

Договор-оферта на техническую поддержку программ для ЭВМ.

Настоящий Договор является публичной офертой ООО «СОФТМАСТЕР» (ИНН 7702328892), именуемого в дальнейшем Исполнитель, любому юридическому лицу, а также индивидуальному предпринимателю, именуемому в дальнейшем Заказчик, и размещен на сайте по адресу https://www.htmls.ru/help/oferta_support.pdf для ознакомления и принятия его условий. В случае принятия изложенных ниже условий любое юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, производящее акцепт (принятие) этой оферты становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцептоферты равносильны заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Исполнитель и Заказчик далее совместно именуются Стороны.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные в п.1 Договора. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Договора следует руководствоваться толкованием термина, определенным: в первую очередь - законодательством РФ, затем - сложившимся (общеупотребимым) в сети Интернет.

- 1.1. ПО «Программа двусторонней синхронизации между Битрикс24 и МойСклад» - результат интеллектуальной деятельности. Далее Продукт.
- 1.2. Техническая поддержка ООО «СОФТМАСТЕР» - одна любая, несколько или все услуги, из следующих возможных услуг: консультирование пользователей о работе с программным обеспечением; помощь в устранении технических неполадок, возникающих в работе с программным обеспечением. Описание технической поддержки представлено в пп. 2.2. и 2.3. Договора, «Тарифах и услугах технической поддержки».
- 1.3. Сайт Исполнителя - совокупность информации о программном обеспечении и сервисов, расположенных в сети Интернет по адресу <https://www.htmls.ru>.
- 1.4. Портал техподдержки - информационный ресурс, на котором создается Заявка от Заказчика по технической проблеме, и расположенный по адресу <https://www.htmls.ru/help/support/>.
- 1.5. Тарифы и услуги технической поддержки (далее в тексте также – Тарифы)- неотъемлемая часть договора, документ, отражающий ценовую политику Исполнителя, состав Тарифов и стоимость дополнительных услуг. Действующая редакция «Тарифов и услуг технической поддержки» публикуется на сайте <https://www.htmls.ru/support/>.
- 1.6. Тарифный план - совокупность предоставляемых Исполнителем услуг по технической поддержке в течение указанного срока. Состав Тарифного плана определяется действующим Тарифами и услугами технической поддержки.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по технической поддержке программного обеспечения, указанного в разделе 1 Договора, в объеме и по ценам, указанным в Тарифах. .
- 2.2. Техническая поддержка предусматривает технические и обучающие консультации, устранение ошибок в программном продукте, иные услуги, перечисленные в Тарифах.
- 2.3. Период оказания услуг технической поддержки в рамках платных тарифных планов устанавливается в месяцах, исчисляется с момента оплаты счета Заказчиком.
- 2.4. Заказчик может приобрести услуги на любое количество месяцев, по своему выбору.
- 2.5. В рамках одного тарифного плана обслуживается только 1 (один) аккаунт МойСклад, интегрированный с одним аккаунтом Битрикс24
- 2.6. Заказчик может оплатить разовые услуги согласно «Тарифам. Варианты оплаты разовых услуг»:
 - 2.6.1. Внесение денежных средств на расчетный счет Исполнителя в форме предоплаты за будущие разовые услуги.
 - 2.6.2. Постоплата по факту оказания разовой услуги, не предполагающей почасовой тарификации (по письменному согласованию с Исполнителем.
- 2.7. Услуги по технической поддержке осуществляется путем создания заявок на Портале технической поддержки.
- 2.8. Регистрацию на Портале техподдержки Заказчик осуществляет самостоятельно.
- 2.9. Электронная версия счета, направленная по электронной почте, указанной при регистрации на портале техподдержки, является равноценной бумажному счету.

3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ

- 3.1. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий Договора является осуществление Заказчиком оплаты выставленного Исполнителем счета, в котором указано, что счет выставлен в соответствии с условиями оферты "Договор-оферта на техническую поддержку программ для ЭВМ";

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик обязуется:

- 4.1.1. При возникновении потребности в технической поддержке оформить Заявку на портале техподдержки, информацию по текущим проблемам с ПО, описать сценарий для воспроизведения ошибок или наблюдаемых проблем, включая снимки экрана с пояснениями.
- 4.1.2. Самостоятельно обеспечивать информационную безопасность своих технических средств, используемых при оказании услуг, сетевого подключения, управление доступами к ПО.
- 4.1.3. Предоставлять Исполнителю по его запросу необходимые для оказания услуг дополнительные данные (сведения и документацию) и информировать обо всех изменениях, произошедших в таких сведениях и документации, на протяжении срока действия настоящего Договора

4.2. Исполнитель обязуется:

- 4.2.1. Оказать Заказчику услуги по технической поддержке программного обеспечения, указанного в пункте №1.
- 4.2.2. Оказать услуги надлежащего качества, в полном объеме и в срок, указанный в Тарифах.
- 4.2.3. Сохранять конфиденциальность информации, полученной от Заказчика в соответствии с настоящим Договором.

5. СРОКИ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 5.1. Сроки оказания услуг по техподдержке указаны в Тарифах.
- 5.2. Исполнитель приступает к оказанию услуг по настоящему договору только после получения соответствующих заявок от Заказчика, отправленных Исполнителю на Портале техподдержки, и предоставления информации, согласно п.4.1.1., 4.1.3. данного Договора.
- 5.3. Заявке присваивается уникальный код, по которому можно проследить состояние заявки. На e-mail Заказчика приходит письмо со ссылкой на страницу контроля состояния заявки (возможно попадание письма в папку Спам).
- 5.4. После ответа сотрудника поддержки на заявку, на e-mail придет уведомление об ответе со ссылкой на страницу контроля состояния заявки. Страница контроля заявки так же всегда доступна после авторизации по адресу <https://www.htmls.ru/help/support/>.
- 5.5. Сроки оказания Дополнительных услуг технической поддержки согласовываются с Заказчиком отдельно в заявке Заказчика.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Заказчик отвечает за полноту и объективность предоставляемой и передаваемой информации, на основании которой Исполнитель оказывает услуги.
- 6.2. Исполнитель несет ответственность за полноту и качество оказания услуг.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за невыполнение Заказчиком требований законодательства РФ, если последствия таких могут повлечь невозможность оказания услуг.
- 6.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. При этом право на получение штрафных санкций возникает у одной из Сторон настоящего Договора после того, как она выставит письменную претензию другой Стороне.
- 6.5. За просрочку уплаты платежей по Договору, а также за просрочку оказания услуг, штрафные санкции начисляются исходя из 0,5% от стоимости просроченных услуг/суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы,

7. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Договор может быть расторгнут:

- 7.1.1. По соглашению Сторон в любое время;
- 7.1.2. Вследствие одностороннего внесудебного отказа Исполнителя от Договора в случае нарушения Заказчиком условий Договора (в этом случае действие Договора прекращается в момент направления Заказчику письменного уведомления);
- 7.1.3. По иным основаниям, предусмотренным настоящей Офертой и/или действующим законодательством РФ.

- 7.2. Обязательства Сторон по Договору, которые в силу своей природы должны продолжать действовать (включая обязательства в отношении конфиденциальности, проведения взаиморасчетов, использованию информации, но, не ограничиваясь указанным), остаются в силе после окончания действия Договора.

7.3. Прекращение срока действия Договора по любому основанию не освобождает Стороны от ответственности за нарушения условий Договора, возникшие в течение срока его действия.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем досудебного претензионного разбирательства на основе действующего законодательства Российской Федерации. Сторона обязана письменно ответить в течение 10 (десяти) рабочих дней на письменную претензию другой Стороны.
- 8.2. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. Настоящий Договор является абонентским (ст. 429.4 ГК РФ). Стоимость оплаченных услуг не подлежит возврату Заказчику в случае, если он не направлял в течение оплаченного периода заявок на техподдержку, а также в случае досрочного расторжения Договора.
- 9.2. В случае, если какое-либо положение настоящего Договора будет признано недействительным или не подлежащим применению по решению суда или иного компетентного органа, это не влечет недействительность Договора в целом и/или остальных положений Договора.
- 9.3. Действие настоящего Договора распространяется на отношения Сторон, возникшие после его акцепта.
- 9.4. Документы, полученные Сторонами посредством электронной связи или посредством информационной системы на сайте Исполнителя, признаются имеющими юридическую силу и обязательными для рассмотрения и/или исполнения Сторонами.
- 9.5. Стороны соглашаются, что с момента акцепта настоящего Договора все предварительные договоренности и переписка, относящиеся к предмету настоящего Договора, теряют силу.
- 9.6. Исполнитель вправе привлекать к исполнению Договора третьих лиц.
- 9.7. Во всех случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью "СОФТМАСТЕР"
ИНН 7702328892
КПП 771801001
Р/с 40702810101100008152
в АО «АЛЬФА-БАНК»
К/с 3010181020000000593
БИК 044525593
Тел: 7(495) 797-66-07
E-mail support@htmls.ru