

ДОГОВОР-ОФЕРТА

г. Москва

« 01» января 2018 г.

Настоящий документ является адресованным неопределённому кругу лиц официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Интеллектуальные социальные системы» (ОГРН 1127747231446, ИНН 7734692020, КПП 770101001) (далее – «Исполнитель») заключить Договор в соответствии со статьями 435 - 437 ГК РФ (публичная оферта).

Договор признается заключенным с момента акцепта настоящей оферты любым физическим или юридическим лицом (далее – «Заказчик») и может быть принят не иначе как путем присоединения к изложенным в нем условиям в целом.

Акцептом настоящей оферты признается регистрация Заказчика в онлайн-сервисе Happydesk, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сети Интернет) по адресу <https://happydesk.ru/>.

Договор, заключаемый путем акцепта настоящей оферты, действителен в электронном виде, но при желании одной из Сторон может быть дополнительно подписан на бумажном носителе.

1. Термины и определения

Онлайн-сервис Happydesk - программное обеспечение, представляющее собой систему для сбора, учета, обработки и анализа обращений.

Рабочий кабинет - пользовательский интерфейс, доступный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) по адресу https://*.happydesk.ru/panel/, где * - доменное имя третьего уровня, выбранное Заказчиком по своему усмотрению.

База знаний – страница в сети Интернет, расположенная по адресу https://*.happydesk.ru, содержащая информацию о Заказчике и предусматривающая контекстный поиск.

Виджет онлайн-чата - форма, размещенная на сайте Заказчика, позволяющая принимать обращения Пользователей и транслировать ответы на них из Рабочего кабинета в режиме реального времени.

Виджет формы отправки сообщений – форма, размещенная на сайте Заказчика, позволяющая принимать обращения Пользователей.

Виджет Базы знаний – форма, выдающая по запросам Пользователя релевантные статьи на сайте Заказчика.

Регистрация – Заполнение Заказчиком регистрационной формы путем ввода данных, в результате которых в Онлайн-сервисе для Заказчика создается аккаунт с уникальным логином и паролем.

Аккаунт – регистрационная запись, которая содержит информацию, предоставляемую Заказчиком при регистрации в Онлайн-сайте, защищенная от свободного доступа комбинацией уникального логина и пароля.

Тарифный план - стоимость определенного перечня Услуг, предоставляемых Исполнителем. Текущие Тарифные планы и соответствующий им функционал Онлайн-сервиса определены в Приложении № 1 и размещаются в сети Интернет по адресу <https://happydesk.ru/price>.

2. Предмет договора

2.1. В рамках настоящего Договора Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги по предоставлению доступа к онлайн-сервису Happydesk, расположенному в сети Интернет по адресу <http://happydesk.ru> (далее – Онлайн-сервис) в порядке и на условиях, установленных Сторонами настоящим Договором и Приложением №1 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется принять и оплатить данную Услугу в размере и порядке, установленных настоящим Договором и Приложением № 1 к настоящему Договору.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Оказать Заказчику Услуги по предоставлению доступа к онлайн-сервису Happydesk, расположенному в сети Интернет по адресу <http://happydesk.ru> в порядке и на условиях, установленных Сторонами настоящим Договором и Приложением №1, являющемся неотъемлемой его частью.

3.1.2. Уведомлять Заказчика об изменении стоимости услуг путем размещения информации на официальном сайте в сети Интернет по адресу <https://happydesk.ru>. Об изменении стоимости предоставляемых Услуг Исполнитель дополнительно обязуется проинформировать Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) дней до дня вступления данных изменений в силу, путем направления письма на адрес электронной почты, указанной Заказчиком при регистрации в Онлайн-сервисе.

3.1.3. Рассматривать поступающие от Заказчика запросы, в том числе претензии к качеству Услуг исполнителя в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) рабочих дней.

3.1.4. Оказывать Заказчику техническую поддержку по электронной почте с 10.00 до 19.00 с понедельника по пятницу, за исключением праздничных нерабочих дней. Техническая поддержка не подразумевает настройку или доработку функционала Онлайн-сервиса.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору.

3.2.2. Изменять стоимость и перечень Услуг в рамках тарифного плана в одностороннем порядке.

3.2.3. Без предварительного уведомления производить обновление Онлайн-сервиса, изменять набор функций, внешний вид и логику работы Онлайн-сервиса. Если в результате проведения данных работ возможны ограничения в работе Онлайн-сервиса, Исполнитель обязуется уведомить о них Заказчика не менее чем за 2 (два) дня до их проведения.

3.2.4. Приостановить доступ Заказчика к Онлайн-сервису в случаях:

3.2.4.1. Задержки оплаты Услуг Исполнителя более чем на 5 (пять) календарных дней.

3.2.4.2. Нарушения Заказчиком условий настоящего Договора.

3.2.4.3. В иных случаях, явно указывающих на недобросовестное использование Заказчиком Онлайн-сервиса и (или) исполнение настоящего Договора

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Оплачивать Услуги, оказываемые Исполнителем, в срок и в размере, установленном условиями настоящего Договора.

3.3.2. Использовать Онлайн-сервис в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.3.3. Предоставлять Исполнителю по запросу информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору.

3.3.4. Незамедлительно уведомлять Исполнителя о получении третьими лицами несанкционированного доступа к Рабочему кабинету Заказчика в Онлайн-сервисе.

3.3.5. Не совершать действий, направленных на внесение изменений в программное обеспечение Онлайн-сервиса, создание аналогичных сервисов на основе программного обеспечения Онлайн-сервиса, а также иных действий, направленных на получение исходного кода программного обеспечения Онлайн-сервиса или любой его части.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Отказаться от Услуг при условии предварительного уведомления Исполнителя на адрес электронной почты support@happydesk.ru не менее чем за 30 (тридцать) дней.

3.4.2. Запрашивать у Исполнителя информацию, связанную с использованием Онлайн-сервиса.

3.4.3. Менять ранее выбранный тарифный план посредством направления уведомления на адрес электронной почты Исполнителя support@happydesk.ru.

3.4.4. Направлять претензии, связанные с качеством оказываемых Исполнителем Услуг.

4. Условия и порядок предоставления Услуг

4.1. Доступ к Онлайн-сервису предоставляется Исполнителем в момент регистрации Заказчика в Онлайн-сервисе.

4.2. Заказчик самостоятельно выбирает тарифный план. Подробный перечень Услуг, предоставляемых Исполнителем в зависимости от выбора Тарифного плана, размещен в сети Интернет по адресу <https://happydesk.ru/price>, а также содержится в Приложении №1 к настоящему Договору.

4.3. В момент регистрации Заказчику предоставляется период бесплатного доступа к Онлайн-сервису на 14 (четырнадцать) дней, включая день регистрации.

4.4. По истечению 14 (четырнадцати) дней Заказчик оплачивает Услуги Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора или иным образом выражает свое намерение продолжить использование Онлайн-сервиса. В остальных случаях Аккаунт Заказчика в Онлайн-сервисе подлежит блокировке.

5. Стоимость Услуг и порядок оплаты

5.1. Стоимость Услуг Исполнителя определяется в соответствии с выбранным Тарифным планом, размещенным в сети Интернет по адресу <https://happydesk.ru/price>, а также Приложением №1 к настоящему Договору.

5.2. Заказчик может оплачивать Услуги Исполнителя ежемесячно или произвести единовременную оплату Услуг Исполнителя за 12 (двенадцать) месяцев.

5.3. Оплата Услуг Исполнителя осуществляется Заказчиком в валюте РФ (рубль), в безналичной форме, в порядке 100 % предоплаты в течение 5 (пяти) банковских дней с момента выставления счета Исполнителем путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по реквизитам, указанным в разделе 11 настоящего Договора. Услуги считаются оплаченными с момента зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

5.4. Услуги Исполнителя не облагаются НДС на основании п. 1 ст. 145.1 НК РФ.

5.5. Возврат денежных средств, внесенных Заказчиком в оплату Услуг Исполнителя, осуществляется только в том случае, если Клиентом была произведена единовременная оплата услуг более чем за 1 (один) календарных месяц. Денежные средства возвращаются за период, начинающийся со следующего расчетного месяца после

месяца получения Исполнителем уведомления Заказчика, направленного в порядке п. 3.4.1. настоящего Договора.

6. Конфиденциальность информации и обработка персональных данных

6.1. Любая информация, полученная сторонами в рамках настоящего Договора, является конфиденциальной и не подлежит передаче и разглашению третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и (или) настоящим Договором.

6.2. Конфиденциальная информация, полученная Сторонами, может быть передана уполномоченным органам государственной власти Российской Федерации только по основаниям и в порядке, установленным законодательством Российской Федерации. При этом Сторона, раскрывающая информацию в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, должна письменно уведомить другую Сторону о предоставлении конфиденциальной информации уполномоченным органам государственной власти Российской Федерации, в том случае, если это прямо не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.

6.3. Возмещение убытков Стороны, возникших вследствие разглашения конфиденциальной информации другой Стороной по настоящему Договору, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Стороны обязуются при исполнении своих обязательств по настоящему Договору соблюдать требования ФЗ от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (далее ФЗ «О персональных данных») и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере персональных данных.

6.5. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Заказчика в целях исполнения настоящего Договора, в том числе в целях регистрации Заказчика, формирования аккаунта Заказчика в Онлайн-сервисе Happydesk, презентации функционала системы, продажи Услуг по предоставлению права доступа к Онлайн-сервису Happydesk и последующего использования Заказчиком указанного Онлайн-сервиса.

6.6. Заказчик подтверждает, что им получено согласие физических лиц, персональные данные которых могут содержаться в получаемых и направляемых Заказчиком сообщениях при использовании Онлайн-сервиса, а также в иной форме, на обработку персональных данных таких физических лиц, по форме и содержанию соответствующее требованиям ФЗ «О персональных данных». При этом Заказчик предоставляет Исполнителю свое согласие и соответствующее право на обработку персональных данных указанных субъектов персональных данных в целях исполнения настоящего Договора.

6.7. Заказчик обязуется возместить Исполнителю все убытки, причиненные Исполнителю в связи со спорами, жалобами, претензиями, исками посетителей сайта Заказчика в связи с использованием и обработкой их персональных данных.

7. Интеллектуальная собственность

7.1. Онлайн-сервис Happydesk является интеллектуальной собственностью Исполнителя (ООО «Интеллектуальные социальные системы») и защищается законодательством Российской Федерации о защите интеллектуальной собственности, все исключительные права на Онлайн-сервис, в том числе права на Онлайн-сервис как программное обеспечение, принадлежат Исполнителю.

7.2. Право использования Онлайн-сервиса предоставляется Заказчику исключительно на условиях и в объеме, оговоренных в настоящем Договоре.

7.3. В соответствии с данным Договором, Исполнитель предоставляет Заказчику персональную, непередаваемую и неисключительную лицензию и право на использование своего программного обеспечения. При этом ни Заказчик, ни иные третьи лица не должны копировать, вносить изменения, подготавливать производные материалы, анализировать или пытаться вскрыть исходный код каким-либо способом, а также продавать, переуступать, сублицензировать или каким-либо иным образом передавать любое право на программное обеспечение Онлайн-сервиса Happydesk.

8. Ответственность сторон

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством РФ.

8.2. Договорные отношения между Исполнителем и Заказчиком основываются на принципе, согласно которому ответственность Исполнителя является ограниченной размером денежных средств, внесенных Заказчиком в оплату Услуг Исполнителя (ч. 2 ст. 400 ГК РФ).

8.3. Заказчик отвечает за санкционированный доступ к своему Аккаунту и сохранение в безопасности данных для авторизации. Исполнитель не несет ответственность за убытки, причиненные Заказчику в результате получения третьими лицами доступа к Аккаунту Заказчика, происшедшего не по вине Исполнителя. Если любое иное лицо помимо Заказчика авторизуется, используя Аккаунт Заказчика, то все действия, совершенные этим лицом, будут считаться совершенными Заказчиком.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, которые Заказчик может понести в результате использования Услуг Исполнителя, включая любую упущенную выгоду, а также любой ущерб.

8.5. Исполнитель не несет ответственности за действия третьих лиц, направленные на нарушение информационной безопасности или нормального функционирования Онлайн-сервиса, включая сбои в работе Онлайн-сервиса, вызванные компьютерными вирусами и иными вредоносными программами, возникновение которых связанных с противоправными действиями третьих лиц.

8.6. Исполнитель не предоставляет Заказчику каких-либо гарантий в том, что использование Онлайн-сервиса не будет прерываться, будет доступно в любое удобное Заказчику время, не будет подвержено ошибкам или сбоям. Обо всех дефектах в работе Онлайн-сервиса, Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить Заказчика и будет стремиться устранить их в разумный срок.

8.7. Заказчик обязуется возместить Исполнителю в полном объеме любые понесенные убытки в случае, если такие убытки были вызваны действием и (или) бездействием Заказчика, в том числе в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, а также действующего законодательства Российской Федерации.

8.8. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств и (или) обстоятельств техногенного характера, включая, но не ограничиваясь, следующими: аварий или сбоев в силовых электрических или компьютерных сетях или иных системах электрической связи, в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Исполнителем, направленных на приостановку или прекращение функционирования Онлайн-сервиса, возможна приостановка работы Онлайн-сервиса без предварительного уведомления Заказчика.

8.9. Заказчик подтверждает, что он получает Услуги по настоящему Договору для нужд, связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, в связи с чем законодательство о защите прав потребителей на отношения, возникшие между Заказчиком и Исполнителем в рамках Договора, не распространяется.

9. Порядок разрешения споров

9.1. Стороны приложат все усилия для разрешения всех споров и разногласий путем переговоров, возникающих или возникших при исполнении настоящего Договора или в связи с ним.

9.2. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным.

9.3. Претензия направляется Исполнителю в бумажной форме по адресу, указанному в реквизитах Исполнителя (раздел 11 настоящего Договора) и на электронную почту Исполнителя support@happydesk.ru в виде скан-копии, подписанной Заказчиком, и должна содержать суть предъявляемого требования, обоснование его предъявления, а также финансовые документы, подтверждающие факт оплаты Заказчиком Услуг Исполнителя.

9.4. Претензия рассматривается Исполнителем в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) рабочих дней с момента получения претензии.

9.5. При невозможности урегулирования в переговорном и претензионном порядке возникших споров и разногласий, предмет спора подлежит рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы.

10. Заключительные положения

10.1. Данный Договор является официальным документом и публикуется в сети Интернет по адресу: <https://happydesk.ru/>.

10.2. Исполнитель имеет право в любое время вносить изменения в настоящий Договор путем размещения на сайте <https://happydesk.ru/> его новой версии.

10.3. Новая редакция Договора вступает в силу в день его размещения на сайте <https://happydesk.ru/>, если прямо не указано иное.

10.4. Если после изменения условий Договора Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя, Заказчик считается согласившимся с новой редакцией Договора.

10.5. По вопросам, не урегулированным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10.6. Соглашение вступает в силу в момент принятия Заказчиком его условий и действует сроком до 31 декабря текущего года. Соглашение автоматически пролонгируется на тех же условиях на следующий календарный год, если Заказчик не заявляет об отказе от Услуг Исполнителя и расторжении Договора.

10.7. Местом заключения Соглашения признаётся местонахождение Исполнителя.

11. Реквизиты Исполнителя

ООО «Интеллектуальные социальные системы»

ИНН/КПП 7734692020/770101001

ОГРН 1127747231446

Юридический адрес: 105066, г. Москва, ул. Новая Басманная, д. 29 стр. 1, эт. 3

Платежные реквизиты:

Р/сч. 40702810701400003927

К/с 30101810200000000593

АО «Альфа-Банк» г. Москва

БИК 044525593

ИНН/КПП 7734692020/770101001

e-mail: support@happydesk.ru

Тел: +7 (495) 369-02-77

Приложение 1 – «Тарифные планы»
к Договору-оферте от « 01» января 2018 г.

Тариф/Опции	Базовый	Индивидуальный
Стоимость за сотрудника/ месяц	1 600 Р	2 500 Р
Стоимость за сотрудника/ год	12 000 Р (скидка 37%)	24 000 Р (скидка 20%)
Техническая поддержка по email	да	Да
Инструктаж по работе в системе (первично)	да	Да
База знаний / Портал помощи		
Настройка внешнего вида портала помощи	да	да
Поиск по базе знаний	да	да
Размещение виджета live chat/обратная связь	да	да
Редактор статей	да	да
Поддержка внешнего домена	нет	да
Рабочий кабинет		
Модуль «Service desk»		
Поиск по обращениям	да	да
Настройка «Статусов обращений»	да	да
Настройка «Типов обращений»	да	да
Формирование «Списков обращений»	да	да
Фильтры	да	да
Теги	да	да
Фиксация «Времени реакции»	да	да
Фиксация «Каналов поступления обращений»	да	да
Модуль «Диалоги»		
Поиск по тегам	да	да
Поиск по сотрудникам	да	да
Изменение статусов	да	да
Настройка приветственных сообщений	да	да
Настройка уведомлений сотрудникам	да	да
Модуль «Личный кабинет пользователя»		
Создание обращений	нет	да
Отслеживание статусов обращений	нет	да
Просмотр архива обращений	нет	да
Модуль «Статистика»		
Статистика по статусам обращений	да	да
Время на ответ	да	да
Количество закрытых / в работе	да	да
Настройка отчетов	нет	да
Эффективность сотрудников	нет	да
Выгрузка в Excel	нет	да
Расширенный функционал	нет	да
Модуль «Оптимизация бизнес-процессов»		
Шаблоны обращений	да	да
Автоматические действия	нет	да
SLA (Service Level Agreement)	нет	да
Контроль качества работы операторов	нет	да
Каналы коммуникации		
E-MAIL	да	да
Telegram	да	да
Live chat	да	да
Pop-up (форма обратной связи)	да	да
Создание и подключение chat-bot Telegram	нет	да