

Оферта на оказание услуг технической поддержки

версия от __.__.2024

Настоящий документ является офертой общества с ограниченной ответственностью «Платежный Сервис Провайдер» (далее – Компания) юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям (далее – Клиент) заключить договор оказания услуг технической поддержки на изложенных ниже условиях (далее – Договор).

Безусловным и безоговорочным принятием Клиентом всех условий оферты (акцептом) является оплата Клиентом стоимости Услуг в порядке и на условиях, установленных Договором.

Термины

Обращение	обращение потенциального Клиента в Компанию с целью заключения Договора.
Заявка	обращение клиента в Компанию с вопросом/проблемой по правилам, предусмотренным Договором.
Услуга	<i>Услуга «Техническая поддержка»:</i> ● Решение Проблем и ответы на Вопросы, связанные с работой стационарных, мобильных, облачных, интернет- касс, приобретенных у Компании; ● Решение Проблем и ответы на Вопросы, связанные с работой Программного обеспечения, приобретенного у Компании. <i>Услуга «Техническая поддержка торгового эквайринга»:</i> ● Решение Проблем и ответы на Вопросы, связанные с работой стационарных и мобильных платежных терминалов, если терминалы и услуги приобретены у Компании; ● Решение Проблем и ответы на Вопросы по работе Программного обеспечения. <i>Услуга «Техническая поддержка интернет эквайринга»:</i> ● Решение Проблем и ответы на Вопросы, связанные с работой системы быстрых платежей и интернет-платежей, если услуги приобретены у Компании; ● Решение Проблем и ответы на Вопросы по работе Программного обеспечения. <i>Услуга «Создание и исправление чека»</i> ● Ответы на вопросы, связанные с исправлением чеков; ● Ответы на вопросы, связанные с созданием чеков коррекции для обладателей лицензии “Облачная касса”.
Период оказания Услуг (Период)	Срок оказания Услуг, указанный Клиентом в Обращении. Считается в месяцах. Месяц признается равным 30-ти календарным дням.

Каналы связи	Способы направления Обращения/Заявки. К каналам связи относятся: • телефон горячей линии: 7 (800) 555-23-62 или 7 (800) 775-35-62, • электронная почта help@life-pay.ru • WhatsApp: +7 968 555 23 62 • Viber: lifepay_help • Telegram: @lifepay_help_bot
Программное обеспечение	Программное обеспечение для ЭВМ «LIFE POS» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2019667376 LIFE POS); приложение LIFE PAY; приложение LIFE POS.
Оборудование	Любое оборудование, приобретенное Клиентом у Компании.
Личный кабинет	Персональная страница Клиента на сайте Компании, где хранятся его данные для получения Услуг.
Проблема	Тип Заявки Клиента в следующих ситуациях: • Поломка или сбой в работе Оборудования; • Ошибки в работе Программного обеспечения.
Вопрос	Тип Заявки Клиента в следующих ситуациях: • Клиент испытывает затруднения в подключении или использовании Оборудования, при этом Оборудование функционирует нормально; • Клиент испытывает затруднения в использовании Программного обеспечения, при этом Программное обеспечение работает в штатном режиме.

1. Предмет Договора

- 1.1. Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги, а Клиент обязуется принимать и оплачивать их.

2. Порядок оказания услуг

- 2.1. Заявка Клиента должна содержать следующую информацию:
- 2.1.1. наименование клиента (ФИО индивидуального предпринимателя или фирменное наименование организации)
 - 2.1.2. ИНН клиента;
 - 2.1.3. наименование и модель Оборудования;
 - 2.1.4. содержание запроса: Проблема или Вопрос;
 - 2.1.5. контактные данные для связи с Клиентом.
- 2.2. Клиент может направить Заявку в любое время – 24/7 в любой день в году, включая праздники и нерабочие дни.

- 2.3. После получения Заявки Компания регистрирует ее и присваивает приоритет, о чем сообщает Клиенту. Средняя скорость регистрации Заявки – 30 минут с момента ее получения.
- 2.4. Приоритет Заявке присваивается по следующей схеме:

Приоритет	Тип Заявки
Высокий	– Проблема. – Вопрос, без решения которого Клиент не может использовать Оборудование или Программное обеспечение.
Средний	– Вопрос, которому не присвоен Высокий приоритет.

- 2.5. По итогу рассмотрения Заявки Компания совершает одно из следующих действий:
- 2.5.1. ответ на Вопрос;
 - 2.5.2. решение Проблемы;
 - 2.5.3. эскалация Проблемы (передача проблемы для ее решения).
- 2.6. Скорость рассмотрения Заявки в зависимости от присвоенного приоритета в среднем:
- 2.6.1. высокий приоритет – 4 часа;
 - 2.6.2. средний приоритет – 12 часов;
- В случае передачи Проблемы производителю Оборудования, срок рассмотрения Заявки может быть увеличен до момента получения ответа от производителя Оборудования.
- 2.7. Компания оказывает Услуги по Договору удаленно, без выезда специалистов Компании к Клиенту.
- 2.8. Компания прилагает разумные и достаточные усилия для решения Проблем и ответа на Вопросы, но не гарантирует решения всех Проблем и ответа на все Вопросы Клиента.
- 2.9. Указанные в Договоре сроки продлеваются на период времени, в течение которого Клиент не отвечал на уточняющие вопросы Компании или не следовал инструкциям Компании.

3. Порядок оплаты Услуг

- 3.1. После получения Обращения Клиента Компания формирует счет на оплату Услуг и направляет счет в Личный кабинет или на электронный адрес Клиента, указанный в Обращении.
- 3.2. Первым днем Периода оказания Услуг считается день поступления оплаты за Услуги на расчетный счет Компании.
- 3.3. Клиент вправе приобрести Услуги на период от 1 месяца. Стоимость Услуг зависит от оплаченного Периода. Базовая стоимость Услуг (тарифы) размещены на сайте Компании: <https://life-pay.ru/tariffs/>
- 3.4. Стоимость и сроки оказания услуги «Создание и исправление чека» составляет:

Состав услуги	Стоимость, в т.ч. НДС 20 %	Срок оказания Услуги
Ответы на вопросы, связанные с исправлением чеков	55 руб. за 1 чек, подлежащий исправлению	В течение срока оплаченного тарифа
Ответы на вопросы, связанные с созданием	43 руб. за 1 чек коррекции, подлежащий созданию.	

чеков коррекции для обладателей лицензии “Облачная касса” (пакет 50 чеков коррекции)		
---	--	--

- 3.5. Клиент оплачивает Услуги путем внесения предоплаты за следующий месяц не позднее последнего дня текущего месяца использования Услуг, на основании счета Компании. Клиент вправе оплатить Услуги за весь Период сразу.
- 3.6. Оплата является фиксированной, не зависит от объема Услуг, оказанных в течение Периода.
- 3.7. В размер стоимости услуг включен НДС в размере 20 %.

4. Порядок сдачи-приемки Услуг

- 4.1. Компания ежемесячно формирует и предоставляет Клиенту универсальный передаточный документ на оказанные Услуги (УПД).
- 4.2. Клиент обязан подписать один экземпляр УПД и вернуть его Компании в течение 5 рабочих дней с момента получения УПД.
- 4.3. Если в течение указанного срока Клиент не направит Компании 1 экземпляр подписанного со своей стороны УПД или письменный мотивированный отказ от подписания УПД с указанием причин отказа, указанные в УПД Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом в полном объеме.
- 4.4. В случае направления Компанией акта сверки взаиморасчетов Клиент обязуется подписать акт сверки в течение 2 рабочих дней с момента его получения и один экземпляр направить Компании.

5. Соглашение об электронном документообороте

- 5.1. Для обмена документами в рамках Договора стороны будут применять электронный документооборот с использованием web-решения Диадок (далее – Система ЭДО).
- 5.2. Если Клиент отказался от обмена документами в Системе ЭДО, стороны будут передавать друг другу документы посредством электронной почты по следующим адресам:
 - 5.2.1. по адресу электронной почты Компании, указанному в разделе 12 Договора;
 - 5.2.2. по адресу электронной почты Клиента, указанному им в Личном кабинете.
- 5.3. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении принадлежащих им ключей ПЭП.
- 5.4. Стороны признают, что любой электронный документ, переданный в рамках Договора и заверенный ПЭП отправителя, является эквивалентом идентичного по содержанию документа на бумажном носителе, подписанного уполномоченным лицом организации-отправителя с проставлением печати, имеет равную с ним юридическую силу и порождает для сторон аналогичные права и обязанности.
- 5.5. Письменная форма соглашения о применении сторонами ПЭП считается соблюденной в связи с акцептом оферты и на основании пункта 3 статьи 438 Гражданского кодекса РФ.

6. Ответственность сторон

- 6.1. При нарушении Клиентом срока оплаты Услуг, Компания вправе потребовать оплаты неустойки в размере 0,1 % от суммы задолженности за каждый день просрочки. Кроме того, Компания вправе без уведомления ограничить или прекратить предоставление Услуг

Клиенту.

- 6.2. В случае установления вины одной из сторон в разглашении конфиденциальной информации, другая сторона имеет право требовать возмещения документально подтвержденного реального ущерба, понесенного в связи с разглашением этой информации.
- 6.3. Компания не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение связаны с несвоевременным и/или ненадлежащим выполнением Клиентом принятых на себя обязательств.
- 6.4. Компания несет ответственность за нарушение сроков исполнения обязательств в случае, если срок принятия заявки Клиента к рассмотрению превысил 72 часа с момента ее получения. Размер ответственности Компании ограничивается стоимостью Услуг Компании по Договору за 1 месяц. Если Компания признает предъявленные претензии обоснованными, сумма таких претензий уменьшает стоимость Услуг для Клиента в будущем Периоде.
- 6.5. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение Договора, в том числе за причинение убытков, в случае если неисполнение обязательств явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, забастовки и иных не зависящих от воли сторон обстоятельств.
 - 6.5.1. В течение 5 дней с момента наступления таких обстоятельств сторона, которая не может выполнить обязательства по Договору, обязана письменно уведомить другую сторону об этом с предоставлением подтверждающих документов, выданных компетентными органами.
 - 6.5.2. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 3 месяцев, то каждая из сторон имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

7. Срок действия Договора и порядок расторжения

- 7.1. Договор вступает в силу с момента акцепта оферты и действует в течение одного года. Если ни одна из сторон письменно не заявит о желании прекратить Договор за 30 календарных дней до его окончания, срок действия Договора автоматически пролонгируются на 1 год. Количество таких пролонгаций не ограничено.
- 7.2. Договор может быть расторгнут:
 - 7.2.1. в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
 - 7.2.2. по взаимному согласию сторон;
 - 7.2.3. по инициативе любой стороны в порядке одностороннего внесудебного отказа от исполнения Договора путем письменного уведомления другой стороны за 30 календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора;
- 7.3. В случае расторжения Договора по любому основанию ранее окончания оплаченного Периода, внесенная Клиентом абонентская плата не подлежит перерасчету и возврату.
- 7.4. Прекращение действия Договора не влечет прекращения обязательств Клиента по оплате оказанных услуг, а также не освобождает стороны от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по Договору.

8. Порядок разрешения споров

- 8.1. Все споры и разногласия, связанные с исполнением Договора, стороны разрешают путем переговоров. Для этого Клиент вправе обратиться в клиентскую службу Компании по

телефону: 8 800 555 23 62 или по электронной почте help@life-pay.ru.

- 8.2. Претензионный порядок решения споров является обязательным. Срок ответа на претензию составляет 15 календарных дней с даты ее получения.
- 8.3. При не достижении согласия в претензионном порядке любая из сторон вправе обратиться в Арбитражный суд г. Москвы.

9. Обработка персональных данных

- 9.1. Компания выполняет обработку персональных данных в целях исполнения Договора и согласно требованиям, установленным Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (далее – Закон о персональных данных).
- 9.2. Порядок обработки и защиты персональных данных определяется Политикой обработки и защиты персональных данных, расположенной на [Сайте](#) Компании.

10. Изменения в оферте

- 10.1. Компания вправе в любое время по своему усмотрению изменить оферту в одностороннем порядке или отозвать оферту без предварительного согласования с Клиентом.
- 10.2. Компания уведомляет Клиента о предстоящих изменениях. Новая редакция оферты вступает в силу в течение 2 недель с момента ее размещения на сайте Компании по адресу: www.life-pay.ru.
- 10.3. Если Клиент в течение 2 недель с момента получения уведомления об изменении оферты сообщит Компании о своем несогласии с новыми условиями, то они не будут распространяться на такого Клиента. В этом случае Компания вправе отказать такому клиенту в предоставлении Услуг и закрыть Личный кабинет клиента.

11. Заключительные положения

- 11.1. Информация, полученная сторонами в ходе исполнения Договора, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению или передаче третьим лицам как в период действия Договора, так и в течение 3 лет после его прекращения, при условии, что:
 - 11.1.1. Конфиденциальная информация, которая передается на материальных носителях или электронно, содержит гриф «Конфиденциально» или аналогичный по смыслу гриф;
 - 11.1.2. Конфиденциальная информация, которая передается устно или визуальным способом, зафиксирована уполномоченными представителями сторон и отмечена сторонами как конфиденциальная.
- 11.2. Клиент не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия Компании.
- 11.3. Компания вправе привлекать субисполнителей для оказания Услуги по Договору.
- 11.4. Компания вправе использовать в маркетинговых материалах (печатной продукции, публикациях, интервью, презентациях, информации на сайте и т.п.) наименование и логотип Клиента, а также упоминать факт сотрудничества с Клиентом в рамках предоставления Услуги по Договору.
- 11.5. Реквизиты Компании указаны в разделе 12 оферты.
- 11.6. Реквизиты Клиента указываются в Личном кабинете или направляются Компании по согласованным адресам электронной почты.

11.7. В случае изменения реквизитов (наименования, адреса места нахождения, банковских реквизитов и др.), сторона обязуется уведомить об этом другую сторону в письменной форме в течение 5 календарных дней с даты такого изменения. Если сторона не уведомила другую сторону об изменении своих реквизитов, сторона самостоятельно несет риск неблагоприятных последствий, вызванных таким уведомлением.

12. Реквизиты Компании

ООО «ПСП»

ОГРН 1157746848456

ИНН 9701010050

КПП 772501001

Адрес местонахождения: 115280, г. Москва,

улица Ленинская Слобода, дом 19, комната 21Ж р/с 40701810001500000279

в ООО «Банк Точка» г. Москва

к/с 30101810745374525104

БИК 044525104

e-mail: help@life-pay.ru

Генеральный директор Зарубенко Артем Александрович