта приёмки,
- подтверждения по электронной почте или в иной текстовой форме,
- или иного однозначного поведения, из которого следует, что Заказчик признаёт услугу в основном соответствующей договору.

Обязательные требования закона остаются незатронутыми.

27.4 Акт приёмки

Если проводится совместная приёмка, выявленные недостатки, оставшиеся работы или иные выводы могут быть задокументированы в акте приёмки.

Включение недостатка или оставшейся работы в акт приёмки не означает автоматически, что в приёмке в целом может быть отказано.

Решающим является наличие согласно положениям закона недостатка, дающего право на отказ от приёмки.

27.5 Незначительные недостатки

В приёмке не может быть отказано из-за несущественных недостатков, если это предусмотрено законом.

Такие недостатки рассматриваются в рамках установленных законом прав в связи с недостатками или согласованного последующего исполнения.

27.6 Обоснованный отказ от приёмки

Если Заказчик отказывается от приёмки, он должен как можно конкретнее назвать определяющие для этого недостатки или иные причины.

Общих или необоснованных претензий недостаточно, если конкретный недостаток может быть описан подробнее.

Установленные законом права Заказчика остаются незатронутыми.

27.7 Возможности проверки для Заказчика

Заказчику в необходимом и разумном объёме предоставляется возможность проверить завершённую услугу до приёмки.

При этом он должен надлежащим образом содействовать и обеспечивать необходимые возможности доступа, условия для тестирования, контактных лиц или иные условия.

Если проверка не может быть проведена вследствие отсутствия содействия со стороны Заказчика, соответственно применяются общие положения о просрочке содействия и переносе сроков.

27.8 Срок приёмки после требования

Если iM Group после завершения требует от Заказчика приёмки, он должен в разумный срок проверить услугу и либо принять её, либо назвать конкретные недостатки.

Продолжительность разумного срока определяется, в частности, видом, объёмом и сложностью соответствующей услуги.

Если действуют обязательные требования закона о фикции приёмки или определённые обязанности по уведомлению, они должны соблюдаться.

27.9 Установленная законом фикция приёмки

При выполнении установленных законом условий услуга может считаться принятой, если iM Group после

завершения установила Заказчику разумный срок для приёмки, а Заказчик в течение этого срока не отказался от приёмки с указанием как минимум одного недостатка.

В отношении потребителей это действует только в том случае, если дополнительно были надлежащим образом даны соответствующие требуемые законом указания.

27.10 Использование услуги

Само по себе использование услуги не во всех случаях автоматически приводит к приёмке.

Однако если Заказчик постоянно или в рабочем режиме использует завершённую услугу по назначению и его поведение с учётом обстоятельств может пониматься как одобрение услуги, это может в соответствии с положениями закона являться приёмкой.

От этого следует отличать чисто проверочное, тестовое или временное использование.

27.11 Частичная приёмка

Если услуги оказываются отграничиваемыми друг от друга этапами, которые могут проверяться или использоваться самостоятельно, может быть согласована или проведена частичная приёмка.

Это может, в частности, касаться:

- отдельных строительных или монтажных этапов,
- отдельных помещений или зон,
- отдельных технических установок,
- отдельных инсталляций,
- подпроектов,
- или иных технически отграничиваемых составляющих услуг.

Частичная приёмка относится исключительно к соответствующему принятому этапу работ.

27.12 Приёмка при нескольких местах выполнения работ

Если услуги оказываются в нескольких местах, зданиях или иных местах выполнения работ, приёмка может осуществляться отдельно для каждого места выполнения или этапа работ.

27.13 Приёмка после устранения недостатков

Если в приёмке было обоснованно отказано из-за существенного недостатка и этот недостаток устранён, iM Group может вновь потребовать от Заказчика приёмки.

Повторная проверка может сосредоточиться на исправленных или затронутых этим сферах работ, если более широкая общая проверка исходя из характера недостатка не требуется.

27.14 Оставшиеся работы после приёмки

Если после приёмки остаются небольшие оставшиеся работы или несущественные недостатки, они должны быть выполнены в разумный срок, если они причитаются от iM Group.

Приёмка в результате этого задним числом не отменяется.

27.15 Последствия приёмки

С приёмкой наступают установленные законом правовые последствия приёмки.

Это может, в частности, касаться:

- наступления срока оплаты вознаграждения за работу, если выполнены установленные законом условия,
- перехода риска в соответствии с законом,

- начала определённых сроков исковой давности,
- а также дальнейшего рассмотрения известных недостатков в соответствии с положениями закона.

27.16 Оговорка об известных недостатках

Если Заказчику при приёмке известны недостатки, положения закона об оговорках и правах в связи с недостатками остаются незатронутыми.

Заказчику следует по возможности фиксировать известные недостатки в акте приёмки или в иной текстовой форме.

27.17 Задержка приёмки

Если Заказчик без уважительной причины задерживает приёмку, несмотря на готовность к приёмке и надлежащее требование, установленные законом права iM Group остаются незатронутыми.

Возникающие в результате дополнительные затраты могут выставляться отдельно, если за них отвечает Заказчик и они подлежат возмещению по закону.

Это может, в частности, касаться:

- дополнительных встреч для приёмки,
- повторных выездов,
- времени ожидания,
- дополнительных проверок,
- предоставления персонала,
- или иных организационных затрат.

27.18 Отсутствие приёмки при чистых услугах

Если заказ или составляющая услуги юридически не является подлежащей приёмке подрядной работой, положения о приёмке настоящего пункта применяются только в том случае, если стороны прямо согласовали приёмку.

27.19 Соотношение с гарантией

Приёмка не исключает установленных законом прав в связи с недостатками.

В отношении недостатков дополнительно действуют положения пункта 10 – Гарантия и права в связи с недостатками.

27.20 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют, в частности:

- пункт 5 – Условия оплаты,
- пункт 7 – Обязанности по содействию,
- пункт 24 – Монтажные, установочные, ремонтные и подрядные работы,
- пункт 25 – Дополнительные работы и дополнения,
- а также пункт 26 – Особые обязанности по содействию при работах на объекте.

27.21 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, в частности права потребителей и обязательные положения о договоре подряда, остаются незатронутыми.

28. Сохранение права собственности на товары, материалы и установленные компоненты

Если iM Group в связи с заказом поставляет Заказчику товары, оборудование, материалы, детали, компоненты или иные движимые вещи, они остаются в собственности iM Group до полной оплаты причитающегося за них вознаграждения, насколько это допустимо по закону.

Сохранение права собственности действует дополнительно к иным платёжным и обеспечительным правам iM Group.

28.1 Объём сохранения права собственности

Сохранение права собственности распространяется, в частности, на:

- технические приборы,
- ИТ-оборудование,
- сетевые компоненты,
- камеры,
- датчики,
- устройства управления,
- кабели,
- кронштейны,
- крепёжные материалы,
- запасные части,
- иные элементы,
- расходные материалы,
- и иные поставленные движимые вещи,

если в отношении этих вещей сохранение права собственности может быть юридически действительно согласовано.

28.2 Переход права собственности после полной оплаты

Право собственности на вещи, в отношении которых сохраняется право собственности, переходит к Заказчику только после полной оплаты причитающегося за них вознаграждения.

Если несколько услуг или предметов выставляются совместно, переход права собственности определяется полным погашением требования, к которому соответствующая вещь относится экономически, насколько это допустимо по закону.

28.3 Использование до полной оплаты

Заказчик вправе использовать вещи, в отношении которых сохраняется право собственности, в рамках согласованной цели договора, если не согласовано иное.

Отчуждение, залог, передача в обеспечение или иное распоряжение в пользу третьих лиц до полного перехода права собственности допускается только в той мере, в какой это разрешено законом или прямо одобрено iM Group.

28.4 Арест и посягательства третьих лиц

Если вещи, в отношении которых сохраняется право собственности, арестовываются, изымаются третьими лицами или иным образом обременяются правами, Заказчик должен незамедлительно проинформировать iM Group.

Заказчик по возможности должен указать третьему лицу, что соответствующая вещь находится в собственности iM Group.

28.5 Защита и бережное обращение

До полного перехода права собственности Заказчик должен надлежащим образом обращаться с вещами, в отношении которых сохраняется право собственности, и защищать их от устранимого повреждения, утраты или несанкционированного доступа.

Если требуются особые меры по обслуживанию, уходу или обеспечению безопасности, достигнутые в этой связи договорённости остаются незатронутыми.

28.6 Прочно соединённые или установленные компоненты

Если поставленные материалы, оборудование или компоненты в рамках монтажных, установочных или подрядных работ соединяются со зданием, земельным участком, технической установкой или иной вещью, принадлежность права собственности определяется положениями закона.

Если в результате соединения право собственности iM Group в силу закона прекращается или переходит к собственнику земельного участка или вещи, требование iM Group о вознаграждении остаётся незатронутым.

28.7 Отсутствие демонтажа исключительно в целях обеспечения без правового основания

iM Group не вправе самовольно демонтировать или удалять прочно встроенные или юридически соединённые с земельным участком или зданием составные части исключительно на основании сохранения права собственности, если для этого отсутствует установленное законом или договором правовое основание.

Дальнейшие установленные законом права на обеспечение и удержание остаются незатронутыми.

28.8 Возврат не соединённых прочно вещей при просрочке оплаты

Если Заказчик просрочил оплату и выполнены установленные законом условия, iM Group может потребовать возврата ещё находящихся в её собственности не соединённых прочно вещей.

Заявление о сохранении права собственности не считается автоматически отказом от договора, если iM Group прямо не заявляет об отказе от договора или он не вытекает из установленных законом обстоятельств.

28.9 Расходы на возврат

Если возврат становится необходимым вследствие просрочки оплаты, за которую отвечает Заказчик, возникающие при этом необходимые и подлежащие возмещению по закону расходы могут быть возложены на Заказчика.

Это может, в частности, касаться:

- расходов на демонтаж, если это юридически и технически допустимо,
- транспортных расходов,
- расходов на упаковку,
- расходов на хранение,
- и иных необходимых расходов на возврат.

28.10 Переработка, соединение или смешение

Если вещи, в отношении которых сохраняется право собственности, до полной оплаты перерабатываются, соединяются или смешиваются с другими вещами, принадлежность права собственности определяется положениями закона.

Более широкое соглашение об обеспечении действует только в той мере, в какой оно прямо согласовано и допустимо по закону.

28.11 Клиенты-предприниматели

В отношении предпринимателей дополнительно могут индивидуально или в особых договорных условиях согласовываться более широкие положения о сохранении права собственности.

Это может, в частности, касаться расширенного или продлённого сохранения права собственности.

28.12 Потребители

В отношении потребителей действуют обязательные положения закона.

Несоразмерного расширения сохранения права собственности не производится.

28.13 Соотношение с другими положениями

Дополнительно действуют, в частности:

- пункт 4 – Цены,
- пункт 5 – Условия оплаты,
- пункт 17 – Блокировка цифровых услуг при просрочке оплаты,
- пункт 24 – Монтажные, установочные, ремонтные и подрядные работы,
- а также пункт 25 – Дополнительные работы и дополнения.

28.14 Обязательные права, предусмотренные законом

Все положения настоящего пункта действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные права Заказчика, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

ЧАСТЬ F – Особые положения для потребителей

29. Особые положения для потребителей

Нижеследующие положения настоящей части дополнительно применяются к договорам между iM Group и заказчиками, являющимися потребителями в смысле положений закона.

Потребителем является физическое лицо, заключающее сделку в целях, которые преимущественно не связаны ни с его коммерческой, ни с его самостоятельной профессиональной деятельностью.

29.1 Соотношение с остальными AGB

Остальные положения настоящих Общих условий действуют и в отношении потребителей, если они могут быть действительно согласованы в соответствии с положениями закона.

Если какое-либо положение настоящих AGB несовместимо с обязательными нормами закона о защите прав потребителей, приоритет имеет обязательная норма закона.

Действительность остальных положений при этом остаётся незатронутой, насколько это допустимо по закону.

29.2 Приоритет обязательных прав потребителей

Обязательные права потребителей, предусмотренные законом, настоящими AGB не ограничиваются.

Это касается, в частности, положений закона о:

- праве на отказ от договора,
- обязанностях по информированию,
- указании цен,

- правах в связи с недостатками,
- цифровых продуктах и цифровых услугах,
- товарах с цифровыми элементами,
- сроках действия договоров,
- автоматическом продлении договоров,
- правах на расторжение,
- условиях оплаты,
- просрочке,
- ответственности,
- а также иных обязательных правах в области защиты прав потребителей.

29.3 Индивидуальные соглашения

Индивидуальные соглашения между iM Group и потребителем имеют приоритет перед настоящими AGB, если они заключены действительным образом.

Обязательные права потребителей, предусмотренные законом, могут быть ограничены индивидуальными соглашениями только в той мере, в какой закон прямо это допускает.

29.4 Указание цен для потребителей

Если предложения или услуги адресованы потребителям, цены указываются в соответствии с действующими положениями закона об указании цен.

Если это требуется по закону, потребителям, в частности, указываются итоговые цены, включая установленный законом налог на добавленную стоимость и иные обязательно включаемые составляющие цены.

Дополнительные расходы, в частности:

- транспортные расходы,
- расходы на доставку,
- расходы на материалы,
- дополнительные услуги,
- услуги сторонних поставщиков,
- или иные побочные расходы,

выставляются потребителям только в рамках требований закона и соответствующего действительного соглашения.

29.5 Условия оплаты для потребителей

Общие условия оплаты настоящих AGB действуют в отношении потребителей только в той мере, в какой они совместимы с обязательными положениями закона.

Установленные законом условия в отношении:

- срока оплаты,
- просрочки оплаты,
- процентов за просрочку,
- расходов на напоминания,
- расходов на взыскание,
- прав удержания,

- или приостановления оказания услуг

остаются незатронутыми.

Обязанность потребителя по оплате существует только в отношении действительно согласованных и выставленных в допустимом законом порядке услуг.

29.6 Дополнительные услуги и дополнительные расходы

Дополнительные услуги, дополнения или дополнительные расходы в отношении потребителей требуют соответствующего правового основания.

Если дополнительное вознаграждение ещё не было действительно согласовано или не вытекает непосредственно из положений закона, iM Group, как правило, будет согласовывать необходимые дополнительные услуги с потребителем до их платного выполнения.

Особые положения о необходимых неотложных мерах по предотвращению опасности или ущерба остаются незатронутыми в допустимом законом объёме.

29.7 Цифровые продукты и цифровые услуги

К договорам с потребителями о цифровых продуктах, цифровом контенте, цифровых услугах или товарах с цифровыми элементами применяются предусмотренные для этого обязательные положения закона.

Это касается, в частности, положений о:

- предоставлении,
- соответствии договору,
- функциональности,
- совместимости,
- интероперабельности,
- интеграции,
- обновлениях,
- обновлениях безопасности,
- изменениях цифровых продуктов,
- правах в связи с недостатками,
- а также прекращении и обратном исполнении.

Если положения части C или части D настоящих AGB отличаются от них, они действуют в отношении потребителей только в допустимом законом объёме.

29.8 Сроки действия договоров и автоматическое продление

К потребительским договорам о текущих или повторяющихся услугах применяются обязательные положения закона о сроках действия договоров, автоматическом продлении и возможностях расторжения.

Если в предложениях, описаниях услуг или иных соглашениях предусмотрены сроки действия договоров, они согласовываются с потребителями только в допустимом законом объёме.

29.9 Приёмка в отношении потребителей

Если потребители поручают выполнение подрядных работ, действуют положения закона о приёмке.

Установленная законом фикция приёмки в отношении потребителя наступает только в том случае, если выполнены все необходимые для этого установленные законом условия, включая возможные особые обязанности по уведомлению.

Пункт 27 действует дополнительно.

29.10 Ответственность в отношении потребителей

Исключения или ограничения ответственности настоящих AGB действуют в отношении потребителей исключительно в допустимом законом объёме.

В частности, указанные в пункте 11.1 случаи неограниченной ответственности по закону остаются незатронутыми.

29.11 Сохранение права собственности в отношении потребителей

Сохранение права собственности согласно пункту 28 действует в отношении потребителей только в допустимом законом объёме.

Более широкие обеспечительные права в отношении потребителей не устанавливаются лишь на основании настоящих AGB, если для этого требуется особое установленное законом или индивидуальное основание.

29.12 Защита данных

Обработка персональных данных потребителей регулируется действующими положениями о защите данных и соответствующей применимой политикой конфиденциальности iM Group.

Политика конфиденциальности не ограничивает установленных законом прав потребителей.

29.13 Недопустимость обхода обязательных норм о защите прав потребителей

Ни одно положение настоящих AGB не может толковаться таким образом, что обязательные права потребителей, предусмотренные законом, исключаются или ограничиваются, если такое исключение не допускается законом.

Если положение действительно или разумно применимо исключительно в отношении предпринимателей, оно применяется в отношении потребителей только в допустимом законом объёме.

29.14 Определяющее значение статуса потребителя

Для вопроса о том, рассматривается ли заказчик как потребитель, как правило, определяющей является фактическая правовая квалификация соответствующих договорных отношений.

Само по себе обозначение заказчика как предпринимателя или потребителя не является решающим, если установленные законом условия фактически иные.

29.15 Обязательные нормы права

Все положения настоящей части действуют только в допустимом законом объёме.

Обязательные нормы закона о защите прав потребителей имеют приоритет.

30. Право на отказ от договора для потребителей

При договорах, заключённых вне торговых помещений, и договорах дистанционной торговли потребителям принадлежит установленное законом право на отказ от договора, если закон предусматривает такое право и не применяется установленное законом исключение.

Подробности соответствующего права на отказ, в частности в отношении:

- начала и продолжительности срока для отказа,
- осуществления отказа,
- последствий отказа,
- возврата полученных платежей,

- обратной отправки или возврата товаров,
- возмещения стоимости,
- досрочного начала исполнения,
- прекращения права на отказ,
- а также при необходимости образца формы отказа,

определяются предоставленным потребителю для соответствующего договора уведомлением об отказе от договора и положениями закона.

30.1 Зависимость от вида договора

Начало, содержание и правовые последствия права на отказ могут различаться в зависимости от вида заключённого договора.

Это действует, в частности, для договоров о:

- услугах,
- подрядных и ремонтных работах,
- поставках товаров,
- поставках с монтажом,
- цифровых услугах,
- цифровом контенте,
- программном обеспечении и цифровых лицензионных продуктах,
- хостинге и онлайн-сервисах,
- а также договоров с несколькими различными составляющими услуг.

Определяющим является применимое к соответствующему договору уведомление об отказе от договора.

30.2 Досрочное начало оказания услуг

Если потребитель желает, чтобы iM Group начала оказание услуги ещё до истечения установленного законом срока для отказа, iM Group может поставить начало оказания услуги в зависимость от того, что потребитель заявит необходимое для этого по закону прямое требование или своё необходимое согласие.

Если это требуется по закону, потребитель, кроме того, информируется о том, какие последствия досрочное начало исполнения может иметь для его права на отказ.

При договорах, заключённых вне торговых помещений, требуемые законом заявления получаются на долговременном носителе, если это предписано.

30.3 Возмещение стоимости услуг

Если потребитель отказывается от договора о возмездной услуге после того, как прямо потребовал, чтобы iM Group начала оказание услуги до истечения срока для отказа, потребитель при соблюдении установленных законом условий может быть обязан возместить стоимость фактически оказанных до момента отказа услуг.

Возмещение стоимости регулируется положениями закона.

При этом, насколько это допустимо по закону и фактически выполнено, могут, в частности, учитываться:

- трудозатраты,
- работы по планированию,
- подготовительные работы,

- выезды,
- монтажные или установочные работы,
- технические услуги,
- а также иные услуги, оказанные в соответствии с договором до получения заявления об отказе.

30.4 Прекращение права на отказ при полностью оказанных услугах

При возмездных услугах право на отказ в соответствии с положениями закона может прекратиться с полным оказанием услуги, если потребитель до начала её оказания:

- прямо согласился с тем, что iM Group начнёт оказание до истечения срока для отказа,
- и подтвердил, что ему известно о прекращении права на отказ при полном исполнении договора,

если выполнены иные установленные законом условия.

30.5 Цифровой контент без материального носителя

К договорам о цифровом контенте, предоставляемом не на материальном носителе, применяются особые положения закона о начале и прекращении права на отказ.

Если это предусмотрено законом, iM Group может начать предоставление до истечения срока для отказа, если потребитель предварительно:

- прямо согласился с досрочным началом,
- подтвердил, что ему известно, что он тем самым с началом исполнения договора может утратить право на отказ,
- и выполнены иные установленные законом условия.

Это может, в частности, касаться собственного программного обеспечения, загружаемых файлов, цифровых лицензионных продуктов или иного непосредственно предоставляемого цифрового контента, если он юридически квалифицируется как цифровой контент.

30.6 Поставки товаров

По договорам о товарах начало срока для отказа определяется действующими для этого положениями закона.

В частности, начало срока может зависеть от получения:

- товара,
- последнего товара единого заказа,
- последней частичной поставки,
- или последней единицы.

Соответствующее уведомление об отказе от договора содержит положение, определяющее для конкретного договора.

30.7 Смешанные договоры

Если заказ содержит несколько различных составляющих услуг, например:

- поставку товара и монтаж,
- аппаратное и программное обеспечение,
- поставку и установку,
- цифровой контент и услуги,
- или хостинг и дополнительные технические услуги,

право на отказ определяется установленной законом квалификацией соответствующего договора или отдельных составляющих услуг.

При необходимости iM Group может использовать для этого различную или дополнительную информацию для потребителей.

30.8 Желание немедленного исполнения

Потребитель, если это допустимо по закону, может прямо потребовать, чтобы iM Group начала оказание услуги уже в течение срока для отказа.

iM Group не обязана начинать оказание услуги до истечения срока для отказа, если прямо не согласовано иное.

Сама по себе запланированная дата начала выполнения ещё не является прямым требованием потребителя в смысле положений закона об отказе от договора.

30.9 Исключения из права на отказ

Право на отказ не существует или может досрочно прекратиться, если и в той мере, в какой это предусмотрено законом.

Имеет ли место установленное законом исключение, определяется конкретным видом и обстоятельствами соответствующего договора.

Настоящие AGB не устанавливают ограничений права на отказ сверх положений закона.

30.10 Соотношение с отдельным уведомлением об отказе от договора

iM Group предоставляет потребителям, если это требуется по закону, отдельное уведомление об отказе от договора.

Отдельное уведомление об отказе является определяющим для конкретного оформления права на отказ.

При противоречиях между общими формулировками настоящих AGB и надлежащим образом предоставленным для конкретного потребительского договора уведомлением об отказе в отношении права на отказ действуют положения закона и уведомление об отказе, определяющее для соответствующего договора.

30.11 Образец формы отказа

Если это требуется по закону, потребителю дополнительно предоставляется предусмотренный законом образец формы отказа.

Использование этой формы не является обязательным для осуществления права на отказ.

30.12 Обязательные нормы права

Все положения настоящего пункта действуют только в рамках обязательных положений закона о праве потребителей на отказ от договора.

Обязательные права потребителя остаются незатронутыми.

ЧАСТЬ G – Защита данных и заключительные положения

31. Защита данных

iM Group обрабатывает персональные данные в рамках подготовки, исполнения, осуществления и прекращения договорных отношений в соответствии с действующими положениями о защите данных.

Подробности обработки персональных данных изложены в действующей политике конфиденциальности iM Group.

31.1 Обработка в рамках исполнения договора

Если это необходимо для исполнения соответствующего договора, iM Group может, в частности, обрабатывать персональные данные, необходимые для:

- подготовки предложений,
- заключения договора,
- обработки заказов,
- реализации проектов,
- согласования сроков,
- выставления счетов,
- обработки платежей,
- поддержки,
- технического обслуживания,
- удалённого обслуживания,
- управления лицензиями,
- технического администрирования,
- коммуникации,
- обработки рекламаций и гарантийных требований,
- а также иных связанных с договором целей.

31.2 Данные, связанные с проектами

В рамках отдельных проектов может потребоваться обработка персональных данных, контактных данных, учётных данных, технической информации или иной информации, связанной с проектом.

Обработка осуществляется только в необходимом объёме и в соответствии с применимыми положениями закона.

31.3 Учётные данные и технический доступ

Если Заказчик предоставляет iM Group учётные данные, учётные записи пользователей, административные доступы или иные технические полномочия, они могут использоваться в объёме, необходимом для оказания услуг.

Общие положения настоящих AGB об учётных данных и ИТ-безопасности действуют дополнительно.

31.4 Обработка данных по поручению

Если iM Group обрабатывает персональные данные по поручению Заказчика и выполнены установленные законом условия обработки по поручению, может потребоваться заключение отдельного соглашения об обработке данных по поручению.

Такое соглашение при необходимости заключается дополнительно к настоящим AGB.

31.5 Субподрядчики и технические подрядчики

Если для исполнения договора привлекаются подходящие субподрядчики, хостинг-провайдеры, облачные провайдеры, технические подрядчики или иные третьи лица, персональные данные могут в необходимом объёме передаваться им или обрабатываться ими, если для этого существует правовое основание.

При необходимости заключаются соответствующие соглашения в области защиты данных.

31.6 Ответственность Заказчика

Если Заказчик предоставляет iM Group персональные данные третьих лиц или делает возможной их обработку, он несёт ответственность за то, что вправе это делать.

Это касается, в частности, данных:

- сотрудников,
- клиентов,
- контактных лиц,
- арендаторов,
- пользователей,
- деловых партнёров,
- или иных субъектов данных.

31.7 Отсутствие самостоятельного расширения обработки данных

Настоящие AGB не устанавливают самостоятельного права на обработку персональных данных сверх допустимого законом и необходимого для соответствующей цели объёма.

Определяющими являются действующие положения о защите данных, конкретное исполнение договора и политика конфиденциальности iM Group.

31.8 Соотношение с политикой конфиденциальности

Политика конфиденциальности служит для информирования о виде, объёме, целях, правовых основаниях и иных обстоятельствах обработки данных.

Если для определённых продуктов, приложений, программного обеспечения, хостинга или иных услуг существует особая информация о защите данных, она действует дополнительно.

31.9 Установленные законом права субъектов данных

Установленные законом права субъектов данных остаются незатронутыми.

Это касается, в частности, при наличии установленных законом условий:

- права на доступ,
- исправления,
- удаления,
- ограничения обработки,
- переносимости данных,
- возражения,
- а также права на подачу жалобы в компетентный надзорный орган.

31.10 Обязательные нормы права о защите данных

Все положения настоящего пункта действуют только в рамках соответствующих применимых положений о защите данных.

Обязательные права в области защиты данных, предусмотренные законом, остаются незатронутыми.

32. Применимое право и подсудность

Ко всем договорным отношениям между iM Group и Заказчиком применяется право Федеративной Республики Германия, если обязательные положения закона или нижеследующие положения не предусматривают иное.

32.1 Применимое право в отношении предпринимателей

В отношении предпринимателей, юридических лиц публичного права и особых фондов публичного права применяется исключительно право Федеративной Республики Германия.

Применение Конвенции Организации Объединённых Наций о договорах международной купли-продажи товаров (CISG / Венская конвенция) исключается, насколько это допустимо по закону.

Это действует и для договоров с иностранным элементом, если этому не препятствуют обязательные положения закона.

32.2 Применимое право в отношении потребителей

В отношении потребителей, как правило, также применяется право Федеративной Республики Германия.

Если потребитель имеет обычное место пребывания в другом государстве и ему в соответствии с обязательно применимыми там положениями закона принадлежат более широкие права в области защиты прав потребителей, они не ограничиваются выбором немецкого права.

Обязательные нормы закона о защите прав потребителей остаются незатронутыми.

32.3 Подсудность в отношении предпринимателей

Если Заказчик является:

- коммерсантом,
- юридическим лицом публичного права,
- особым фондом публичного права,
- или в отношении него в силу закона не действует обязательная общая подсудность,

то, насколько соглашение о подсудности допустимо по закону, местом рассмотрения всех споров, вытекающих из договорных отношений или связанных с ними, является местонахождение iM Group.

Местонахождением iM Group в смысле настоящего положения считается местонахождение общества, указанного в качестве стороны договора в разделе «Сторона договора и определение понятий» настоящих AGB.

Таким образом, подсудность автоматически определяется обществом – стороной договора, указанным в соответствующей действующей редакции настоящих AGB.

32.4 Право iM Group обращаться в суд по иной установленной законом подсудности

iM Group сохраняет право предъявлять требования к Заказчику также по месту его общей подсудности или по иной допустимой законом подсудности.

Соглашение о подсудности по местонахождению iM Group не ограничивает это право.

32.5 Подсудность в отношении потребителей

В отношении потребителей действуют исключительно установленные законом правила подсудности, если иное соглашение о подсудности не допускается законом.

Настоящими AGB не устанавливается исключительная подсудность по местонахождению iM Group в отношении потребителей, если это было бы недопустимо по закону.

32.6 Заказчики без общей подсудности в Германии

Если у Заказчика, не являющегося потребителем, после заключения договора более нет общей подсудности в Федеративной Республике Германия или его место жительства либо место ведения деятельности на момент предъявления иска неизвестно, местонахождение iM Group может быть согласовано в качестве места рассмотрения споров или использовано в соответствии с положениями

закона.

Обязательные положения о международной подсудности остаются незатронутыми.

32.7 Место исполнения в отношении предпринимателей

В отношении предпринимателей, насколько это допустимо по закону и не согласовано иное, местом исполнения платежей и иных договорных обязательств, как правило, является местонахождение iM Group.

Если характер причитающейся услуги в обязательном порядке предполагает иное место исполнения, в частности при прямо согласованных работах на объекте, монтажных, установочных или подрядных работах, определяющим остаётся фактически согласованное место исполнения.

32.8 Услуги в нескольких местах

Если услуги оказываются в нескольких местах, это не создаёт автоматически самостоятельной исключительной подсудности в каждом отдельном месте выполнения работ.

Определяющими остаются установленные законом правила подсудности, а также допустимые соглашения о подсудности настоящего пункта.

32.9 Международные договорные отношения

При договорных отношениях с иностранным элементом обязательные нормы международного частного и процессуального права остаются незатронутыми.

Если стороны действительным образом выбрали немецкое право, этот выбор права действует в допустимом законом объёме независимо от того, в каком государстве оказываются отдельные услуги.

32.10 Отсутствие ограничения обязательных защитных прав

Ни одно положение настоящего пункта не может толковаться таким образом, что исключаются или ограничиваются:

- обязательные права потребителей,
- обязательные положения о международной подсудности,
- обязательные нормы права о защите данных,
- или иные неотменяемые права, предусмотренные законом.

32.11 Приоритет индивидуальных соглашений

Если между iM Group и Заказчиком действительным образом заключено иное соглашение о:

- применимом праве,
- подсудности,
- месте исполнения,
- арбитражном разбирательстве,
- или иных механизмах урегулирования споров,

это индивидуальное соглашение имеет приоритет перед положениями настоящего пункта.

33. Заключительные положения

Если в настоящих Общих условиях или в индивидуальных соглашениях не установлено иное, нижеследующие заключительные положения дополнительно действуют для всех договорных отношений между iM Group и Заказчиком.

33.1 Приоритет индивидуальных соглашений

Индивидуальные соглашения между iM Group и Заказчиком имеют приоритет перед настоящими Общими условиями.

Это действует, в частности, для индивидуально согласованных положений о:

- объёме услуг,
- ценах,
- условиях оплаты,
- сроках,
- правах использования,
- сроках действия договоров,
- расторжении,
- гарантии,
- ответственности,
- или иных составных частях договора.

33.2 Порядок приоритета договорных документов

Если существует несколько договорных документов, содержащих отличающиеся друг от друга положения, как правило, действует следующий порядок приоритета, если не заключено иное индивидуальное соглашение:

1. прямо индивидуально согласованные соглашения,
2. прямо согласованные дополнения или соглашения об изменениях,
3. соответствующее предложение или подтверждение заказа,
4. особые условия оказания услуг, лицензирования, хостинга, технического обслуживания или сервиса,
5. настоящие Общие условия,
6. иные общие описания услуг или продуктов.

Более специальное положение имеет приоритет перед более общим, если оба касаются одного и того же вопроса.

33.3 Письменные соглашения и изменения договора

Изменения, дополнения, расширения или иные отступления от существующих договоров, предложений, подтверждений заказа или иных договорных документов должны для однозначного документирования согласовываться в письменной форме.

Обязательно задокументированные соглашения могут, в частности, заключаться посредством:

- письменных договоров,
- письменных дополнений,
- письменных подтверждений заказа,
- письменно подтверждённых поручений на изменение,
- или иных однозначно письменно подтверждённых сторонами соглашений.

Устные или телефонные заявления, переговоры, согласования или высказывания, как правило, не изменяют и не расширяют задокументированный объём услуг, пока они не будут впоследствии соответствующим образом подтверждены в письменной форме.

Это действует, в частности, для устных высказываний о:

- ценах,
- скидках,
- дополнительных услугах,
- объёме услуг,
- сроках завершения,
- гарантиях,
- гарантийных обязательствах,
- правах использования,
- бесплатных услугах,
- сроках действия договоров,
- условиях расторжения,
- принятии ответственности,
- или иных существенных условиях договора.

Обязательные положения закона о приоритете фактически индивидуально согласованных соглашений остаются незатронутыми.

33.4 Отсутствие полномочий на устные изменения договора

Сотрудники, вспомогательные лица, субподрядчики или иные лица, привлечённые iM Group, не уполномочены лишь в силу своей деятельности на объекте или участия в проекте устно согласовывать обязательные изменения договора, объёма услуг, вознаграждения или иных существенных условий договора, если им не были предоставлены соответствующие полномочия.

В частности, устные высказывания о:

- бесплатных дополнительных работах,
- снижении цен,
- отказе от требований,
- расширении объёма услуг,
- обязательных сроках завершения,
- гарантиях,
- обязательствах по ответственности,
- или иных дополнительных обязательствах iM Group

как правило, не порождают соответствующих обязательств, пока они не будут подтверждены в письменной форме уполномоченным на это лицом iM Group.

Поэтому Заказчик, как правило, не может ссылаться лишь на не подтверждённые письменно высказывания сотрудников, монтажников, техников, субподрядчиков или иных участников проекта, если отсутствуют юридически действительные полномочия или индивидуально согласованное соглашение.

33.5 Электронная коммуникация

Стороны могут использовать для текущей договорной и проектной коммуникации электронные средства связи, в частности электронную почту, клиентские порталы или проектные платформы.

Это касается, в частности:

- согласования сроков,
- передачи документов,
- технической информации,

- проектной коммуникации,
- сообщений о статусе,
- счетов,
- согласований, если для них не согласована особая форма,
- а также иной текущей коммуникации.

Однако электронная коммуникация не заменяет предусмотренного пунктом 33.3 письменного документирования существенных изменений договора, если iM Group прямо не подтверждает соответствующее изменение через подходящий долговременный канал связи.

33.6 Получение электронных заявлений

Электронные сообщения считаются полученными, если они поступили в электронную сферу получателя таким образом, что при обычных обстоятельствах можно рассчитывать на ознакомление с ними.

Обязательные положения закона о получении волеизъявлений остаются незатронутыми.

33.7 Обновление контактных данных и данных компании

Заказчик обязан своевременно сообщать iM Group об изменениях своих контактных данных, имеющих значение для договорных отношений, в частности:

- адреса,
- адреса электронной почты,
- номера телефона,
- контактного лица,
- адреса для выставления счетов,
- или иных существенных контактных данных.

То же самое действует для iM Group в отношении используемых ею договорных и контактных данных.

33.8 Заголовки и структура

Заголовки, подзаголовки и обозначения структуры служат исключительно для лучшей наглядности.

Они не имеют самостоятельного регулирующего содержания и не ограничивают содержание положения, если из соответствующей формулировки однозначно не следует иное.

33.9 Частичная недействительность

Если отдельные положения настоящих Общих условий полностью или частично являются или станут недействительными, ничтожными или неисполнимыми, действительность остальных положений остаётся незатронутой, насколько это допустимо по закону.

Вместо недействительного или неисполнимого положения действуют положения закона.

То же самое соответственно действует при возникновении непреднамеренного пробела в регулировании.

33.10 Отсутствие автоматической замены экономически схожим положением

Недействительное положение не заменяется другим положением лишь потому, что последнее максимально приближено к экономической цели недействительного положения.

Определяющими являются, скорее, положения закона, а также при необходимости действительное индивидуальное соглашение между сторонами.

33.11 Сохранение действия отдельных положений после окончания договора

Положения, которые по своему смыслу и цели должны продолжать действовать и после прекращения

договора, остаются действительными и после окончания договора в допустимом законом объёме.

Это может, в частности, касаться:

- платёжных требований,
- прав использования,
- обязательств о сохранении конфиденциальности,
- обязанностей в области защиты данных,
- положений об ответственности,
- гарантийных прав,
- сохранения права собственности,
- обязанностей по выдаче и удалению,
- а также положений о принудительном осуществлении прав.

33.12 Отсутствие постоянных обязательств вследствие однократных услуг

Однократное, добровольное или в порядке любезности оказание услуги не порождает права Заказчика на аналогичную услугу в будущем, если не согласовано соответствующее договорное обязательство.

Это действует, в частности, для:

- дополнительных услуг поддержки,
- добровольных доработок,
- услуг в порядке любезности,
- бесплатных дополнительных услуг,
- продлённых сроков оплаты,
- или иных добровольных услуг.

33.13 Права из договорных отношений

Передача Заказчиком прав или обязанностей из договорных отношений третьим лицам требует, насколько это допустимо по закону, предварительного согласия iM Group.

Обязательные установленные законом права на уступку или передачу остаются незатронутыми.

33.14 Зачёт

Заказчик может производить зачёт против требований iM Group только неоспариваемыми или установленными вступившим в законную силу решением встречными требованиями, если такое ограничение допустимо по закону.

Обязательные установленные законом права на зачёт, в частности в отношении потребителей, остаются незатронутыми.

33.15 Права удержания

Права удержания могут осуществляться только в допустимом законом объёме.

Насколько это допустимо по закону, право удержания Заказчика может быть ограничено требованиями из тех же договорных отношений.

33.16 Отсутствие изменения обязательных норм права

Ни одно положение настоящих AGB не может толковаться таким образом, что обязательные права, предусмотренные законом, исключаются, ограничиваются или обходятся, если это юридически недопустимо.

33.17 Языковая версия

Если настоящие Общие условия предоставляются на нескольких языках, определяющей, как правило, является немецкая версия, насколько это допустимо по закону и не согласовано иное.

Обязательные требования закона в отношении информации или языка остаются незатронутыми.

33.18 Действующая редакция

Действует та редакция настоящих Общих условий, которая была действительным образом включена в соответствующий договор.

Последующие изменения настоящих AGB не имеют автоматически обратной силы в отношении уже заключённых договоров, если прямо и действительным образом не согласовано иное.

33.19 Изменение AGB для будущих договоров

iM Group вправе изменять или обновлять настоящие Общие условия для будущих договоров.

К вновь заключённым договорам применяется соответствующая действительным образом включённая актуальная редакция.

К действующим договорам изменения применяются только при наличии действительного договорного или установленного законом основания.

33.20 Заключительное положение

Если отдельные вопросы прямо не урегулированы в настоящих Общих условиях, действуют положения закона, а также индивидуально согласованные для соответствующего договора соглашения.