

ДОГОВОР-ОФЕРТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

г. Москва

« » 2020 года

Акционерное общество «Смартфин», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Богдашева Дмитрия Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и лицо, осуществившее акцепт настоящей оферты в соответствии с порядком, установленным в п. 9.2 настоящего Договора, именуемое в дальнейшем «Заказчик», вместе именуемые «Стороны», заключили публичный Договор (далее – **Договор или Оферта**) о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящем Договоре перечисленные термины и определения будут иметь следующие значения:

- **Заявление об акцепте оферты** (Приложение №1) - надлежащим образом подписанное и скрепленное печатью Заказчика заявление о полном и безоговорочном акцепте оферты - настоящего Договора со всеми его условиями.
- **Аварийная ситуация** - недоступность услуги, вызванная неисправностью оборудования, программного обеспечения, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.
- **Авторизация** - разрешение, предоставляемое Эмитентом Держателю Платёжной карты для проведения Операции с использованием Карты и являющееся подтверждением гарантии оплаты Товаров или услуг, приобретаемых Держателем Платёжной карты в ходе конкретной Операции с использованием Карты.
- **Банк** - организация, осуществляющая Эквайринг, включающий в себя осуществление расчетов с Заказчиком по Операциям, совершаемым с использованием Банковских карт.
- **Банковская карта (Карта)** - электронное средство платежа, предназначенное для совершения Держателем Платёжной карты Операций с денежными средствами, находящимися у Эмитента, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с Эмитентом. В рамках настоящего Договора термин «Банковская карта» включает в себя Карты Платежных систем Visa International Service Association, MasterCard WorldWide, МИР.
- **Время решения проблемы (устранения Инцидента)** - время, прошедшее с момента фактического начала работ над проблемой до ее закрытия. Временем начала работы над проблемой считается момент отправки Исполнителю уведомления о произошедшем Инциденте. Временем решения проблемы считается момент отправки Исполнителю Заказчиком/представителем Заказчика/Пользователем уведомления, подтверждающего устранение Инцидента. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено Исполнителем в течение 30 минут с момента поступления от Заказчика/представителя Заказчика/Пользователя уведомления, подтверждающего устранение Инцидента. Уведомления о начале и завершении работ направляются Исполнителем Заказчику/представителю Заказчика/Пользователю, от чьего имени поступило уведомление о произошедшем Инциденте, по электронной почте и телефону.
- **Держатель Платежной Карты (Клиент)** - физическое лицо, на имя которого выдана Карта, использующее Карту на основании договора с Эмитентом, предусматривающего совершение Операций с использованием Карт, или на основании его заявления, поданного Эмитенту в рамках заключенного с ним договора, предусматривающего совершение Операций с использованием Карт. Имя и фамилия Держателя Платёжной карты указаны на лицевой стороне (за исключением Карт, на которых такие данные не указываются), а образец его подписи указан на оборотной стороне Карты.
- **Договор эквайринга** - договор, заключенный между Банком и Заказчиком, включающий в себя осуществление расчетов с Заказчиком по Операциям, совершаемым с использованием ПАК «ibox».
- **Доработка** - комплекс работ, направленных на усовершенствование, изменение функционала ПАК «ibox».
- **Доступность услуги** - показатель, характеризующий непрерывность предоставления услуги (далее Услуги).
- **Запрос Заказчика об Инциденте** - направленное Исполнителю сообщение Заказчика о частичной или полной недоступности Услуги.
- **Инцидент** - любое событие (факт), которое привело или может привести к ухудшению качества или прекращению предоставления Услуги, исключая перерывы и сбои в каналах связи сети Интернет вне контроля Исполнителя. Инцидент может быть единичным или массовым. Единичный Инцидент связан с предоставлением Услуги конечному пользователю. Массовый Инцидент связан с наличием проблемы, общей для группы пользователей, и препятствующей использованию предоставляемой Исполнителем Услуги.

Исполнитель _____

Заказчик _____

- **Лимиты** - Предельные суммы денежных средств, которые могут быть приняты с использованием ПАК «ibox» в единицу времени, с ограничениями по максимальной сумме разовой авторизации или максимальной сумме авторизаций в единицу времени.
- **Мобильное устройство** – смартфон или планшет, работающий под управлением операционной системы iOS или Android, оборудованный сенсорным экраном, позволяющий работать при помощи стилуса или пальцев.
- **Отказ в работе программного обеспечения (ПО)** - ошибка или сбой в работе ПО, который может быть вызван конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий Пользователей или без их участия.
- **Плановые регламентные работы** - комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя, задействованных для оказания Услуги. Выполняются силами Исполнителя и/или его контрагентов.
- **Платежная Система (ПС)** - ассоциация участников (устанавливающая для своих участников единые стандарты и правила взаимодействия), целью деятельности которой является осуществление переводов денежных средств и обеспечение проведения расчетов между Эквайрерами и Эмитентами. ПС может быть зарегистрирована как на территории Российской Федерации (локальные ПС и Национальная система платежных карт), так и на территории иностранного государства (Международные платежные системы).
- **Пользователь (Агент)** - физическое/юридическое лицо, на которого заведена учетная запись в ПАК «ibox», имеющее доступ к осуществлению деятельности по совершению платежных Операций в пользу Заказчика.
- **Правила ПС** - правовые нормы, правила, стандарты и рекомендации Платежных систем.
- **Программно-аппаратный комплекс «ibox» (ПАК «ibox», система)** - набор технических и программных средств, работающих совместно для авторизации Транзакций, совершаемых с использованием Банковских карт. ПАК «ibox» зарегистрирован в Реестре программ для ЭВМ Российской Федерации как программа для ЭВМ: «iboxPro» система, используемая для проведения платежей по картам, используя смартфоны и мобильный карт-ридер и состоит из следующих компонентов:
 - 1) **Программное обеспечение для мобильных устройств «iboxPro» (ПО «iboxPro»)** - специальное программное обеспечение для мобильных устройств, работающих под управлением операционных систем iOS или Android, предназначенное для авторизации Транзакций. Подробное описание и функционирование ПО «iboxPro» изложено в руководстве пользователя.
 - 2) **Техническое устройство (мобильный карт-ридер)** - специальное устройство, подключаемое к мобильным устройствам, работающим под управлением операционных систем iOS или Android, используемое для отправки зашифрованной информации Банковской карты в Процессинговый центр для авторизации Транзакции.
 - 3) **Личный кабинет** - программное обеспечение, установленное на сервере Исполнителя, содержащее информацию об истории Транзакций Заказчика, доступ к которому осуществляется посредством персональной учётной записи, предоставляемой Исполнителем.
- **Процессинговый Центр** - специально оснащенный и организованный вычислительный центр с системой телекоммуникационного доступа, выполняющий функции сбора и обработки Транзакций.
- **Срочные работы** - комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры, а также программного обеспечения Исполнителя, задействованного для оказания Услуги. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.
- **Транзакция (Операция)** - оплата товаров и услуг Заказчика с Банковских карт.
- **Уровни доступности сервиса** - градации сервиса, предоставляемого Исполнителем, подразделяемый на уровни в соответствии с установленными значениями.
- **Эквайринг** – приём к оплате платёжных карт в качестве средства оплаты товара, работ, услуг.
- **Эмитент** - финансовое учреждение, осуществляющее эмиссию Карт.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Договор на сервисное обслуживание платежных Операций, осуществляемых Заказчиком в том числе с использованием Банковских карт при помощи Программно-аппаратного комплекса «ibox» (далее - ПАК «ibox»), право использование которого на территории Российской Федерации принадлежит Исполнителю, (далее - «Договор») является единственным документом, определяющим количество, объем и состав услуг по расширенному сервисному обслуживанию ПАК «ibox», предоставляемых Исполнителем Заказчику, а также степень ответственности Исполнителя за их несоблюдение указаны в настоящем Договоре.

Исполнитель _____

Заказчик _____

- 2.1. Перечень Услуг, их состав и стоимость определяются Исполнителем в Приложении № 1 к настоящему Договору.
- 2.2. Стоимость услуг устанавливается индивидуально Исполнителем.
- 2.3. Заказчик соглашается с условиями Оферты путем подписания Заявления об Акцепте Оферты(Приложение 1), направленное исполнителем на электронный адрес Заказчика.
- 2.4. Заказчик заполняет информацию в Приложении №1 (реквизиты компании), подписывает, заверяет печатями, отправляет сканы следующих документов на электронный адрес Исполнителя, указанный в п 3.4 настоящей Оферты:
 - 1) Приложение №1 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Заявление об акцепте оферты.
- 2.5. Цена Услуг может быть изменена по инициативе Исполнителя в случае изменения объема и (или) перечня Услуг, оказываемых Исполнителем. При этом изменение цены Услуг вступает в силу с момента письменного согласования изменений с Заказчиком, путем подписания Дополнительного соглашения (Приложение №5) к Договору (оферта) на сервисное обслуживание.
- 2.6. Заказчик обязуется оплатить Услуги Исполнителя, оказываемые в соответствии с п. 2.1 настоящего Договора, в соответствии с перечнями предоставляемых Услуг, указанных в п. 2.1 настоящего Договора.
- 2.7. Стороны соглашаются, что источником правового регулирования отношений Сторон в рамках настоящего Договора является действующее законодательство Российской Федерации, международные правовые нормы, Правила ПС, а также обычаи делового оборота. Стороны соглашаются, что в случае несоответствия между любыми положениями настоящего Договора и Правилами ПС преимущественную силу имеют Правила ПС.
- 2.8. Любые условия и положения настоящего Договора, которые противоречат Правилам ПС, (как действующих в момент заключения Договора, так и введенных в будущем), не имеют юридической силы и должны быть изменены в соответствии с этими правилами.
- 2.9. В случае, если одно или несколько положений настоящего Договора полностью или частично являются недействительными или не имеющими юридической силы или станут таковыми, остальные его положения остаются в силе. Недействительное или не имеющее юридической силы положение заменяется новым положением, по возможности, в полной мере отвечающим смыслу и целям ставшего недействительным или потерявшим юридическую силу положения.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик имеет право:

- 3.1. Принимать оплату от Клиентов за товары или услуги Заказчика с помощью ПАК «ibox», предоставленного Исполнителем.
- 3.2. Эксплуатировать Технические устройства (мобильные карт-ридеры), приобретенные в собственность у Исполнителя или полученные в безвозмездное пользование.
- 3.3. Получать доступ к ПО «iboxPro» и Личному кабинету.
- 3.4. Получать от Исполнителя консультации о порядке установки и использования ПАК «ibox» при обращении по телефону: 8-800-333-45-26, либо направляя запрос по адресу: support.ru@iboxmpos.com.
- 3.5. Запрашивать проведение обучения по использованию Технических устройств (мобильных карт-ридеров) в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору.
- 3.6. Получать обучающие материалы по использованию Технических устройств (мобильных карт-ридеров).
- 3.7. Получать информацию о проведенных Транзакциях с помощью ПАК «ibox», направляемую Банком в Личный кабинет Заказчика, доступ к которому осуществляется на сайте <http://iboxmpos.com>.
- 3.8. Получать отчетную информацию о совершенных Пользователями платежных Операциях посредством Личного кабинета.
- 3.9. Воспроизводить иерархию структуры Заказчика в Личном кабинете.
- 3.10. Управлять правами доступа Пользователей Личного кабинета.
- 3.11. Запрашивать персональные Доработки системы в соответствии с Приложениями №1, №3 к настоящему договору.
- 3.12. Прекратить действие данного Договора в порядке, изложенном в разделе **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего Договора.
- 3.13. В одностороннем внесудебном порядке отказаться от Услуг полностью или частично, уведомив об этом Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней путем отправки электронного письма на адрес: support.ru@iboxmpos.com.

Заказчик обязуется:

- 3.14. Осуществлять использование ПАК «ibox» в соответствии с порядком, установленным в руководстве пользователя и сопроводительной документации, предоставленной Исполнителем.

Исполнитель _____

Заказчик _____

- 3.15. Незамедлительно уведомлять Исполнителя о случаях сбоев, неисправности или отказа функционирования ПАК «ibox».
- 3.16. Не допускать к выполнению Операций с Банковскими картами обслуживающий персонал, не прошедший соответствующий инструктаж.
- 3.17. Информировать Пользователей об услуге мобильного эквайринга через собственные информационные системы и средства коммуникации Заказчика.
- 3.18. Не использовать и не передавать в любом виде третьим лицам информацию, полученную при использовании Технического устройства (мобильного карт-ридера).
- 3.19. Не производить конструктивные изменения Технического устройства (мобильного карт-ридера), в том числе, не осуществлять копирование, воспроизводство, встраивание, а также получение доступа к программному обеспечению, встроенному в Техническое устройство (мобильный карт-ридер).
- 3.20. Не производить модификацию, декомпиляцию, инженерный анализ, дизассемблирование, или иным образом не пытаться извлечь исходный код или объектный код из ПАК «ibox».

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель имеет право:

- 4.1. Проводить (при необходимости) модификацию программного обеспечения Технического устройства (мобильного карт-ридера).
- 4.2. Передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьей стороне с письменного согласия Заказчика.
Исполнитель обязуется:
- 4.3. Выполнять регистрацию Заказчика на основе данных, предоставленных Заказчиком.
- 4.4. Предоставить Заказчику доступ к ПО «iboxPro» путем размещения его в официальных магазинах приложений соответствующих платформ: Apple AppStore и Google Play.
- 4.5. Оказать Заказчику содействие в установке ПАК «ibox» и его настройке, провести первичный инструктаж (консультирование) работников Заказчика по правилам пользования ПАК «ibox», а также по порядку работы Личного кабинета Заказчика.
- 4.6. Обеспечить Заказчика информационными материалами, руководством пользователя ПАК «ibox», инструкцией по правилам работы с Техническими устройствами (мобильными карт-ридерами), руководством пользователя Личного кабинета, необходимыми первичными консультациями.
- 4.7. Информировать Заказчика о передаче своих прав и обязанностей по настоящему Договору третьей стороне.
- 4.8. Предоставлять Заказчику Отчет, содержащий реестр возмещенных Операций и Операций возврата, совершенных за указанный в нем период.
- 4.9. Предоставить Услуги, указанные в Приложениях №1, №3 к настоящему Договору, в указанные сроки и надлежащего качества.
- 4.10. Приостановить сервисное обслуживание платежных операций в случае отсутствия оплаты на основании п. 2.1 в течение 3-х (трех) месяцев с даты получения закрывающих документов за отчетный период.

5. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ СЕРВИСА

- 5.1. Исполнитель обязуется оказывать Услуги, указанные в п. 2.1 настоящего Договора круглосуточно, по всей территории Российской Федерации, без перерывов, за исключением времени проведения плановых регламентных работ и срочных работ.
- 5.2. В настоящем Договоре Стороны признают, что Исполнитель гарантирует объявленный уровень доступности Услуг только в технологических границах ответственности сети Исполнителя. Заказчик признает, что уровень оказываемых Услуг зависит от работоспособности сетей, не находящихся под контролем Исполнителя.
- 5.3. Исполнитель гарантирует доступность Услуг Заказчику как минимум 99,9% времени в каждом отчетном периоде – квартале, за исключением периодов проведения плановых регламентных работ. Данный показатель подразумевает недоступность Услуг максимум в течение 130 минут в квартал.

Исполнитель _____

Заказчик _____

5.4. Согласованные перерывы и уведомления:

№ п/п	Тип работ	Показатели	Уведомление Заказчика
1.	Проведение плановых регламентных работ	Суммарная продолжительность перерывов - не более 24 часов в год Интервалы между перерывами - не менее 30 календарных дней. Время проведения с 00.00 до 06.00 часов в субботу и воскресенье и с 03.00 до 05.00 с понедельника по пятницу по Московскому времени	Не менее, чем за 48 часов до начала перерыва. Время и продолжительность проведения работ согласовывается с Заказчиком
2.	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени установки обновлений	Не менее, чем за 12 часов до начала перерыва

5.5. Ответственность Исполнителя определяется в разрезе критичности Инцидентов, влияющих на его доступность:

Уровень критичности	Описание Инцидента
Аварийный	Частичный или полный отказ ПАК «ibox», в результате которого не имеют возможность использовать сервис от 50% до 100% Пользователей
Средний	Частичный или полный отказ ПАК «ibox», в результате которого не имеют возможность использовать сервис до 50% Пользователей; Не поступление Отчета, содержащего реестр возмещенных Операций и Операций возврата в течение 3 рабочих дней
Низкий	Не поступление Отчета, содержащего реестр возмещенных Операций и Операций возврата в течение 1 рабочего дня

5.6. В соответствии с классификацией, каждому виду Инцидентов назначается время устранения в рабочих часах. Ответственность Исполнителя определена как неустойка, уплачиваемая Заказчику, за каждый факт несоблюдения времени устранения Инцидента. Расчет суммы неустойки производится по правилам, указанным в п. 8.6 и в Приложении №2 к настоящему Договору.

6. ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ:

- 6.1. Вознаграждение, подлежащее уплате Исполнителю за оказанные Услуги, оплачивается за полный календарный (отчетный) месяц, следующий за месяцем, в котором подписан настоящий Договор. Оплата производится в течение 10 рабочих дней, следующих за отчетным месяцем, на основании счета и УПД(Приложение №4) путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 6.2. Стоимость услуг указана в Приложении 1 к настоящему Договору.
- 6.3. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, направляет Заказчику подписанные со своей стороны УПД (Приложение №4) и счет.
- 6.4. Заказчик также вправе поручить Исполнителю оказание Дополнительных услуг (Приложение №3 к настоящему Договору). Стоимость услуг зависит от сложности Доработки со стороны Исполнителя и оговаривается с Заказчиком дополнительно в письменной форме.
- 6.5. Заказ Заказчиком Дополнительных Услуг, указанных в Приложении №3 к настоящему Договору, происходит путем отправки электронного письма с адреса Заказчика с указанием наименования Дополнительной Услуги на адрес: support.ru@iboxmpos.com. В течение 5 рабочих дней с момента получения Заявки Исполнитель сообщает Заказчику стоимость предполагаемой работы. Исполнитель не вправе приступать к оказанию Дополнительной услуги до момента получения от Заказчика письменного подтверждения о согласии со стоимостью услуг.
- 6.6. Оплата Дополнительных услуг, указанных в Приложении №3 к настоящему Договору, производится в течение 10 рабочих дней, следующих за отчетным месяцем, на основании Акта оказанных услуг,

Исполнитель _____

Заказчик _____

выставленного счета и счета-фактуры (если применимо) путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

- 6.7. Заказчик считается исполнившим свою обязанность по оплате на момент поступления денежных средств на корреспондентский счет Банка исполнителя.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 7.1. Стороны принимают на себя обязательство не разглашать полученные в ходе исполнения настоящего Договора сведения, составляющие банковскую или коммерческую тайну одной из Сторон, и сохранять эти сведения в тайне от любых третьих лиц.
- 7.2. Под сведениями, составляющими коммерческую тайну, в настоящем Договоре понимаются не являющиеся общедоступными сведения о технологии электронных платежей, а также сведения об управлении, финансовой и иной деятельности каждой из Сторон, разглашение которых может привести к возникновению убытков и/или негативно повлиять на деловую репутацию любой из Сторон, включая (но не ограничиваясь):
- информацию о составе, конфигурации, особенностях и возможностях технических и программных средств Сторон;
 - любую информацию о балансах, лимитах и прочих характеристиках Банковских карт и банковских счетов владельцев Банковских карт, а также информацию о владельцах Банковских карт;
 - любую информацию о финансовых Операциях, объеме и составе Транзакций;
 - информацию о тарифно-кредитной политике Сторон;
 - сведения о методике и содержании информационного обмена между Сторонами.
- 7.3. В случае прекращения действия настоящего Договора Стороны обязуются не разглашать и не использовать в своих интересах и/или в интересах третьих лиц информацию, указанную в п. 7.1 и п. 7.2, без письменного разрешения Стороны, предоставившей информацию.
- 7.4. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность в отношении условий настоящего Договора и не разглашать их любым третьим лицам, за исключением письменного разрешения, а также случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 8.1. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения своих обязательств одной из Сторон, другая Сторона имеет право потребовать от виновной Стороны исполнения принятых на себя обязательств.
- 8.2. Исполнитель не несет ответственности за задержку в платежах и отражении данной информации в Личном кабинете, связанных с взаиморасчетами по Транзакциям, вызванных действиями или бездействием Банка, либо третьих лиц.
- 8.3. Исполнитель не несет ответственности за корректность отображаемой информации в Личном кабинете Заказчика, если Заказчик не соблюдает условия данного Договора.
- 8.4. Исполнитель не несет ответственности за корректность отображаемой информации в Личном кабинете Заказчика, если Заказчик не соблюдает пункты Договора эквайринга, заключенного с Банком, в том числе не сообщает своевременно Банку об изменениях в своих банковских реквизитах.
- 8.5. Стороны договорились о том, что возмещение убытков потерпевшей Стороне ограничено возмещением размера реального доказанного ущерба, упущенная выгода возмещению не подлежит.
- 8.6. В случае нарушения Исполнителем сроков устранения Инцидентов, указанных в Приложении №2 настоящего Договора, влияющих на доступность ПАК «ibox», Исполнитель обязан уплатить Заказчику неустойку за каждый час простоя ПАК «ibox». Неустойка рассчитывается по следующим правилам:
- 8.6.1. Начисление производится за недоступность ПАК «ibox» сверх установленного в Приложении №2 настоящего Договора времени устранения Инцидента;
 - 8.6.2. Каждый неполный час недоступности ПАК «ibox» приравнивается к полному часу;
 - 8.6.3. Итоговая сумма неустойки рассчитывается как сумма неустоек, причитающихся Заказчику за каждый факт превышения времени устранения Инцидентов за календарный (отчетный) месяц, и вычитается из причитающегося Исполнителю вознаграждения по настоящему Договору за месяц, следующий за календарным (отчетным) месяцем, в котором данная неустойка рассчитана.
- 8.7. Общая сумма Неустойки и возмещения убытков не может превышать сумму месячного вознаграждения Исполнителя.

Исполнитель _____

Заказчик _____

9. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЕ ЕГО УСЛОВИЙ И РАСТОРЖЕНИЕ

9.1. Настоящий Договор является офертой, адресованной юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, зарегистрированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Заключение настоящего Договора производится путем надлежащего акцепта настоящей оферты в соответствии со ст.438 Гражданского кодекса РФ, а именно, подписанием уполномоченными лицами Исполнителя и Заказчика и заверенного печатями Исполнителя и Заказчика следующих документов: Приложение №1 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание – Заявление об акцепте оферты; Приложение №2 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Классификация Инцидентов и ответственность Исполнителя; Приложение №3 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Перечень Дополнительных Услуг и условия их предоставления; Приложение №4 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Форма УПД

9.2. Настоящий Договор заключен на неопределенный срок и вступает в силу со дня подписания Заявления об акцепте оферты (Приложение №1) Сторонами.

9.3. Действие Договора может быть прекращено спустя 30 (тридцать) дней после получения одной из Сторон письменного уведомления другой Стороны о желании расторгнуть Договор. При этом каждая из Сторон обязана выполнять свои обязательства по настоящему Договору до момента прекращения его действия.

9.4. В случае прекращения (расторжения) настоящего Договора оплата Услуг Заказчиком производится за полный календарный (отчетный) месяц.

9.5. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору вносятся путем подписания Приложение №5 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание –Дополнительное соглашение к договору-оферте об оказании услуг сервисного обслуживания.

10. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

10.1. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, будут, по возможности, решаться путем переговоров между Сторонами. Стороны предпримут все необходимые усилия, чтобы разногласия и споры были урегулированы на принципах доброй воли и взаимного согласия.

10.2. В случае, если Стороны не придут к Договору, споры и разногласия подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.3. При возникновении жалоб со стороны владельцев Банковских карт о некорректности действий обслуживающего персонала Заказчика, о неправильном оформлении Транзакций или о недействительности Транзакций Стороны предпримут все необходимые усилия для разрешения этих проблем, выяснения причин их возникновения путем взаимных консультаций, предоставления оригинальных документов и свидетельств, сотрудничества служб информации, безопасности, ревизии и контроля.

10.4. При возникновении любых проблем, связанных с выполнением обязательств Сторон в соответствии с настоящим Договором или вытекающих из него, или одной из Сторон с какой-либо третьей стороной (например, владельцем Банковской карты) по поводу обязательств, принятых в соответствии с настоящим Договором, Стороны составят акт урегулирования, в котором в обязательном порядке будут отражены: суть проблемы, причины её появления, способы разрешения, ответственность, профилактические мероприятия, предотвращающие возникновения таких проблем в будущем.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием запретительных мер государства, местных органов власти или обстоятельства непреодолимой силы, к которым относятся события, находящиеся вне влияния и ответственности Сторон, например: пожар, наводнение, землетрясение, война, забастовка и т.п. О наступлении такого события каждая Сторона обязана незамедлительно уведомить другую Сторону, но в любом случае не позднее 3 (трех) рабочих дней.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. В соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Заказчик в целях заключения настоящего Договора даёт согласие на обработку персональных данных субъектов персональных данных Исполнителю и разрешает осуществлять все виды Операций с персональными

Исполнитель _____

Заказчик _____

данными работников Заказчика, необходимых в целях заключения и исполнения настоящего Договора, с учетом ограничений, установленных Договором, а также действующим законодательством Российской Федерации.

- 12.2. Заказчик подтверждает, что им получено согласие, по форме и содержанию соответствующее законодательству Российской Федерации о персональных данных, субъектов персональных данных, персональные данные которых могут содержаться в документах, предоставляемых Исполнителю для заключения и исполнения Договора.
- 12.3. Настоящие Договор(Оферта) и Приложения к настоящему Договору, являются полной и исключительной формулировкой Договора между Сторонами по отношению к принятию Заказчиком в оплату товаров и услуг в качестве платёжного средства Банковских карт с использованием ПАК «ibox», расчетам и иным вопросам, предусмотренным в данном документе, заменяет все прежние Договора, устные или письменные, другие средства взаимодействия между Сторонами относительно предмета Договора. Не содержащиеся в настоящем Договоре положения и условия не будут иметь обязательную силу для Сторон как существенные условия, гарантии, заявления и т.д. Заказчик подтверждает, что доверяет изложенному в Договоре, и что все пункты договоренностей между Сторонами отражены.
- 12.4. Приложениями и неотъемлемой частью настоящего Договора являются:
- 12.4.1. Приложение №1 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Перечень Услуг и условия их предоставления;
 - 12.4.2. Приложение №2 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Классификация Инцидентов и ответственность Исполнителя;
 - 12.4.3. Приложение №3 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Перечень Дополнительных Услуг и условия их предоставления;
 - 12.4.4. Приложение №4 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание - Форма УПД;
 - 12.4.5. Приложение №5 к Договору (оферта) на сервисное обслуживание –Дополнительное соглашение к договору-оферте об оказании услуг сервисного обслуживания.
- 12.5. Настоящая оферта опубликована на сайте Исполнителя <https://iboxmpos.com>

13. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА

Зона ответственности	Контактные лица от Заказчика	Контактные лица от Исполнителя
Техническая поддержка		support.ru@iboxmpos.com 8-800-333-45-26

14. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

Наименование	АО «Смартфин»
Юридический адрес	101000, г. Москва, Лубянский проезд, дом 19, строение 1, кв.5
Фактический адрес	101000, г. Москва, Лубянский проезд, дом 19, строение 1, кв.5
ИНН	7736642031
ОГРН	1127746274061
КПП	770901001
Расчетный счет	40702810338000069435
Банк	Сбербанк России (ПАО)
БИК	044525225
к/с	30101810400000000225

Исполнитель _____

Заказчик _____

ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ АКЦЕПТЕ ОФЕРТЫ

Акционерное общество «Смартфин», именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице генерального директора Богдашева Дмитрия Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, осуществившее акцепт настоящей оферты в соответствии с порядком, установленным в п. 9.2 настоящего Договора, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», вместе именуемые «Стороны», заключили публичный Договор (далее - **Договор или Оферта**) о нижеследующем:

Перечень регламентных услуг и условия их предоставления следующие:

№	Наименование Услуги	Регламент предоставления	Срок предоставления	Стоимость Услуг	Исключения
Подключение					
1.	Регистрация Заказчика в Банке и подписание договора с Банком	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	По оферте - до 10 рабочих дней По договору - до 20 рабочих дней	Безвозмездно	В случае внесения замечаний в договор после подписания согласование Дополнительного Договора составит от 1 до 2 месяцев в зависимости от состава замечаний
2.	Регистрация Заказчика в Личном кабинете и предоставление доступа	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	1 рабочий день		-
3.	Настройка продуктовой линейки, тестирование	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	5 рабочих дней		-
4.	Настройка индивидуальных полей продуктовой линейки	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	1-2 рабочих дня		-
5.	Создание структуры Заказчика в Личном кабинете	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	1-2 рабочих дня		-
6.	Настройка индивидуальной политики отмены	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	1-2 рабочих дня		-
7.	Настройка отмены вне политики отмены по запросу Пользователя	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	1-2 рабочих дня после согласования отмены ответственным лицом от Заказчика		Согласовывается с Заказчиком при обращении Пользователя
8.		с 9 до 18 в рабочие дни по	1-2 рабочих дня в зависимости от количества		По согласованию с Заказчиком в

Исполнитель _____

Заказчик _____

	Проведение дистанционного обучения Пользователей.	Московскому времени	человек в группе. Максимальное количество человек в группе - 25	зависимости от удаленности места проведения обучения от офиса Исполнителя	
--	---	---------------------	---	---	--

№	Наименование Услуги	Регламент предоставления	Срок предоставления	Стоимость Услуг	Исключения
Сопровождение					
1.	Предоставление устных консультаций силами службы поддержки пользователей	в рабочие и выходные дни 24/7 по Московскому времени	По запросу пользователя в рамках регламента	Абонентская плата _____ (прописью) руб., включая НДС 20%, за каждую учетную запись в системе iBox за календарный (отчетный) месяц, но не менее 10000 (десять) тысяч руб, за календарный (отчетный) месяц	
2.	Предоставление устных/письменных консультаций персональным менеджером	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	По запросу пользователя в рамках регламента		
3.	Регистрация Пользователей в Личном кабинете	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	До 2 рабочих дней в зависимости от кол-ва пользователей к единовременной регистрации		
4.	Отмена/возврат платежа из Личного кабинета без предъявления Банковской карты Держателем (СНП)	с 9 до 18 в рабочие дни по Московскому времени	1 рабочий день		
5.	Предоставление отчета по банковским операциям (стандартная форма)	По запросу Заказчика	По факту внедрения		
6.	Поддержка фискализации	24/7 по факту внедрения	По факту внедрения		
7.	Поддержка фискализации для предоплаченных заказов	24/7 по факту внедрения	По факту внедрения		
8.	Обновление ПАК «iBox» в интересах Заказчика в соответствии с требованиями 54-ФЗ	24/7 по факту внедрения	По факту внедрения		
9.	Поддержка операций частичного СНП возврата средствами Личного Кабинета	24/7 по факту внедрения	По факту внедрения		

Исполнитель _____

Заказчик _____

10.	Поддержка форматов электронного чека соответствии с требованиями 54-ФЗ	24/7 по факту внедрения	По факту внедрения		
11.	Поддержка средств доставки электронного чека покупателю	24/7 по факту внедрения	По факту внедрения		
12.	Оптимизация работы ПО iBox на устройствах Заказчика	По факту обновления парка устройств Заказчика	По факту внедрения		
13.	Интеграция с Информационным и системами Заказчика	24/7 по факту внедрения	По факту внедрения		

Исполнитель

Наименование АО «Смартфин»
Юридический адрес 101000, г. Москва, Лубянский проезд, дом 19, строение 1, кв.5
Фактический адрес 101000, г. Москва, Лубянский проезд, дом 19, строение 1, кв.5
ИНН 7736642031
ОГРН 1127746274061
КПП 770901001
Расчетный счет 40702810338000069435
Банк Сбербанк России (ПАО)
БИК 044525225
к/с 30101810400000000225

Заказчик

Наименование
Юридический адрес
Фактический адрес
ИНН
ОГРН
КПП
Расчетный счет
Банк
БИК

_____/_____/_____
(Должность руководителя Предприятия) (Подпись)

_____/_____
(ФИО) (Дата)

М.П.

Исполнитель _____

Заказчик _____

Классификация Инцидентов и ответственность Исполнителя

Наименование критичности	Время устранения Инцидента с момента уведомления (часов)	Неустойка за неисполнение времени устранения Инцидента (руб./час, включая НДС 20%)
Аварийный	4	6 р. за каждое Техническое устройство, но не более суммы причитающейся Исполнителю в соответствии с Договором за месяц, когда произошел инцидент.
Средний	12	
Низкий	36	12 р., за каждое Техническое устройство, но не более суммы причитающейся Исполнителю в соответствии с Договором за месяц, когда произошел инцидент.

Исполнитель _____

Заказчик _____

УПД (ФОРМА) №

Универсальный
передаточный
документ

Счет-фактура № _____ номер _____ от _____ дата окончания периода (1)
Исправление № _____ -- от _____ -- (1a)

Приложение № 1 к постановлению Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2011 г. № 1137
(в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 19 августа 2017 г. № 981)

Статус: 1

1 – счет-фактура и
передаточный документ
(акт)
2 – передаточный
документ (акт)

Продавец: _____ АО "Смартфин" _____ (2)
Адрес: _____ 101000, г. Москва, Лубянский проезд, дом 19, строение 1, кв.5 _____ (2a)
ИНН/КПП продавца: _____ 7736642031/770901001 _____ (26)
Грузоотправитель и его адрес: _____ -- _____ (3)
Грузополучатель и его адрес: _____ -- _____ (4)
К платежно-расчетному документу № _____ _____ (5)
Покупатель: _____ наименование Заказчика _____ (6)
Адрес: _____ _____ (6a)
ИНН/КПП покупателя: _____ _____ (66)
Валюта: наименование, код _____ Российский рубль, 643 _____ (7)
Идентификатор государственного контракта, договора (Договора) (при наличии): _____ _____ (8)

№ п/п	Код товара/ работ, услуг	Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг), имущественного права	Код вида товара	Единица измерения		Количество (объем)	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), имущественных прав без налога - всего	В том числе сумма акциза	Налоговая ставка	Сумма налога, предъявляемая покупателю	Стоимость товаров (работ, услуг), имущественных прав с налогом - всего	Страна происхождения товара		Регистрационный номер таможенной декларации
				код	условное обозначение (национальное)								цифровой код	краткое наименование	
А	Б	1	1a	2	2a	3	4	5	6	7	8	9	10	10a	11

Исполнитель _____

Заказчик _____

100-00000116	Договор на сервисное обслуживание № и дата договора за отчетный период	--	796	шт			без акциза	20%			--	--	--	
Всего к оплате														

Исполнитель _____

Заказчик _____

Документ
составлен на
2 листах

Руководитель организации
или иное уполномоченное лиц
о

Садовникова М. А. по дов
№2 от 11.01.2016

(подпись)

(ф.и.о.)

Главный бухгалтер
или иное уполномоченное
лицо

Садовникова М. А. по дов №2
от 11.01.2016

(подпись)

(ф.и.о.)

Индивидуальный предприним
атель
или иное уполномоченное лиц
о

(подпись)

(ф.и.о.)

(реквизиты свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя)

Основание передачи (сдачи) / получения (п
риемки)

Договор на сервисное обслуживание №

[8]

(договор; доверенность и др.)

Данные о транспортировке и

[9]

грузе

(транспортная накладная, поручение экспедитору, экспедиторская / складская расписка и др. / масса нетто/ брутто груза, если не приведены ссылки на транспортные документы, содержащие эти сведения)

Товар (груз) передал / услуги, результаты работ, права сдал

Садовникова М. А. По
доверенности №2 от

[10]

11.01.16

(должность)

(подпись)

(ф.и.о.)

Дата отгрузки, передачи (сда
чи)

« » 2020 года

[11]

Иные сведения об отгрузке, передаче

[12]

(ссылки на неотъемлемые приложения, сопутствующие документы, иные документы и т.п.)

Ответственный за правильность оформления факта хозяйственной жизни

Садовникова М. А.

[13]

(должность)

(подпись)

(ф.и.о.)

Наименование экономического субъекта – составителя документа (в т.ч. комисси
онера / агента)

АО "Смартфин", ИНН/КПП 7736642031/770901001

[14]

(может не заполняться при проставлении печати в М.П., может быть указан ИНН / КПП)

М.П.

Исполнитель _____

Товар (груз) получил / услуги, результаты работ, права принял

[15]

(должность)

(подпись)

(ф.и.о.)

Дата получения (прием « » 20
ки) года

[16]

Иные сведения о получении, приемке

[17]

(информация о наличии/отсутствии претензии; ссылки на неотъемлемые приложения, и другие документы и т.п.)

Ответственный за правильность оформления факта хозяйственной жизни

[18]

(должность)

(подпись)

(ф.и.о.)

Наименование экономического субъекта – составителя документа

[19]

(может не заполняться при проставлении печати в М.П., может быть указан ИНН / КПП)

М.П.

Заказчик _____

Дополнительное соглашение №
к договору-оферте об оказании услуг сервисного обслуживания

г. Москва

« » 20 г.

Акционерное общество «Смартфин», именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице генерального директора Богдашева Дмитрия Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», _____, действующего на основании _____ с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение (далее - **Соглашение**) о нижеследующем:
Стороны пришли к соглашению изменить условия Перечня регламентных услуг и условий их предоставления:

АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель

Наименование АО «Смартфин»
Юридический адрес 101000, г. Москва, Лубянский проезд, дом 19, строение 1, кв.5
Фактический адрес 101000, г. Москва, Лубянский проезд, дом 19, строение 1, кв.5
ИНН 7736642031
ОГРН 1127746274061
КПП 770901001
Расчетный счет 40702810338000069435
Банк Сбербанк России (ПАО)
БИК 044525225
к/с 30101810400000000225

Заказчик

Наименование
Юридический адрес
Фактический адрес
ИНН
ОГРН
КПП
Расчетный счет
Банк
БИК
к/с

_____/_____/_____
(Должность руководителя Предприятия) (Подпись)

_____/_____
(ФИО) (Дата)

М.П.

Исполнитель _____

Заказчик _____