

# ДОГОВОР-ОФЕРТА

на оказание услуг по предоставлению доступа  
к Программному Обеспечению Hello.CRM

Индивидуальный предприниматель Тернова Ксения Игоревна, именуемый в дальнейшем «**SaaS-провайдер**», адресует настоящий договор-оферту о предоставлении услуг по предоставлению неисключительных прав на использование облачной платформы «Hello.CRM» любому лицу, выразившему готовность воспользоваться услугами «SaaS-провайдера» в дальнейшем «**Клиент**»:

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Во избежание двусмысленности и иных недоразумений при толковании настоящего Договора приняты следующие термины и определения:

**SaaS-провайдером** именуется Индивидуальный предприниматель Тернова Ксения Игоревна - разработчик Программного обеспечения Hello.CRM.

**Программное обеспечение Hello.CRM** (далее также – «**ПО «Hello.CRM»**») - совокупность облачных сервисов, включающих серверное оборудование и комплекс программного обеспечения, построенных SaaS-провайдером с использованием веб-технологий, доступных через веб-браузер.

**SaaS (Software as a Service, программное обеспечение как услуга)** - модель предоставления Клиенту доступа к ПО Hello.CRM, при которой ПО не передается в собственность Клиента, а оплата взимается за использование, согласно Тарифному плану Приложения №1 настоящего Договора-оферты.

**Учетный период** - минимальный отрезок времени, на который предоставляются услуги. Учетным периодом по настоящему Договору-оферты признается 1 (один) календарный месяц, который начинается в первый и оканчивается в последний день календарного месяца.

**Тарифный план** - перечень оказываемых SaaS-провайдером Клиенту услуг, их стоимость и порядок оплаты.

**Аккаунт Клиента** — настраиваемое виртуальное рабочее место Клиента в ПО Hello.CRM.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом Договора-оферты (далее **Договора**) является предоставление SaaS-провайдером Клиенту на условиях и в объеме, определенных настоящим Договором, услуг по предоставлению доступа к Программному Обеспечению Hello.CRM, расположенного по адресу <https://hellocrm.ru>. SaaS-провайдер является владельцем, разработчиком и обладателем исключительных прав на ПО Hello.CRM.

1.2. Ограничения по доступу к ПО, включенные в Тарифный план, отражены в Приложении №1 к настоящему Договору.

1.3. Клиент вправе использовать доступ к ПО Hello.CRM с помощью веб-браузера в любое время.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

### 2.1. SaaS-провайдер обязуется:

2.1.1. Предоставить Клиенту доступ к ПО Hello.CRM путем регистрации в системе с присвоением уникального имени (Логин) и пароля для входа в систему с последующим созданием отдельного аккаунта для работы.

2.1.2. Предоставлять Клиенту бесплатно информационную поддержку по вопросам работы с Системой посредством электронной почты и записей в социальных сетях и блога SaaS-провайдера. Актуальные контакты находятся в разделе Помощь предоставленного ПО Hello.CRM. Более

полная поддержка, в виде персонального менеджера, настройки и обучения работе в системе, помощи аналитика, зависит от выбранного Тарифного плана (Приложение № 1).

2.1.3. Самостоятельно, своевременно и бесплатно обновлять текущую версию ПО Hello.CRM во время действия Договора.

2.1.4. Обеспечить доступность ПО Hello.CRM в круглосуточном режиме с возможными технологическими перерывами совокупной продолжительностью не более 1 (одного) часа в неделю. Реагировать (принимать меры) на поступившие заявления от Клиента о проблемах в работоспособности системы в течение 48 (сорока восьми) часов с момента поступления такой заявки или рекламации.

2.1.5. SaaS-провайдер обеспечивает хранение, резервное копирование и архивное хранение данных Клиента в зависимости от выбранного Тарифного плана (Приложение № 1).

2.1.6. При наличии технической возможности своевременно устранять возможные программные сбои в работе ПО Hello.CRM по заявке Клиента.

2.1.7. Строго придерживаться и не нарушать условий настоящего Договора, а также обеспечить конфиденциальность полученной при сотрудничестве с Клиентом коммерческой, технической информации, как это определено в разделе 7 настоящего Договора.

## **2.2. SaaS-провайдер имеет право:**

2.2.1 SaaS-провайдер имеет право приостановить или заблокировать доступ к ПО Hello.CRM при отсутствии своевременной оплаты со стороны Клиента, уведомив Клиента за 3 (три) рабочих дня с помощью электронной почты или иным способом.

2.2.2 SaaS-провайдер имеет право изменить Тарифную политику и в одностороннем порядке вносить в неё изменения, а также менять условия предоставления услуги на следующий Учетный период, уведомив Клиента за срок не менее 1 (одного) календарного месяца с помощью электронной почты или иным способом.

2.2.3. Безоговорочно приостановить или заблокировать доступ к ПО Hello.CRM Клиенту, в случае, если он использует систему в запрещенных законом РФ целях или нарушает права третьих лиц.

## **2.3. Клиент обязуется:**

2.3.1 Клиент обязуется оплачивать доступ к ПО Hello.CRM, согласно выбранному Тарифному плану, с учётом положений, изложенных в Приложении №1 и п.3.5 настоящего Договора.

2.3.2. Не использовать ПО Hello.CRM в запрещённых законом РФ целях или нарушать права третьих лиц в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.3.3. Строго придерживаться и не нарушать условий настоящего Договора, а также обеспечить конфиденциальность полученной при сотрудничестве с SaaS- провайдером коммерческой, технической информации, как это определено в разделе 7 настоящего Договора.

## **2.4. Клиент имеет право:**

2.4.1. Клиент имеет право использовать предоставленный ему доступ к ПО Hello.CRM для выполнения действий, предусмотренных ПО Hello.CRM.

2.4.2. Использовать предоставленный ему доступ к ПО Hello.CRM в соответствии с его целевым назначением.

2.4.3. Подавать заявки SaaS-провайдеру на устранение сбоев и ошибок в функционировании ПО Hello.CRM.

## **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. . Стоимость Услуг определяется в соответствии с действующим Тарифным планом SaaS-провайдера (Приложения №1 настоящего Договора).

3.2. Услуги оказываются Клиенту на условиях предварительной оплаты услуг. Клиент производит авансовый платеж в размере 100% (Ста процентов) от общей стоимости заказываемых Услуг на основании счета, выставленного SaaS-провайдером Клиенту на оплату («Счет»), в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Счета и зачисляется SaaS-провайдером на счёт Аккаунта

Клиента в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет SaaS-провайдера.

3.3. Клиент обязан указывать в платежном поручении в назначении платежа номер счета SaaS-провайдера, на основании которого производится оплата. В случае полного или частичного отсутствия в платежном поручении номера счета SaaS-провайдера, SaaS-провайдер вправе считать, что обязательство Заказчика по оплате надлежащим образом не исполнено (то есть, что оплата не осуществлена), либо самостоятельно идентифицировать и учесть платеж в соответствии с данными собственного учета. В случае совершения платежа за Клиента третьим лицом, уполномоченным Клиентом, Клиент обязуется обеспечить, что это уполномоченное лицо в платежном получении в назначении платежа будет указывать, что оно производит платеж за Клиента, и указывать наименование Клиента, а также что такое уполномоченное лицо обладает всеми необходимыми полномочиями на осуществление платежа и указывает полные и достоверные сведения о себе и о Клиенте.

3.4. Стоимость услуг, предоставляемых по данному Договору, не облагается НДС, в связи с применением SaaS-провайдером упрощенной системы налогообложения, в соответствии с главой 26.2. НК РФ.

3.5. Моментом оплаты Счета считается дата поступления денежных средств на расчетный счет SaaS-провайдера. Оплата производится в российский рубль.

3.6. В случае досрочного прекращения действия настоящего Договора по инициативе одной из сторон, SaaS-провайдер обязуется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения уведомления произвести взаиморасчеты с Клиентом.

3.7. Взаиморасчеты производятся из расчета стоимости 1 месяца подписки на SaaS ПО Hello.CRM умноженного на фактическое количество месяцев использования клиентом, согласно Приложения №1.

3.8. По требованию Клиента не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за Учётным периодом оказания по доступу к ПО Hello.CRM, SaaS-провайдер направляет Клиенту по почте или курьером (на адрес, указанный в Договоре) оригинал Счета и Акт приема-сдачи оказанных услуг.

#### **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

4.1. Настоящий Договор является офертой в соответствии со ст. 435 ГК РФ и в силу этого SaaS-провайдер имеет право на отзыв настоящего Договора в соответствии со ст. 436 ГК РФ. В случае отзыва настоящего Договора SaaS-провайдером в течение срока его действия, настоящий Договор считается прекращенным с момента отзыва. Отзыв осуществляется путем размещения соответствующей информации на сайте Сервиса.

4.2. Если по истечении срока действия настоящего Договора какая-либо из Сторон не уведомит другую об отказе от него, то Договор автоматически продлевается на тех же условиях на 1 (один) календарный месяц.

4.3. Договор продлевается по действующему тарифному плану, либо новому выбранному тарифному плану при наличии достаточных средств на аккаунте Клиента и при отсутствии уведомления о расторжении Договора или внесении в него изменений.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.2. Стороны понимают, что основу ПО Hello.CRM составляет программное обеспечение, при этом SaaS-провайдер не предоставляет никаких гарантий, явных или подразумеваемых, что ПО

Hello.CRM будет отвечать всем требованиям или ожиданиям Клиента, будет соответствовать целям и задачам Клиента. Доступ к ПО Hello.CRM предоставляется в соответствии с общепринятым в мировой практике принципом «AS IS» («таким, каков он есть»).

5.3. Клиент использует ПО Hello.CRM на свой собственный риск. SaaS-провайдер не принимает на себя ответственности за точное соответствие ПО Hello.CRM бизнес-процессам Клиента.

5.4. SaaS-провайдер не несет ответственности за любые действия Клиента, связанные с использованием ПО Hello.CRM.

5.5. SaaS-провайдер не несет ответственности перед Клиентом за ущерб любого рода, понесенный Клиентом из-за утери и/или разглашения своих данных для доступа к ПО Hello.CRM.

5.6. SaaS-провайдер обеспечивает базовую информационную безопасность данных Клиента в пределах, определяемых обычными условиями. Под базовой информационной безопасностью подразумевается - состояние защищенности информации, при котором обеспечены ее конфиденциальность, доступность и целостность.

5.7. SaaS-провайдер не несет ответственности перед Клиентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны SaaS- провайдера.

5.8. SaaS-провайдер не несет ответственность за качество сервисов (в частности сервисов передачи данных, операторов сотовых сетей), необходимых для работы с ПО Hello.CRM, если их организуют третьи лица, не привлекаемые SaaS-провайдером.

5.9. Клиент соглашается с тем, что для работы с ПО Hello.CRM необходимо использовать программное обеспечение (веб-браузеры, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные компьютеры, мобильные телефоны, планшеты, сетевое оборудование и прочее) произведенное и предоставленное третьими лицами, и SaaS-провайдер не может нести ответственность за качество их работы.

5.10. Клиент соглашается с тем, что никакое программное обеспечение не свободно от ошибок.

5.11. В случае потери данных, вызванной действиями Клиента, восстановление данных производится по запросу SaaS-провайдера. Восстановление данных производится только при условии наличия технической возможности.

## **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

6.1. Целью настоящего раздела Договора является защита информации, которую Стороны предоставляют (раскрывают) друг другу в ходе сотрудничества по настоящему Договору.

6.2. Стороны соглашаются считать весь объем информации, предоставляемой друг другу в рамках настоящего Договора или, в связи с обозначенной в нем целью, партнёрами/клиентами Сторон, равно как информация о настоящем Договоре и сделанных предложениях, Конфиденциальной информацией (а в пределах, допускаемых действующим российским законодательством, - коммерческой тайной), если из положений Договора и приложений к нему прямо не следует иное.

6.3. Каждая сторона, получающая Конфиденциальную информацию («Получающая Сторона») другой стороны («Раскрывающая Сторона»), не имеет права сообщать Конфиденциальную Информацию кому-либо без прямого на то разрешения Раскрывающей стороны и должна принимать все разумные меры для защиты Конфиденциальной Информации, включая, в частности, все меры, которые она принимает для защиты собственной конфиденциальной информации/ коммерческой тайны.

6.4. Получающая Сторона обязуется использовать раскрытую Конфиденциальную Информацию исключительно в целях реализации настоящего Договора.

6.5. Получающая Сторона обязуется ограничить перечень лиц, имеющих доступ к Конфиденциальной информации, исключительно своими сотрудниками, либо сотрудниками своих контрагентов, непосредственно участвующих в исполнении Договора, с которыми у

Получающей стороны имеется аналогичное соглашение о конфиденциальности.

6.6. Обязательства, изложенные настоящем разделе Договора, не распространяются на следующие сведения:

- Сведения, которые являются, либо становятся общеизвестными не по вине Стороны, получившей данные сведения от другой Стороны Договора, что должно быть подтверждено соответствующими доказательствами;
- Сведения, которые были получены Сторонами от третьих лиц, без обязательства о сохранении конфиденциальности;
- Сведения, самостоятельно разработанные Стороной;
- Сведения, раскрытие которых необходимо в соответствии с требованиями законодательства или органов, имеющих соответствующие полномочия. Данные сведения могут быть предоставлены только в адрес органов, имеющих соответствующие полномочия, в порядке, предусмотренном применяемым законодательством.

6.7. Не является разглашением предоставление конфиденциальной информации третьим лицам при наличии письменного согласия Стороны, предоставившей конфиденциальную информацию, на ее раскрытие.

6.8. Каждое нарушение обязательств о неразглашении Конфиденциальной информации, предусмотренных настоящим Договором, Получающая Сторона обязуется возместить все и любые убытки, возникшие в результате такого нарушения.

6.9. Обязательства, установленные настоящим Договором относительно охраны Конфиденциальной Информации, действительны в течение 3 (трех) лет с момента передачи Конфиденциальной информации.

6.10. SaaS-провайдер вправе агрегировать, систематизировать и анализировать получаемую от Клиента информацию, в том числе конфиденциальную, с целью создания информационно-аналитических отчетов и баз данных, при этом SaaS-провайдер гарантирует нераспространение и сохранность конфиденциальной информации, содержащейся в отчетах и базах в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством РФ.

6.11. SaaS-провайдер вправе деанонимизировать полученную от Провайдера информацию, в том числе путём обезличивания данных Клиента и иной охраняемой информации, для создания информационно-аналитических отчетов и баз данных не содержащих конфиденциальную информацию.

## **7. ФОРС-МАЖОР**

7.1. Стороны по настоящему Договору не несут ответственности за неисполнение своих обязательств по нему в случае, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.

7.2. Под непреодолимой силой Стороны понимают события чрезвычайного характера, возникшие помимо воли сторон, воздействию которых они не могли препятствовать (такие как природные бедствия, пожары, аварии, катастрофы, военные действия), которые привели к невозможности исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

7.3. Сторона, находящаяся под действием обстоятельств непреодолимой силы, обязуется принять все необходимые действия и меры, которых разумно можно было ожидать в сложившейся ситуации, а также незамедлительно уведомить другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

7.4. Срок исполнения обязательств по настоящему Договору для Стороны, испытывающей на себе воздействие непреодолимой силы, отодвигается на период действия таких обстоятельств и их последствий.

7.5. Сторона, для которой по причине действия обстоятельств непреодолимой силы, исполнение

обязательств стало частично или полностью невозможным, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить другую Сторону о начале, ходе, изменении масштаба и характера и прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы. В случае, если в результате несвоевременного уведомления другая Сторона понесла убытки, они подлежат возмещению Стороной, терпящей воздействие обстоятельств непреодолимой силы, в пределах реально понесенного другой Стороной ущерба.

7.6. Обязанность доказательства существования обстоятельств непреодолимой силы ложится на Сторону, ссылающуюся на них.

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

8.1. В случае возникновения споров по условиям, предусмотренных настоящим Договором или в связи с ним, Стороны будут принимать все меры к их разрешению путем переговоров.

8.2. Если Стороны не смогут достигнуть соглашения, то такие споры и разногласия подлежат разрешению в суде, по месту регистрации SaaS-провайдера в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Все приложения, поправки и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и обретают юридическую силу в том случае, если они сделаны в письменном виде и подписаны полномочными представителями Сторон.

9.2. SaaS-провайдер вправе в одностороннем порядке внести изменения в условия предоставления услуг, разместив об этом информацию на сайте Сервиса в публичном доступе и внося изменения в настоящий Договор (оферту). При этом услуги Исполнителя, оплаченные Клиентом до момента внесения изменений в условия предоставления услуг, будут выполнены Исполнителем без учета таких изменений.

9.3. В случае изменения адреса или реквизитов одной из Сторон, она обязана сообщить об этих изменениях противоположной Стороне в течение 10 (десяти) рабочих дней.

9.4. Все вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.5. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они оформлены письменно в виде приложений или Дополнительных соглашений к настоящему Договору и подписаны соответствующими уполномоченными представителями Сторон.

## Тарифные планы

1. Клиент ознакомился и согласен со следующими расценками и условиями оказания услуг:

<i>1 месяц</i>	<i>3 месяца</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>12 месяцев</i>
<i>3 800 руб.</i>	<i>9 900 руб.</i>	<i>17 400 руб.</i>	<i>30 000 руб.</i>
	<i>(3300 руб. в месяц)</i>	<i>2900 руб. в месяц)</i>	<i>(2500 руб. в месяц)</i>

2. Цены указаны в российский рублях. **Услуги не облагаются НДС**, в связи с применением SaaS-провайдером упрощенной системы налогообложения, в соответствии с главой 26.2. НК РФ.

3. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим Приложением, Стороны руководствуются разделами Договора и действующим законодательством РФ.

4. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью настоящего Договора-оферты.