

Настоящий документ в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ является официальным предложением Исполнителя заключить договор оказания услуг по сопровождению Программного Комплекса Заказчика, на условиях, изложенных ниже в тексте публичной оферты (далее – «Оферта»). Настоящая Оферта адресована организациям или индивидуальным предпринимателям, применяющим контрольно-кассовую технику, заключается путем акцепта Заказчиком настоящей Оферты, без подписания договора на бумажном носителе. Акцепт Заказчиком Оферты в виде совершения действий, указанных в п. 6.3 Оферты подтверждает полное и безоговорочное принятие Заказчиком Оферты.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Предметом Договора, заключаемого Заказчиком путем присоединения к настоящей Оферте через совершение конклюдентных действий, предусмотренных настоящей Офертой, является оказание услуг обслуживанию контрольно-кассовой техники (далее ККТ) и сопровождению Программного Комплекса Заказчика по выбранному Заказчиком тарифу. Перечень услуг, входящих в выбранный Заказчиком тариф, условия оказания услуг представлены на сайте: <https://trade-drive.ru/support/complex-abonement/>

2. ХАРАКТЕРИСТИКА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Исполнитель выставляет счет на основании данных, предоставленных Заказчиком и согласованных с Исполнителем. Согласование проходит по электронной почте.

2.2 Под обслуживанием ПК понимается выполнение следующих работ:

2.2.1 Сопровождение программ для ЭВМ (далее ПО) включает:

- Консультации по телефону по вопросам корректности работы ПО и оборудования;
- Консультации пользователей по самостоятельному выполнению резервных копий Информационных баз
- Консультации по работе с вычислительной техникой и диагностика неисправностей
- Консультации по ведению автоматизированного складского учета в рамках типовых ПО;
- Администрирование информационных баз ПО, создание наборов интерфейсов и наборов прав пользователей;

В состав услуг по сопровождению не входят услуги, связанные с обслуживанием программного обеспечения, явно неуказанного в договоре, ремонтом силовой электропроводки, электроарматуры, заземляющих контуров и магистралей, подведенных к технике.

В состав работ по сопровождению так же не входят:

- работы по программированию;
- проверка актуальности антивирусных баз и полная антивирусная проверка;
- работы по восстановлению ПО при сбое питания и пр. по вине Заказчика;
- настройка обмена между конфигурациями;
- подключение нового оборудования;
- обучение сотрудников

2.3 На обслуживание в рамках настоящего Договора входит входят ККТ, принадлежащее Заказчику на законных основаниях, полный перечень которых согласовывается сторонами. Иное оборудование и программное обеспечение, явно не согласованное сторонами, принимается Исполнителем на обслуживание на основании дополнительного счета.

2.4 Под обслуживанием ККТ понимается выполнение следующих работ:

- Консультации по телефону по вопросам корректности работы ККТ;
- Консультации по работе с ККТ и диагностика неисправностей

Полный перечень услуг определяется тарифным планом, указанного в п 1.1.

Иные услуги, не указанные в данном пункте, выполняются Исполнителем на основании дополнительных соглашений с Заказчиком.

2.5 В состав услуг по обслуживанию не входят услуги, связанные с обслуживанием программного обеспечения и оборудования, явно неуказанного в договоре.

В состав работ по сопровождению так же не входят:

- Подключение нового оборудования;
- Обучение сотрудников работе с ККТ.

2.6 Адрес установки ККТ и ПК (или адреса обособленных подразделений, взятых на обслуживание) указан в Приложении №1.

2.7 Периодом абонентского обслуживания (далее Период Обслуживания), в течение которого производятся учет и оплата выполненных работ, является – **три календарных месяца**.

Периодом абонентского обслуживания (далее Период Обслуживания), в течение которого производятся учет и оплата выполненных работ, является – три календарных месяца.

2.8 Все работы по настоящему Договору (пункт 2.3 настоящего раздела), Исполнитель выполняет на основании заданий (заявок), полученных от Заказчика. При подаче заявки, Заказчик обязан указать:

- название Заказчика, адрес;
- имя, фамилия и контактный телефон представителя Заказчика, оформившего заявку;
- описание требуемых работ;
- указание на необходимость срочного выполнения работ;

2.9 Время приема Заявок, способ их подачи, а также срок выполнения работ, определяется тарифным планом обслуживания, указанным в п. 1.1 Договора.

2.10 Общая продолжительность работ и количество выездов специалистов Исполнителя в течение Периода Обслуживания определяется тарифным планом обслуживания.

2.11 Время, отработанное Исполнителем в Период Обслуживания дополнительно, а также дополнительные выезды к Заказчику, и все экстренные выезды оплачиваются Заказчиком отдельно, в соответствии с расценками тарифного плана.

2.12 Связь с Исполнителем осуществляется по телефонам, указанным в Приложении №1.

2.13 Учет времени, затраченного Исполнителем на выполнение работ по Договору, производится в соответствии с разделом 5 данного договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

- 3.1 Исполнитель обязуется обслуживать ПК и производить обслуживание оборудования в соответствии с условиями п. 2 настоящего Договора.
- 3.2 Исполнитель приступает к выполнению работ по заявке только после согласования с Заказчиком объема работ и плана-графика их выполнения.
- 3.3 Исполнитель обязан обеспечивать прием заявок на ремонт неисправных ККТ по телефону. Заказчик в обязательном порядке сообщают в заявке Исполнителю:
- номер договора,
 - наименование ККТ,
 - место установки,
 - Ф.И.О. ответственного лица,
 - краткую информацию о характере неисправности ККТ и телефон для связи.
- 3.4 По поручению Исполнителя работы по Договору выполняют один или несколько ответственных сотрудников Исполнителя. В случае если работа ведется несколькими представителями Исполнителя, время работы каждого из них учитывается отдельно.
- 3.5 В течение срока действия договора Исполнитель предоставляет консультации сотрудникам Заказчика по использованию ККТ по телефону или электронной почте.
- 3.6 Исполнитель обеспечивает сохранность оборудования, программного обеспечения, технической документации переданной Заказчиком.
- 3.7 Исполнитель не производит наладку, настройку или ремонт элементов ККТ, в случае если в соответствии с технической документацией или иными положениями, данные работы должны производиться заводом-изготовителем или специально указанной сервис-центре
- 3.8 Исполнение заявок на ремонт осуществляется согласно выбранному тарифу Заказчиком и своевременной оплатой данного тарифа
- 3.9 Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия сопровождения ПК, разместив информацию на сайте в сети Интернет <https://trade-drive.ru/support/abonement/> за 10 рабочих дней до вступления изменений в силу.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА.

- 4.1 Заказчик своевременно оплачивает работу Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в **разделе 6** настоящего Договора.
- 4.2 Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество работ, выполняемых Исполнителем, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.
- 4.3 Заказчик принимает на себя обязательства своевременно предоставить Исполнителю всю необходимую информацию для выполнения работ.
- 4.4 Заказчик предоставляет в распоряжение Исполнителя оборудование, программное обеспечение из состава ПК и ККТ с соответствующей технической документацией, необходимые для выполнения работ по настоящему Договору.
- 4.5 Заказчик обеспечивает своевременное присутствие своих сотрудников, ответственных за формулировку требований к выполняемым работам, за приемку работ, включая консультационные услуги, выполняемые Исполнителем.
- 4.6 В процессе эксплуатации ПК Заказчик обязан ежедневно создавать архивную копию базы данных, с тем чтобы исключить потерю данных по независящим от Сторон причинам. Архивная копия создается и хранится на носителе, отличном от носителя рабочей базы данных. Заказчик обязан выделить сотрудника, ответственного за создание, хранение и своевременное предоставление архивной копии.
- 4.7 В случае сбоя в базе данных ПК или в обслуживающей эту базу данных программе, Заказчик обязан предоставить Исполнителю последнюю сделанную архивную копию для выполнения работ по восстановлению работоспособности комплекса.
- 4.8 Заказчик обязан подписывать Исполнителю Журналы регистрации работ по мере их представления сотрудниками Исполнителя.
- 4.9 Для обеспечения выполнения работ по Договору Заказчик назначает одного или нескольких полномочных представителей, ответственных за решение следующих вопросов:
- формулировка требований и приемка работ по обслуживанию ККТ;
 - право подписи журналов выполненных работ, иных документов.
 - решение организационных вопросов, соблюдение условий Договора, общий контроль за соблюдением правил эксплуатации элементов АК.
- В случае отсутствия на объекте Заказчика ответственного лица, на имя которого оформлена доверенность на приёмку работ по данному договору, Исполнитель вправе отказать Заказчику в осуществлении выезда. Экстренный выезд в таких случаях не осуществляется.
- 4.10 Производить эксплуатацию оборудования в точном соответствии с инструкцией по эксплуатации ККТ и другими нормативными документами, регулирующими деятельность пользователей ККТ
- 4.11 Следить за исправностью и внешним видом оборудования, не допускать попадания жидкостей, посторонних предметов и насекомых внутрь корпуса оборудования
- 4.12 Незамедлительно извещать Исполнителя в письменном виде по телефону или факсу, об изменении места установки ККТ и сферы использования ККТ, а также в случае изменения реквизитов Заказчика.
- 4.13 Обеспечить представителю Исполнителя свободный доступ к оборудованию, выделять на время проведения работ рабочее место, создавать условия для сохранности оборудования, материалов, инструмента.
- 4.14 При невозможности диагностики, или ремонта на месте у Заказчика, по заключению представителя Исполнителя, после оформления соответствующих документов, ККТ подлежит доставке на территорию Исполнителя.
- 4.15 Заказчик обязан соблюдать лицензионную политику компании ООО «1С» и правила информационно-технологического сопровождения (иметь действующий договор 1С:ИТС). Условия информационно-технологического сопровождения указаны на сайте <http://1c.ru/rus/support/its/>.
- 4.16 Не допускать использование в работе ККТ расходных материалов, не обеспечивающих разборчивую печать чековой и контрольной ленты.
- 4.17 Неукоснительно выполнять требования Исполнителя, направленные на предупреждение нарушений при эксплуатации ККТ.

5. УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ.

- 5.1** Учет рабочего времени и выполненных работ ведется Сторонами путем заполнения Журнала регистрации работ. В случае если работы ведутся несколькими сотрудниками Исполнителя, Журналов регистрации работ может быть несколько, по одному на каждого сотрудника Исполнителя.
- 5.2** Журнал регистрации работ составляется и подписывается уполномоченными представителями Сторон по мере выполнения работ и содержит следующие сведения
- Дату/время начала и окончания работ;
 - Фамилию специалиста Исполнителя, выполнившего работу;
 - Перечень выполненных работ (проведенных настроек) и указания на необходимость их продолжения, либо на их завершение и приемку Заказчиком;
 - Количество затраченного рабочего времени.
- 5.3** При проведении работ вне Офиса Заказчика, Исполнитель отчитывается за выполненный объем при очередном посещении Заказчика и оценивает объем произведенных работ в часах, о чем производится запись в Журнале регистрации работ.
- 5.4** Оригиналы Журналов регистрации работ хранятся у Исполнителя.
- 5.5** В последний день отчетного периода Исполнитель формирует односторонний Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) в отчетном периоде. Журналы регистрации работ, с одной стороны, являются документами, подтверждающими приемку выполненных работ (оказанных консультаций, проведенных настроек и т.п.), а с другой – определяют объем подлежащего оплате рабочего времени.
- 5.6** Работы считаются выполненными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком в указанном в Акте объеме, если в течение 5 (Пяти) рабочих дней по завершении отчетного периода Исполнитель не получил от Заказчика мотивированных письменных возражений.
- 5.7** По истечении срока, указанного выше, претензии Заказчика относительно недостатков работ, в том числе по количеству (объему), стоимости и качеству не принимаются.
- 5.8** Заказчик, принявший работу Исполнителя без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях приемки работ по настоящему Договору (явные недостатки).
- 5.9** Заказчик, обнаруживший после приемки работы отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя в разумный срок по мере их обнаружения.
- 5.10** При уклонении Заказчика от принятия выполненной по настоящему Договору работы и если такое уклонение повлекло за собой просрочку Исполнителем сдачи произведенной по Договору работы, риск случайной гибели или случайного повреждения результатов выполненной работы признается перешедшим к Заказчику с момента, когда сдача-приемка работы по условиям настоящего Договора должна была состояться.
- 5.11** В случае, если в течение Периода Обслуживания Заказчик направил Исполнителю заявок меньше, чем предусмотрено тарифным планом, то работы Исполнителя считаются выполненными в полном объеме. В этом случае, по окончании месяца осуществляется профилактический выезд сотрудника Исполнителя на территорию Заказчика.

6. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 6.1** Цена на услуги Исполнителя указываются в рублях Российской Федерации.
- 6.2** Стоимость обслуживания в течение Периода Обслуживания, в соответствии с условиями пункта 2 настоящего договора, определяются тарифным планом.
- 6.3** Оплата работ Исполнителя производится не позднее 5 (Пять) календарных дней до начала Периода Обслуживания в рублях согласно выставляемых Заказчику счетов по безналичному или наличному расчету.
- 6.4** Моментом оплаты считается день прихода денег на расчетный счет Исполнителя.
- 6.5** Счета на дополнительные работы должны быть оплачены в течение 5 (Пять) календарных дней с момента их выставления.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1** Исполнитель гарантирует полную конфиденциальность информации о деятельности Заказчика, ставшей известной в процессе выполнения работ по Договору.
- 7.2** В случае задержки оплаты Заказчиком выполненных работ более чем на **пять** банковских дней Исполнитель вправе временно приостановить дальнейшее обслуживание Заказчика до полного погашения задолженности.
- 7.3** Исполнитель не несет ответственности по прямым и косвенным убыткам, которые наступили при эксплуатации ККТ и ПК.
- 7.4** При нарушении Заказчиком п. 4 пп. 4.15 настоящего Договора Исполнитель вправе приостановить исполнение Договора до момента устранения нарушения и потребовать от Заказчика оплаты стоимости фактически выполненных работ/оказанных услуг.

8. РЕШЕНИЕ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

- 8.1** Все споры, которые могут возникнуть в связи с исполнением предмета настоящего Договора, стороны будут пытаться решить прежде всего по обоюдному согласию путем переговоров. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее в течение 7 (Семи) рабочих дней, если больший срок не установлен в претензии, по истечении данного срока сторона, направившая претензию, вправе обратиться за защитой своих прав и законных интересов в Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- 8.2** Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 9.1** Заказчик не должен осуществлять действия, направленные на привлечение сотрудников Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к нему на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.
- 9.2** В случае нарушения Заказчиком указанных в пункте 9.1 настоящего раздела обязательств, Заказчик обязуется возместить Исполнителю убытки (реальный ущерб и упущенную выгоду).
- 9.3** Данный Договор составлен в двух экземплярах, причем каждый из них имеет одинаковую юридическую силу.

9.4 Обслуживанию по настоящему договору подлежит контрольно-кассовая техника, отвечающая требованиям Генерального поставщика ККТ, внесенная в государственный реестр, введенная в эксплуатацию, зарегистрированная в МИФНС.

9.5 В случае изменения реквизитов стороны обязаны в десятидневный срок уведомить об этом друг друга.

9.6 Все изменения, дополнения и Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями и имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями сторон.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 2025 года.

10.2 В случае отсутствия взаимных материальных претензий Договор может быть расторгнут каждой из сторон досрочно в одностороннем порядке с предупреждением другой стороны не менее чем за одну неделю.

10.3 Договор автоматически продлевается на каждый последующий год, если ни одна из сторон не подаст другой стороне письменного извещения о расторжении Договора

10.4 В случае прекращения или расторжения договора Исполнитель снимает с себя гарантийные обязательства и обязательства по техническому обслуживанию ККТ Заказчика.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1 Каждая из Сторон вправе передавать другой Стороне персональные данные (далее - «ПДн») своих сотрудников, подписантов, представителей и иных лиц (далее - «Субъекты»). Передающая ПДн Сторона гарантирует, что получила в необходимой форме согласие лица, ПДн которого передаются другой Стороне по настоящему Договору.

11.2 Получающая сторона вправе обрабатывать ПДн в целях заключения и исполнения Договора, организации документооборота, обеспечения прав и законных интересов сторон и соблюдения законодательства, в течение срока действия Договора и/или до достижения целей обработки ПДн Субъектов. Стороны обязаны обеспечивать конфиденциальность ПДн, их защиту и уничтожение в соответствии с требованиями закона.

11.3 Документы, переданные Сторонами друг другу путем факсимильной связи или по электронной почте, в том числе Договор, дополнительные соглашения, счета, Заявки Покупателя, имеют юридическую силу при условии, что возможно установить, что документ исходит от Стороны по Договору. Оригиналы имеют преимущественную юридическую силу перед документами, переданными с помощью средств факсимильной или электронной связи.

Памятка клиенту

| Служба сопровождения | Вопросы, находящиеся в компетенции службы | Время работы службы | Контактный телефон |
|-----------------------------|---|--------------------------------|---------------------------|
| ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ | Консультации заказчика, устранение неисправностей работы торгового оборудования, проведение регламентных работ | 09-19 В рабочие дни | 322-9533 |
| ДЕЖУРНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ | Прием заявок в нерабочее время. Отказ оборудования, который не позволяет обслуживать покупателей. | Круглосуточно, без выходных | 322-9533 |
| АДМИНИСТРАТОР | Прием заявок, организационные вопросы | 10-18 В рабочие дни | 322-9531 |
| ДИСПЕТЧЕР | Прием заявок в нерабочее время | Круглосуточно | 325-4400 |