

Публичный договор-оферта оказания услуг

на оказание услуг по сопровождению программ для ЭВМ, баз данных по тарифам абонентского сопровождения предприятий розничной торговли.

(публичная оферта)

1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением на заключение договора возмездного оказания услуг (публичной офертой) Общество с ограниченной ответственностью "Онлайн касса.ру" (ИНН 5003135887, ОГРН 1195027020341), в лице генерального директора Гайдаш Оксана Олеговна, именуемого в дальнейшем "Исполнитель", и содержит все существенные условия предоставления Услуг любому юридическому или физическому лицу, именуемому в дальнейшем "Заказчик".

1.2. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ) в случае совершения лицом, получившим оферту действий по выполнению указанных в ней условий договора (в частности, оплата услуг), действия считаются акцептом оферты. При этом договор считается заключенным без подписания в каждом конкретном случае, так как акцепт оферты приравнивается к заключению договора на указанных ниже условиях.

1.3. Акцептом настоящего Договора-оферты является оплата Заказчиком выбранной Услуги.

1.4. Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты, Заказчик подтверждает свою правомерность, полномочия, дееспособность, достижение возраста 18 лет, а также законное право, не оговоренное выше, вступать в договорные отношения с Исполнителем.

1.5. На правоотношения Сторон, вытекающие из настоящего Договора-оферты, не распространяется действие Федерального Закона "О защите прав потребителей" № 2003-1 от 07.02.1992 г.

2. Термины и определения

2.1. Заказчик – физическое или юридическое лицо, приобретающее услуги Исполнителя, в целях использования их в предпринимательских целях.

2.2. Услуги - услуги консультации по работе с контрольно-кассовым аппаратом и интерфейсом кассира в кассовой программе, к которому подключен контрольно-кассовый аппарат, без поддержки баз данных кассовой программы и прочего электронного торгового оборудования, не указанного в перечне услуг, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору.

2.3. Система - Перечень программ для ЭВМ, баз данных и оборудования, обслуживаемого по настоящему Договору, который определен в Спецификации, которая в письменном форме передается Исполнителю по согласованной Сторонами форме (Приложение № 2 к настоящему Договору).

3. Предмет оферты

3.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать Услуги по сопровождению программ для ЭВМ, баз данных и сопутствующего оборудования в соответствии с перечнем услуг, указанным в Приложении № 1 к настоящему Договору. Заказчик в свою очередь, обязуется принять и оплатить данные Услуги в соответствии с условиями настоящей оферты.

3.2. Перечень программ для ЭВМ, баз данных и оборудования (далее – Система), обслуживаемого по настоящему Договору, который определен в Спецификации, которая в письменном форме передается Исполнителю по согласованной Сторонами форме (Приложение № 2 к настоящему Договору).

4. Стоимость оказываемых услуг.

4.1. Стоимость Услуг определяется Исполнителем в российских рублях определяется тарифным планом, указана в Приложении N1 к настоящему Договору.

4.2. Оказываемые Исполнителем Услуги подлежат оплате путем предоплаты в размере 100%.

4.3. Заказчик перечисляет денежные средства на расчетный счет Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения счета.

4.4. Моментом оплаты является момент поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5. Порядок предоставления и сдачи-приемки услуг

5.1. Исполнитель приступает к оказанию Услуг в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.2. Перечень услуг, предоставляемый в рамках настоящего Договора, определяется тарифным планом указан в Приложении N1 к настоящему Договору.

5.3. Обслуживание производится в форме:

Проведение консультации Исполнителем сотрудникам Заказчика по правильной методике эксплуатации оборудования и программных продуктов.

5.4. Заказчик назначает ответственное лицо и наделяет его необходимыми полномочиями для принятия решения о покупке товаров или услуг, если такая покупка необходима для восстановления работоспособности программно-аппаратного комплекса. В письменной форме передает информацию (ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты) о назначенном ответственном лице Исполнителю в течение 5 (рабочих) дней с момента внесения 100 % оплаты по настоящей Оферте.

5.5. Заказчик подтверждает, что программное обеспечение, обслуживаемое в рамках настоящего Договора, является лицензионным и его использование не нарушает авторских и смежных прав третьих лиц.

5.6. Обслуживание программных продуктов 1С осуществляется при наличии действующего договора Информационно-технологического сопровождения. Заказчик обязан предоставить сведения, подтверждающие заключение такого договора по первому требованию Исполнителя.

5.7. Запросы на обслуживание и сообщения об инцидентах принимаются по телефону **8 (800) 500-25-91**. При обращении указывается: ИНН, Адрес установки оборудования или программного обеспечения, контактный телефон для связи, и сам запрос. Исполнитель регистрирует все поступившие обращения в своей базе данных.

5.8. В случае возникновения сложно предсказуемого события, сбоя, при котором система полностью или частично не выполняет своих функций (далее - Инцидент) Исполнитель стремится устранить причину сбоя. Если устранить причину сбоя невозможно (обнаружение ошибок в программных продуктах, выход из строя оборудования, и другие необратимые изменения) Исполнитель рекомендует Заказчику способ обхода (временную методику работы позволяющую восстановить работоспособность системы с возможным снижением производительности и скорости работы). В таких случаях, обращение считается решенным с момента предоставления способа обхода.

5.9. Срок решения (время с момента регистрации, до момента устранения неисправности или предоставления пути обхода) определяется по следующей таблице:

Статус заявки	Время работы	Время реакции на заявку	Время работы
Критичная заявка	24 x 7 x 365	до 1 часа	20 минут
Важная заявка	24 x 7 x 365	до 3 часа	20 минут
Средняя заявка	24 x 7 x 365	до 6 часов	20 минут

Низкая заявка	24 x 7 x 365	до 8 часов	20 минут
---------------	--------------	------------	----------

При этом вводятся следующие понятия:

Обращение - это звонок на +7(800)500-25-91.

Статус заявки – приоритет важности\срочности заявки:

- **Критичная заявка** – выход из строя кассового узла (нет возможности пробивать чеки)
- **Важная заявка** - выход из строя оборудования и программного обеспечения обеспечивающих работу торговых точек (прием накладных, обмен с товароучетной системой и т.п.)
- **Средняя заявка** - выход из строя вспомогательных функций приводящая к снижению производительности персонала Заказчика
- **Низкая заявка** - выход из строя, приводящий к незначительному снижению производительности или не влияющее на выполнение сотрудниками своих обязанностей

Время работы - время, в течение которого оказывается услуга.

Время обработки заявки – фиксация обращения в информационной системе Исполнителя.

Время реакции на заявку- время на передачу обращения фактическому исполнителю (техническому специалисту).

5.10. В случае обнаружения ошибок в программном коде используемых программных продуктов, Исполнитель подготавливает техническое описание неисправности и порядок воспроизведения, и направляет в адрес службы технической поддержки разработчика. Работы по срочному (до выпуска соответствующего обновления разработчиком программного продукта) устранению ошибок в программных продуктах выполняются в рамках отдельных договоров. Исполнитель не несет ответственность за сроки выпуска релизов.

5.11. Заказчик обязан организовать тестовый стенд (повторяющий оборудование и программное обеспечение в кассовой зоне), для проведения предварительного тестирования выпускаемых обновлений программных продуктов или определить иной способ проверки работоспособности программно-аппаратного комплекса. В случае отказа от организации тестового стенда, Заказчик принимает на себя риск приостановки деятельности. Заказчик вправе отказаться от проведения обновлений программно-аппаратного комплекса.

5.12. Заказчик обязан обеспечить достаточный объем дискового пространства, для хранения архивных копий программ и их конфигураций. Данная информация должна храниться на независимом диске. В случае отсутствия такого пространства, Заказчик принимает на себя риск утери конфигурации и данных. Работы по восстановлению конфигурации (настройка и подключение оборудования, переустановка операционной системы и программного обеспечения) оплачиваются Заказчиком отдельно.

5.13. Исполнитель формирует рекомендации к обучению персонала и к модернизации инфраструктуры. Отказ от исполнения рекомендаций может повлечь за собой досрочное расторжение настоящего Договора по инициативе Исполнителя.

5.14. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня предоставления Исполнителем универсального передаточного документа (УПД) направляет Исполнителю подписанный со своей стороны УПД.

5.15. В случае не подписания Заказчиком УПД или не предоставления мотивированного отказа от подписания в указанный срок, Заказчик оплачивает штраф в размере 10 000 рублей, а также обязуется возместить расходы Исполнителя, понесенные в связи с уплатой штрафов по ст. 106 НК РФ, ст. 2.1 КоАП РФ.

6. Права и обязанности Исполнителя

6.1. Исполнитель не несет ответственности за действия третьих лиц. В случае устранения сбоев, вызванных самостоятельным ремонтом или вмешательством третьих лиц в функционирование Системы, Исполнитель вправе требовать оплату оказанных услуг.

6.2. Исполнитель не оказывает Заказчику услуги по ведению бухгалтерского и иного учета и не несет ответственность за корректность остатков и верное отражение в учете хозяйственных операций.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за корректность ведения учета и отчетности Заказчиком и представляемые сведения в контролирующие органы. Исполнитель не компенсирует Заказчику пени и штрафы, и связанные с этим убытки.

6.4. В рамках настоящего Договора Исполнитель не оказывает услуги по изменению существующего функционала включая изменение программного обеспечения, указанного в Спецификации (Приложение № 2 к Договору) (включая обновление если такое обновление не необходимо для устранения ошибок), подключение или отключение оборудования. Такие услуги оказываются в рамках отдельных договоров и за отдельную плату.

6.5. Исполнитель вправе требовать проведения освидетельствования оборудования и программного обеспечения перед постановкой на обслуживание, в случаях, если оборудование имеет признаки длительной эксплуатации (или самостоятельного ремонта), и в программное обеспечение вносились изменения третьими лицами.

6.6. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания услуг по настоящему Договору, неся при этом ответственность за действия третьих лиц как за свои собственные.

7. Права и обязанности Заказчика

7.1. Заказчик обязуется своевременно принять, и оплатить услуги Исполнителя в размере и в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Договора.

7.2. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество услуг, оказываемых Исполнителем, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.

7.3. Заказчик обязан организовать хранение документов (свидетельства о государственной поверке, технические паспорта устройств, регистрационных карточек, актов передачи прав пользования программных продуктов, голограмм и других сопроводительных документов) на эксплуатируемое оборудование и программное обеспечение, и предоставлять данные документы по запросу.

8. Срок действия и порядок расторжения договора

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента оплаты счета (в соответствии с пунктом 4.4) и действует 12 полных месяцев.

8.3 Стороны имеют право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке. В этом случае:

8.3.1 Сторона, инициирующая расторжение настоящего Договора направляет другой Стороне уведомление о расторжении настоящего Договора с указанием причины и желаемой даты расторжения. За 30 (тридцать) календарных дней до желаемой даты расторжения. Уведомления Исполнителю направляются по электронной почте по адресу info@online-kassa.ru. Уведомления Заказчику отправляются по юридическому адресу заказным ценным письмом с описью вложения или с помощью электронного документооборота.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

9.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

9.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана

оповестить другую Сторону в течении 5 (пяти) рабочих после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

9.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении трех последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком или Исполнителем путем направления уведомления другой Стороне.

10. Разрешение споров

10.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте настоящего Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства РФ.

10.2. В случае если стороны не могут урегулировать спор в досудебном порядке, он передается на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения истца.

11. Прочие условия

11.1. Заказчик не должен осуществлять действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к нему на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.

11.2. Стороны договорились, что в целях настоящего Договора для осуществления официальной переписки допустимо использовать следующие способы:

- отправка с помощью электронного документооборота (ЭДО),
- передача с представителем одной из Сторон или курьерской службой по фактическому адресу другой Стороны при наличии сопроводительного письма и отметки о получении,
- отправка заказного письма с уведомлением о вручении через Почту России по юридическому адресу Стороны.

11.3. При осуществлении отправки с использованием ЭДО Стороны устанавливают особенности совершения сделок в письменной форме, а также условия и порядок организации юридически значимого документооборота во исполнение совершенных между ними сделок с использованием аналогов собственноручной подписи и печати организации – электронной подписи. Стороны взаимодействия соглашаются признавать электронные документы равнозначными аналогичным документам на бумажных носителях.

Участники взаимодействия руководствуются настоящим Договором, а также положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона РФ от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Федерального закона РФ от 06.12.2011г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете».

11.4. При рассмотрении споров в суде переписка Сторон вышеуказанными способами будет признана Сторонами достаточным доказательством. Датой получения

корреспонденции считается момент получения почтового отправления, в том числе заказной корреспонденции, электронного подтверждения доставки при отправлении электронной почтой и ЭДО, или день доставки в случае отправления корреспонденции с курьером.

12. Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью "Онлайн касса.ру»

Адрес: 142720, МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ЛЕНИНСКИЙ, РП ДРОЖЖИНО, Ш НОВОЕ, Д. 12, К. 1, ЭТАЖ/ПОМЕЩ. 1/3, ОФИС 1.

Р/с: 40702810601850001750

Банк: АО "АЛЬФА-БАНК" г. Г. МОСКВА К/с: 30101810200000000593

БИК: 044525593

ИНН: 5003135887

КПП: 500301001

Приложение № 1

Перечень услуг по договору абонентского сопровождения предприятия розничной торговли по тарифам

Перечень услуг в тарифе	Тариф «СТАРТ» Цена: 8 000 руб.
Круглосуточная консультация по вопросам работы с кассой по выделенному номеру телефона	не более 5 (пяти) обращений в квартал
Консультация по вопросам работы с кассой по электронной почте info@online-kassa.ru с 9:00 до 19:00 по московскому времени.	не более 5 (пяти) обращений в квартал
Консультации по работе с государственными информационными системами на кассе (ЕГАИС, Честный знак).	не более 5 (пяти) обращений в квартал
Мониторинг сроков действия ФН на кассе	Включено
Выделенный сервис менеджер	Включено
Консультации по кассовой дисциплине: оформление чека, чека коррекции, возврата.	Включено
Скидка на покупку ОФД	Включено
Экстренный выезд при условии невозможности решить вопрос удаленно	Не включено
Стоимость запасных частей для ККТ	Не включено

Приложение № 2

Спецификация оборудования и программного обеспечения

Название поля	Описание
Название Заказчика	
ИНН Заказчика	
ФИО представителя Заказчика	
Контактный номер представителя Заказчика	
Почта представителя Заказчика	
Дата оплаты Договора	
Адрес установки ККТ	
Модель ККТ	
Серийный номер ККТ	

В случае наличия нескольких ККТ у Заказчика необходимо указать адрес установки, модель и серийный номер каждой ККТ.