

**Оферта на заключение лицензионного договора
на предоставление права использования ПО CoMagic**

г. Москва

редакция № 9

от «01» сентября 2025 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Комеджик», именуемое в дальнейшем «Лицензиар», предлагает любому заинтересованному юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю или физическому лицу, именуемому в дальнейшем «Лицензиат», заключить Договор на предоставление простой (неисключительной) лицензии на использование Программного обеспечения (далее – Договор).

Настоящее предложение является офертой (предложением заключить Договор) в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой считается начало использования Программного обеспечения и/или регистрация Лицензиата на Сервере Лицензиара в сети Интернет.

Акцепт оферты Лицензиатом означает полное и безоговорочное согласие со всеми положениями Договора.

Действующая редакция оферты и Договора размещена на Сайте в разделе «Документы».

Право на использование Программного обеспечения предоставляется под торговыми марками «UIS», «CoMagic».

Оглавление

Общие положения	3
1. Термины и определения	3
Заключение, изменение и расторжение Договора.....	5
2. Заключение Договора	5
3. Изменение Договора	6
Изменение Договора	6
Изменение Тарифных планов	6
4. Перенос Аккаунта	6
5. Прекращение Договора	7
Предмет Договора	7
6. Предмет Договора	7
7. Способы и пределы использования Программного обеспечения	7
8. Конфигурация Программного обеспечения	8
Система управления	9
Код вставки	10
Рабочее место оператора	10
Виртуальная АТС.....	10
Телефонные номера	11
Интеграция.....	11
Аналитика рекламы.....	11
Речевая аналитика	11
Исходящий обзвон.....	12
Уведомления.....	12

Омникommуникация	13
9. Изменение и обслуживание Программного обеспечения.....	13
Исполнение Договора	14
10. Взаимодействие между сторонами	14
10.1. Идентификаторы Лицензиата	14
10.2. Подача заявок Лицензиатом	14
10.3. Настройка Программного обеспечения.....	15
10.4. Обмен документами.....	15
11. Обязанности Лицензиата при использовании Программного обеспечения	16
12. Приостановление доступа к Программному обеспечению.....	17
13. Техническая поддержка.....	18
Финансовые обязательства сторон.....	18
14. Стоимость предоставляемой лицензии	18
15. Лимиты	19
16. Порядок сдачи-приемки лицензии.....	19
17. Порядок расчетов.....	20
Заключительные положения.....	20
18. Гарантии.....	21
19. Ответственность сторон.....	21
20. Порядок разрешения споров.....	22
21. Персональные данные.....	23
22. Заключительные положения.....	23
23. Адрес и реквизиты Лицензиара	23
Правила обработки персональных данных	25

Общие положения

1. Термины и определения

Пользовательское соглашение	Документ, размещенный в сети Интернет по адресу: https://www.uiscom.ru/upload/dokumenty/termsfuse.pdf
Регламент ЭДО	Документ, являющийся приложением к Пользовательскому соглашению, содержащий описание, технические особенности и правила осуществления сторонами электронного документооборота.
Программное обеспечение	Программа для ЭВМ «СоMagic», состоящая из набора программных компонентов и модулей, позволяющая Лицензиату организовать центр обработки вызовов (ЦОВ), а также осуществлять комплексный анализ маркетинга и продаж.
Конфигурация Программного обеспечения	Компонентный состав, значения технических и ограничивающих параметров Программного обеспечения, определяющих производительность, условия работоспособности и функциональные возможности экземпляра Программного обеспечения, предоставленного Лицензиату в рамках Договора.
Личный кабинет	Web-интерфейс доступа к Аккаунту и данным Биллинговой системы, посредством которых Лицензиат может контролировать состояние Лицевого счета, контролировать, в том числе устанавливать и изменять Конфигурацию Программного обеспечения, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, а также совершать иные юридически значимые действия.
Аккаунт	Структурно обособленная часть Личного кабинета, созданная для осуществления действий по настройке, управлению и установлению параметров в отношении Программного обеспечения и его обособленного использования.
Данные аккаунта	Информация и данные, содержащиеся в Личном кабинете и образовавшиеся в процессе исполнения Договора, включая, но не ограничиваясь: информация об используемом тарифном плане, произведенных в рамках Договора настройках, аналитическая и статистическая информация, в том числе представленная в графических формах, данные о расчетах, а также иная информация, которая в силу своего содержания может быть отнесена к информации с ограниченным доступом.
Идентификаторы Лицензиата	Информация, позволяющая Лицензиару и/или агенту Лицензиара однозначно идентифицировать Лицензиата. К идентификаторам Лицензиата относятся:

	<ul style="list-style-type: none"> - коды доступа Лицензиата; - API-ключи; - телефонные номера, в том числе внесенные в Биллинговую систему через Личный кабинет или на основании заявок Лицензиата; - IP адреса, адреса электронной почты Лицензиата, внесенные в Биллинговую систему в качестве идентификационных признаков Лицензиата; - номер Лицевого счета; - прочая информация, позволяющая Лицензиару и/или агенту Лицензиара однозначно определить Лицензиата при обращении Лицензиата в службы агента Лицензиара.
Коды доступа	Совокупность логинов, паролей, персональных идентификационных номеров (ПИН код), переданных Лицензиату в рамках Договора и/или сгенерированных Лицензиатом самостоятельно через Личный кабинет и закрепленных за ним в Биллинговой системе.
Учетная запись Лицензиата	Перечень данных, позволяющий идентифицировать Лицензиата Программного обеспечения, доступ к которым осуществляется через Коды доступа.
Учетная запись сотрудника	Перечень данных, позволяющий идентифицировать сотрудника Лицензиата Программного обеспечения, доступ к которым осуществляется через Коды доступа, сгенерированные Лицензиатом самостоятельно.
Биллинговая система	Автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс, используемая агентом Лицензиара для обеспечения автоматизации расчетов с Лицензиатом, а также для учета и обработки информации об объеме предоставленной Лицензиату лицензии.
Лицевой счет	Регистр аналитического учета в Биллинговой системе, предназначенный для учета объема предоставленной Лицензиату лицензии, платежей, поступивших от него, начислений и списаний.
Баланс лицевого счета	Величина, определяемая расчетным путем как разность между стоимостью предоставленной лицензии и средствами, внесенными Лицензиатом.
Лимит	Максимально допустимое отрицательное значение Баланса лицевого счета Лицензиата, при котором Лицензиаром не осуществляется ограничение или приостановление доступа к Программному обеспечению.
Служба поддержки	Служба агента Лицензиара (отдел консалтинга и поддержки клиентов, отдел активации клиентов или служба технической поддержки (СТП)), предоставляющая возможность коммуникации с Лицензиатом по различным

	каналам связи (телефон, e-mail, чат и р.).
Тарифный план	Совокупность ценовых условий, на которых Лицензиар предлагает Лицензиату право использования Программного обеспечения.
Сайт	Сайт агента Лицензиара в сети Интернет, расположенный по адресу www.uiscom.ru .
Сервер Лицензиара	Сервер, доступный в сети Интернет по адресам www.uiscom.ru , www.comagic.ru .

Заключение, изменение и расторжение Договора

2. Заключение Договора

2.1. Лицензиат имея намерение использовать Программное обеспечение осуществляет процедуру регистрации путем заполнения регистрационной формы на Сайте или обращения в Службу поддержки.

2.2. Перед заполнением регистрационной формы Лицензиат обязан:

2.2.1. Ознакомиться с возможностями Программного обеспечения, опубликованными на Сайте;

2.2.2. Ознакомиться с Договором.

2.3. В случае согласия с информацией и документами, указанными в пункте 2.2 Договора, а также с Политикой конфиденциальности Лицензиара, Лицензиат осуществляет регистрацию.

2.4. При регистрации Лицензиат обязан предоставить достоверную информацию о себе, в том числе электронный адрес (регистрационный e-mail).

2.5. Лицензиат в порядке статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации заверяет Лицензиара в том, что при регистрации и при использовании Программного обеспечения им предоставлена и поддерживается в актуальном состоянии полная и достоверная организационная информация о себе и о полномочиях лица, заключившего Договор от имени Лицензиата.

2.6. При регистрации Лицензиата создается Личный кабинет.

2.7. По факту регистрации Лицензиату на регистрационный e-mail направляются Коды доступа к Личному кабинету.

2.8. После регистрации Лицензиату присваивается уникальный идентификационный номер, являющийся номером его Лицевого счета.

2.9. После регистрации Лицензиату присваивается уникальный идентификационный номер, который используется в дальнейшем в документообороте между Лицензиаром и Лицензиатом в качестве номера Договора.

2.10. При регистрации для Лицензиата одновременно с Личным кабинетом создается Аккаунт.

2.11. Определяющим признаком Аккаунта является присвоенный ему уникальный идентификатор (ID).

2.12. В одном Личном кабинете Лицензиата может быть несколько Аккаунтов (при наличии соответствующей технической возможности, предусмотренной тарифным планом).

2.13. Договор вступает в силу со дня совершения Лицензиатом акцепта оферты и считается заключенным на неопределенный срок.

Договор имеет юридическую силу в соответствии со статьей 434 и пунктом 5 статьи 1286

Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным Договору, подписанному сторонами на бумажном носителе.

2.14. По запросу Лицензиата, как действующего, так и потенциального, агент Лицензиара формирует и подписывает актуальную редакцию Договора на бумажном носителе или в электронном виде с подписанием усиленной квалифицированной электронной подписью через оператора электронного документооборота.

3. Изменение Договора

Изменение Договора

3.1. Лицензиар вправе изменять условия Договора в одностороннем порядке.

3.2. Уведомление Лицензиата об изменении Договора осуществляется посредством размещения (опубликования) текста новой редакции Договора на Сайте.

Новая редакция Договора вступает в силу с момента её размещения на Сайте, если иное не указано в Договоре.

3.3. Лицензиат обязан самостоятельно отслеживать внесение изменений в Договор.

3.4. В случае, если Лицензиат не согласен с новой редакцией Договора, он обязан до даты вступления в силу уведомить Лицензиара или агента Лицензиара об отказе от использования Программного обеспечения. Договор прекращает свое действие с даты начала действия новой редакции Договора.

Если после вступления в силу новой редакции Договора Лицензиат продолжил использовать Программное обеспечение, новая редакция Договора считается принятой Лицензиатом.

3.5. К правам и обязанностям сторон, возникшим на основании Договора, применяются положения действующей (последней) редакции Договора, опубликованной на Сайте.

Изменение Тарифных планов

3.6. Лицензиар вправе в одностороннем порядке устанавливать и/или изменять Тарифные планы.

3.7. Уведомление Лицензиата осуществляется посредством размещения информации на Сайте и/или направления уведомления по адресу электронной почты Лицензиата.

3.8. Лицензиат обязан самостоятельно отслеживать изменение Тарифных планов и своевременно знакомиться с направляемыми уведомлениями об изменении Тарифных планов. Лицензиат самостоятельно отвечает за любые последствия, наступившие вследствие его не ознакомления с указанными изменениями.

3.9. В случае, если Лицензиат не согласен с новой редакцией Тарифных планов, он обязан до даты их вступления в силу уведомить Лицензиара или агента Лицензиара об отказе от использования Программного обеспечения. Договор прекращает свое действие с даты начала действия новой редакции Тарифных планов.

Если после вступления в силу новой редакции Тарифных планов Лицензиат продолжил использовать Программное обеспечение, новая редакция Тарифных планов считается принятой Лицензиатом.

4. Перенос Аккаунта

4.1. Лицензиат вправе в течение действия Договора осуществить перенос Аккаунта из одного Личного кабинета в другой Личный кабинет путем подачи заявления.

4.2. Перенос Аккаунта осуществляется в порядке и на условиях, описанных в Пользовательском соглашении.

5. Прекращение Договора

5.1. Лицензиат вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора путем направления Лицензиару или агенту Лицензиара письменного уведомления или уведомления, направленного через Личный кабинет Пользователя.

Уведомление Лицензиата обрабатывается в срок не позднее истечения 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения уведомления.

Дата прекращения Договора не может быть ранее даты обработки уведомления.

5.2. Лицензиар вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора путем направления Лицензиату соответствующего письменного уведомления.

5.3. Действие Договора прекращается по основаниям, указанным в пунктах 3.4, 3.9 Договора.

5.4. В случае ликвидации Лицензиата-юридического лица предоставление доступа к Программному обеспечению прекращается с момента внесения записи о прекращении деятельности юридического лица в ЕГРЮЛ.

5.5. В случае если Лицензиат-индивидуальный предприниматель прекращает деятельность в качестве индивидуального предпринимателя, предоставление доступа к Программному обеспечению прекращается с момента внесения записи о прекращении деятельности физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в ЕГРИП, за исключением случаев, когда такой Лицензиат обратился с заявлением о продолжении предоставления доступа к Программному обеспечению в качестве физического лица.

5.6. Прекращение действия Договора по любому основанию не освобождает Лицензиата от исполнения обязательств по Договору, в том числе по оплате предоставленной лицензии до момента прекращения Договора – суммы счетов за предоставление доступа к Программному обеспечению до момента прекращения Договора.

Предмет Договора

6. Предмет Договора

6.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату простую (неисключительную) лицензию на использование Программного обеспечения посредством предоставления удаленного доступа к Программному обеспечению, а Лицензиат обязуется оплатить Лицензиару вознаграждение.

6.2. Условия Договора распространяются на любые предоставляемые Лицензиаром обновления Программного обеспечения, заменяющие и/или дополняющие исходную версию Программного обеспечения.

6.3. Предоставление лицензии регулируется Договором и Пользовательским соглашением.

6.4. Право на использование Программного обеспечения считается предоставленным Лицензиату с момента акцепта оферты.

6.5. При исполнении Договора Лицензиат не предоставляет Лицензиару отчеты об использовании Программного обеспечения.

Лицензиар вправе запросить у Лицензиата предоставления отчета об использовании Программного обеспечения за определенный период времени. Лицензиат обязан в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения запроса от Лицензиара о предоставлении отчета предоставить его.

6.6. В рамках Договора Лицензиату не предоставляется никаких прав на использование каких-либо элементов товарных знаков, брендинга или логотипов Лицензиара.

7. Способы и пределы использования Программного обеспечения

7.1. Лицензиат вправе использовать Программное обеспечение следующими способами:

7.1.1. Получение доступа к Программному обеспечению;

7.1.2. Воспроизведение, включая установку (инсталляцию), запуск, настройку Конфигурации и использование одного экземпляра Программного обеспечения в рамках его функциональных возможностей.

7.2. Лицензиат вправе использовать Программное обеспечение на всей территории Российской Федерации в выбранной Конфигурации и в соответствии с условиями Тарифного плана.

7.3. Лицензиат самостоятельно и за свой счет несет расходы, связанные с получением доступа к Программному обеспечению (организация и оплата Интернет-соединения и т. п.).

7.4. Лицензиату запрещено:

7.4.1. Использовать Программное обеспечение способами, не указанными в пункте 7.1 Договора, в том числе (но, не ограничиваясь перечисленным): обратное проектирование, декомпилирование, дизассемблирование, исправление явных ошибок, отделение компонентов Программного обеспечения, реинжиниринг;

7.4.2. Проводить, производить или допускать использование, копирование, модификацию, переработку, сдачу в аренду, сдачу в наем, сдачу в поднаем, сублицензирование или передача Программного обеспечения третьим лицам;

7.4.3. Создавать любые производные произведения на основе Программного обеспечения или его отдельных модулей и компонентов;

7.4.4. Пытаться обойти технические ограничения, установленные в Программном обеспечении;

7.4.5. Использовать Программное обеспечение для совершения противозаконных и/или противоправных действий, включая, но не ограничиваясь: рассылку спама, направления угроз и оскорблений, распространения ложной рекламы, призыва к насильственным действиям, совершение действий мошеннического характера.

7.4.6. Использовать анализаторы пакетов или другие технологии отслеживания сети или IP-адреса по отношению к Программному обеспечению.

7.5. Лицензиат обязуется не выполнять действия, не связанные с целью нормального использования Программного обеспечения в соответствии с его функциональным назначением, и не разрешать их выполнение другим лицам.

Любая подобная попытка является нарушением условий Договора и ведет к автоматическому прекращению действия лицензии на использование Программного обеспечения.

7.6. Лицензиат обязан использовать Программное обеспечение добросовестно, соблюдая права и законные интересы Лицензиара и третьих лиц.

В рамках использования Программного обеспечения Лицензиат обязан воздерживаться от любых действий, которые могут причинить убытки Лицензиару либо нанести ущерб деловой репутации Лицензиара, а также от любых иных вредоносных действий.

8. Конфигурация Программного обеспечения

8.1. Функциональные возможности экземпляра Программного обеспечения зависят от используемой Лицензиатом Конфигурации экземпляра Программного обеспечения.

Производительность и условия работоспособности Программного обеспечения определяются его Конфигурацией.

8.2. Функциональные возможности Программного обеспечения (открытый перечень):

- 8.2.1. Организация центра обработки вызовов (ЦОВ);
- 8.2.2. Анализ отдачи от проводимых Лицензиатом рекламных кампаний путем анализа числа обращений посетителей сайта (звонки, чаты, заказы) в разрезе по рекламным каналам;
- 8.2.3. Расширение вариантов общения с посетителями сайта Лицензиата за счет предоставления возможности приема заявок (заказов) от посетителей сайта, ведения с ними текстовых диалогов во время нахождения посетителя на сайте (чаты), функций виртуальной АТС, включая возможность звонка за счет владельца сайта (только при наличии заключенного с агентом Лицензиара и/или его партнерами договора на оказание услуг связи);
- 8.2.4. Выявление предпочтений и пожеланий посетителей сайта Лицензиата с помощью проведения опросов на сайте Лицензиата и сегментирования посетителей по набору признаков с последующим анализом поведения посетителей различных сегментов.
- 8.3. Лицензиат понимает и соглашается, что некоторые части (компоненты) являются неотъемлемой частью Программного обеспечения. Лицензиат понимает и соглашается, что не все компоненты могут быть независимо работоспособны, функционирование некоторых компонентов невозможно без функционирования иных компонентов.
- 8.4. Лицензиат использует Программное обеспечение в выбранной им Конфигурации.
- Конфигурация Программного обеспечения и стоимость лицензии на его использование определяется на основании выбранного Лицензиатом Тарифного плана.
- Описание используемой Лицензиатом Конфигурации Программного обеспечения и Тарифного плана доступны в Личном кабинете.
- 8.5. Лицензиат вправе в любой момент изменить: расширить или ограничить используемую Конфигурацию Программного обеспечения с учетом требований и ограничений к каждому компоненту путем осуществления конклюдентных действий в Личном кабинете либо путем подачи заявки Лицензиару (подключение опций, изменение значений ограничивающих параметров в соответствии с условиями используемого Тарифного плана и т. п.).
- 8.6. Указанный в пункте 8.7 Договора перечень компонентов и составных частей не является исчерпывающим, Лицензиар вправе изменять, добавлять и удалять компоненты в рамках модификации Программного обеспечения.
- 8.7. Перечень компонентов и составных частей Программного обеспечения (открытый перечень):

Система управления

8.7.1. Система управления – компонент Программного обеспечения, размещенный на Сервере Лицензиара, доступ к которому осуществляется Лицензиатом с использованием Учетной записи Лицензиата, посредством которого Лицензиат может самостоятельно настраивать и использовать Программное обеспечение, в том числе:

- изменять Конфигурацию Программного обеспечения;
- создавать Учетные записи сотрудников Лицензиата и для каждого из них настраивать права доступа, правила обработки вызова;
- подключать Рабочие места операторов для обслуживания входящих вызовов и совершения исходящих вызовов, в том числе с использованием технологии коммутации пакетов по сигнальному протоколу инициирования сеансов связи (протокола SIP). В этом случае Лицензиат создает для сотрудника учетную запись в виде логина-пароля для SIP-подключения сотрудника.

Лицензиар вправе ограничивать регистрацию и подключение SIP-подключений сотрудников в случаях, когда такое подключение осуществляется с использованием зарубежных IP-адресов и/или

IP-адресов, используемых в сервисах, предоставляющих возможность анонимизации.

Код вставки

8.7.2. Код вставки – программное обеспечение в виде html-кода, размещаемого в структуре кода сайта Лицензиата.

8.7.3. Для корректной работы ряда компонентов Программного обеспечения (Сайтфон, Лидогенератор, Консультант) Лицензиат обязан в соответствии с указаниями руководства пользователя разместить в коде своего сайта Код вставки.

8.7.4. При этом Лицензиат понимает, что корректная работа Программного обеспечения напрямую зависит от правильности размещения Кода вставки на сайте Лицензиата, а также от стабильности и доступности сайта Лицензиата.

8.7.5. Доступность сайта Лицензиата является необходимым условием корректной работы Программного обеспечения, которое обязан обеспечить Лицензиат самостоятельно, своими силами и за свой счет.

8.7.6. Лицензиат принимает на себя полную ответственность за работоспособность своего сайта после размещения на нём Кода вставки.

Рабочее место оператора

8.7.7. Рабочее место оператора – программное обеспечение, скачиваемое Лицензиатом в виде дистрибутива с последующей установкой на свой компьютер или иное устройство.

8.7.8. Для корректной работы ряда компонентов Программного обеспечения Лицензиат обязан установить Рабочее место оператора.

8.7.9. Лицензиат обязан самостоятельно обеспечить наличие оборудования и программных компонентов, необходимых для корректной установки и надлежащего пользования Рабочего места оператора; обеспечить соответствие настроек сетевой инфраструктуры Лицензиата требованиям, установленным Лицензиаром.

8.7.10. Необходимым условием корректной работы Рабочего места оператора является доступность IP-адреса Рабочего места сотрудника с IP-адреса Лицензиара, по которому размещен экземпляр компонента Система управления при подключении Рабочего места оператора с использованием технологии коммутации пакетов по сигнальному протоколу инициирования сеансов связи (протокола SIP).

Лицензиат обязан своими силами и за свой счет обеспечить указанное условие.

Виртуальная АТС

8.7.11. Виртуальная АТС – компонент Программного обеспечения, предназначенный для организации центра обработки вызовов (ЦОВ), посредством которого Лицензиат может в том числе:

- обслуживать входящие и совершать исходящие вызовы;
- настроить прием входящих вызовов по установленному Лицензиатом графику;
- настроить операции вызовов, такие как переадресация, распределение вызовов по заданным Лицензиатом параметрам.

8.7.12. ЦОВ может использоваться Лицензиатом в качестве пользовательского окончного телефонного оборудования.

Телефонные номера

8.7.13. При использовании Программного обеспечения в качестве пользовательского оконечного телефонного оборудования и подключения и использования телефонных номеров Лицензиат обязан использовать такие телефонные номера на основании действующего договора на оказание услуг связи между Лицензиатом и партнерами Лицензиара, являющимися операторами связи в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.7.14. В случае использования Лицензиатом номеров, выделенных ему третьими лицами, Лицензиат гарантирует, что указанные номера были выделены Лицензиату в соответствии с законодательством Российской Федерации и по требованию Лицензиара обязан предоставить надлежаще заверенную копию договора на оказание услуг связи, где указан данный телефонный номер.

Интеграция

8.7.15. Интеграция – компонент Программного обеспечения, предназначенный для организации взаимодействия Программного обеспечения с программным обеспечением третьих лиц, в том числе с CRM-системами, рекламными системами, системами веб-аналитики.

Аналитика рекламы

8.7.16. Аналитика рекламы – совокупность компонентов Программного обеспечения, обеспечивающих анализ отдачи от проводимых Лицензиатом рекламных кампаний путем анализа числа обращений посетителей сайта (звонки, чаты, заказы) в разрезе по рекламным каналам с возможностью построения Лицензиатом различных форм отчетности и дашбордов.

8.7.17. Лицензиат понимает, что число посетителей сайтов Лицензиата является одним из ключевых параметров, влияющих на работоспособность Программного обеспечения.

Для предотвращения ситуации, когда число посетителей превышает предельно допустимое значение для используемой Лицензиатом конфигурации Программного обеспечения и функционирование Программного обеспечения становится невозможным, реализован алгоритм автоматического изменения конфигурации Программного обеспечения в виде увеличения лимита «максимальное число посетителей» на сайтах Лицензиата.

Алгоритм автоматического изменения описан на Сайте.

Лицензиат дает свое согласие на автоматическое увеличение лимита «максимальное число посетителей», при этом изменение Конфигурации оплачивается Лицензиатом в соответствии с используемым им Тарифным планом.

Речевая аналитика

8.7.18. Речевая аналитика – компонент Программного обеспечения, позволяющий распознавать речь на русском языке и преобразовывать ее в текст, в том числе для организации проведения поиска и проставления автотегов, а также преобразовывать текст в речь на русском языке, в соответствии с настройками, заданными Лицензиатом.

8.7.19. Лицензиат понимает и согласен с тем, что функционирование Речевой аналитики зависит от качества обрабатываемой Программным обеспечением информации.

8.7.20. Лицензиат обязан обеспечить соответствие загружаемой информации следующим техническим требованиям:

– формат записи wav или mp3;

- наличие номера входящего вызова (А-номер);
- наличие указания на дату вызова;
- наличие указания на причину завершения вызова;
- наличие ФИО работника;
- теги.

Иные дополнительные требования к обрабатываемой информации могут быть установлены Лицензиаром вследствие развития и доработки Программного обеспечения.

8.7.21. Точность преобразования записей речи в текст зависит от качества записывающего устройства, его близости к говорящему, фоновой шумовой обстановки, правильности речи.

8.7.22. При использовании синтезированного контента (т. е. преобразованной речи в текст или наоборот) Лицензиат обязан:

8.7.22.1. Не использовать синтезированное исполнение голосом за пределами использования Программного обеспечения, в том числе запрещено использовать его для синтеза новых исполнений этим голосом;

8.7.22.2. В случае, когда текст для последующего синтеза голосом предоставляется Лицензиатом, Лицензиат обязуется не нарушать законодательство Российской Федерации, в частности, не призывать к насилию, жестокости, не нарушать федеральное законодательство об информации, не нарушать исключительные права третьих лиц и т. п.;

8.7.22.3. Не использовать синтезированное исполнение голосом в материалах, носящих аморальный характер (озвучивание порно-продукции, употребление ненормативной или вульгарной лексики, произведения, содержащие оскорбления и т. п.).

Исходящий обзвон

8.7.23. Исходящий обзвон – компонент Программного обеспечения, позволяющий в соответствии с настройками, заданными Лицензиатом, упростить обработку и совершение исходящих вызовов.

8.7.24. Руководствуясь статьей 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, Лицензиат заверяет Лицензиара о достоверности следующего обстоятельства: Исходящий обзвон используется Лицензиатом исключительно для совершения информационного или информационно-справочного обслуживания третьих лиц, при использовании компонента Исходящий обзвон и направлении голосовых сообщений третьим лицам, Лицензиатом в установленном законодательством Российской Федерации порядке получены согласия от таких третьих лиц на получение информации от Лицензиата данным способом. Указанное заверение имеет существенное значение для Лицензиара, и Лицензиар при исполнении Договора будет полагаться на данные заверения об обстоятельствах.

8.7.25. Лицензиар не имеет технической возможности осуществлять контроль за адресатами, содержанием и достоверностью передаваемой с использованием Исходящего обзвона информации.

Уведомления

8.7.26. Уведомления – компонент Программного обеспечения, обеспечивающий информирование (уведомление) о настроенных Лицензиатом событиях путем направления сообщений на электронную почту, коротких текстовых сообщений и / или иным способом.

8.7.27. Лицензиат несет ответственность за соответствие содержания уведомлений требованиям законодательства и требованиям, установленным Договором.

Лицензиар не имеет технической возможности осуществлять контроль за адресатами,

содержанием и достоверностью передаваемой с использованием Уведомлений информации.

8.7.28. При формировании и направлении уведомлений Лицензиат обязан действовать добросовестно и соблюдать существующие на момент отправки уведомления требования законов и иных нормативных актов к порядку отправки и содержанию уведомлений.

8.7.29. Лицензиат обязан получить предварительное согласие или обеспечить иное законное основание получателей уведомлений на получение уведомлений.

8.7.30. Не допускается направление уведомлений, содержащих информацию оскорбительного или клеветнического характера, разжигающую национальную, расовую или религиозную рознь, порнографической направленности, экстремистского характера, с использованием ненормативной лексики, с использованием сведений, составляющих военную, государственную и иную охраняемую законом тайну, иной информации, содержание которой нарушает нормы действующего законодательства Российской Федерации.

8.7.31. Не допускается направление уведомлений на строго последовательно идущие телефонные номера получателей уведомлений, а также направление спам-сообщений.

8.7.32. Лицензиат обязан получить согласие получателей уведомлений или обеспечить иное законное основание на передачу данных получателей уведомлений Лицензиару, третьим лицам, операторам связи и уполномоченным органам государственной власти для целей исполнения Договора и подтверждения наличия согласия физического лица на получение уведомлений.

По требованию Лицензиара или агента Лицензиара Лицензиат в течение 1 (одного) рабочего дня после получения требования от Лицензиара или агента Лицензиара обязан предоставить Лицензиару или указанному им лицу документ, подтверждающий наличие оснований для передачи персональных данных физического лица третьим лицам, в частности, согласие физического лица на передачу документов, содержащих его персональные данные, в которых содержится его волеизъявление на получение уведомлений, для целей подтверждения такого согласия.

Омникommуникация

8.7.33. Омникommуникация – совокупность компонентов Программного обеспечения, обеспечивающих расширение вариантов общения с посетителями сайта Лицензиата.

9. Изменение и обслуживание Программного обеспечения

9.1. В течение срока действия Договора Лицензиар вправе модифицировать или выпустить новую версию Программного обеспечения в любое время и по любой причине.

9.2. Лицензиар оставляет за собой право добавлять новые свойства и функциональные возможности, компоненты или удалять из него существующие свойства и функциональные возможности, компоненты.

9.3. Если Лицензиар в какой-либо момент определит, что для использования Программного обеспечения требуются конкретные системные требования или оборудование, Лицензиат несет ответственность за обеспечение необходимого оборудования, в противном случае он должен отказаться от дальнейшего использования Программного обеспечения.

9.4. Лицензиату может предоставляться информация о различных проектах и будущих событиях, касающихся Программного обеспечения, экспериментальных функциях Программного обеспечения и т. д., однако такая информация всегда будет носить предварительный характер и актуальные события и обстоятельства могут отличаться в результате воздействия различных факторов.

При использовании экспериментальных функций Программного обеспечения Лицензиат обязан соблюдать условия использования Программного обеспечения, изложенные в Договоре.

9.5. Лицензиар вправе проводить профилактические работы с Программным обеспечением, в том числе в целях обновления функциональности Программного обеспечения (преимущественно в нерабочее время), в указанные периоды доступ Лицензиата к Программному обеспечению не гарантируется.

Исполнение Договора

10. Взаимодействие между сторонами

10.1. Идентификаторы Лицензиата

10.1.1. В процессе взаимодействия для идентификации Лицензиата используются Идентификаторы Лицензиата.

10.1.2. В случае использования Программного обеспечения любым лицом через Учетную запись Лицензиата или сотрудника Лицензиата, Лицензиат гарантирует, что предоставил доступ таким лицам к использованию Программного обеспечения через Учетные записи и предоставил указанным лицам полномочия действовать от имени Лицензиата, включая предоставление полномочий на заключение, изменение, прекращение Договора с Лицензиаром.

10.1.3. Лицензиат гарантирует, что действия, совершенные с использованием Идентификаторов Лицензиата, являются действиями, совершенными Лицензиатом или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Лицензиата.

10.1.4. Лицензиат обязан обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации Идентификаторов Лицензиата.

10.1.5. Лицензиат обязан самостоятельно отслеживать завершение сессий, связанных с авторизацией в Личном кабинете, с целью недопущения компрометации Кодов доступа и получения доступа неуполномоченными лицами к Личному кабинету.

10.1.6. В случае обнаружения факта утраты, утери, иной компрометации, а также неактуальности своих Идентификаторов Лицензиат обязан незамедлительно уведомить об этом агента Лицензиара.

10.1.7. Лицензиар не несет ответственности за убытки, причиненные Лицензиату и возникшие в результате известности Идентификаторов третьим лицам.

10.1.8. В случае отмены доверенности, прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Лицензиата или при утрате актуальности одного или нескольких Идентификаторов Лицензиата, Лицензиат обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трех) календарных дней письменно уведомить об этом агента Лицензиара.

10.1.9. До момента получения агентом Лицензиара письменного заявления об отмене доверенности или прекращении действия иного документа / Идентификатора Лицензиата, действия Лицензиара по выполнению поручений уполномоченного представителя Лицензиата, действующего на основании такой доверенности / иного документа / Идентификатора Лицензиата, считаются надлежащим образом исполненными.

10.2. Подача заявок Лицензиатом

10.2.1. Взаимодействие при использовании Программного обеспечения происходит между Лицензиатом и агентом Лицензиара.

10.2.2. В процессе использования Программного обеспечения Лицензиат вправе обращаться к агенту Лицензиара по вопросам, связанным с исполнением Договора – подавать заявки.

10.2.3. Лицензиат вправе подавать заявки любым удобным для Лицензиата способом с

использованием Идентификаторов Лицензиата.

10.2.4. При подаче заявок с использованием контактных данных сторон используются следующие контактные данные:

10.2.4.1. Для направления агенту Лицензиара: контактные данные, указанные в Договоре и/или на Сайте;

10.2.4.2. Для направления Лицензиату: контактные данные, внесенные в информационную систему агента Лицензиара.

10.2.5. Датой передачи заявки / документа / информации, направленного Лицензиату, считается день его отправления.

10.2.6. Датой передачи заявки / документа / информации, направленного Лицензиару, считается день его отправления, при условии получения заявки / документа / информации агентом Лицензиара в рабочие дни в период с 08:00 до 16:00 по московскому времени (GMT+3).

Агент Лицензиара осуществляет обработку полученных заявок / документов / информации в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, если иное не установлено Договором.

Под рабочим днями понимаются все дни, за исключением субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, определенных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2.7. Лицензиар и/или его агент вправе вести запись телефонных разговоров с Лицензиатом с целью исполнения Договора, предъявления претензий, блокировки Идентификаторов Лицензиата, а также с целью предоставления справочной информации о предоставляемой лицензии и Тарифных планах.

10.3. Настройка Программного обеспечения

10.3.1. Лицензиат самостоятельно посредством использования Личного кабинета осуществляет настройку Программного обеспечения.

10.3.2. В случае, если Лицензиату необходима помощь в настройке Программного обеспечения, Лицензиат вправе подать заявку в порядке, предусмотренном пунктом 10.2 Договора.

10.4. Обмен документами

10.4.1. Документы, которыми стороны обмениваются при исполнении Договора, подписываются в 2-х экземплярах, если иное не установлено Договором или соответствующим документом.

10.4.2. Стороны вправе производить обмен документами посредством ЭДО в соответствии с условиями Регламента ЭДО.

При обмене документами посредством ЭДО положения пункта 10.4.1 Договора не применяются.

10.4.3. Доставка экземпляра документов Лицензиата в адрес агента Лицензиара осуществляется за счет Лицензиата.

10.4.4. Если иное не предусмотрено Договором, документы, подписанные и переданные сторонами друг другу посредством электронной связи и/или с использованием Личного кабинета, имеют юридическую силу как если бы они были переданы лично Лицензиатом и/или Лицензиаром в письменной форме, и порождают последствия, предусмотренные такими документами, являются доказательствами при представлении в судебные, налоговые органы и иные государственные органы, а подписи уполномоченных представителей сторон на них имеют силу собственноручных, при условии направления документов на бумажном носителе, подписанных уполномоченным лицом, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты передачи документа посредством электронной связи и/или с использованием Личного кабинета.

Риск искажения информации при использовании указанных выше средств связи несет

отправляющая сторона.

10.4.5. Стороны признают юридическую силу следующих заявлений Лицензиата, поданных через Личный кабинет или скан-копий, направленных по электронной почте, без последующей досылки документа на бумажном носителе:

- заявление Лицензиата об отказе от Договора;
- заявление о приостановке доступа к Программному обеспечению;
- заявление о переносе Аккаунта;
- заявление на возврат денежных средств;
- заявление от физического лица на продолжение предоставления доступа к Программному обеспечению при потере таким лицом статуса индивидуального предпринимателя;
- заявление на смену кодового слова;
- заявление об изменении реквизитов;
- заявление о запросе дубликатов документов;
- уведомление о передаче прав и обязанностей по Договору;
- гарантийные письма;
- письма с уточнением назначения платежа, письма об оплате третьими лицами.

11. Обязанности Лицензиата при использовании Программного обеспечения

11.1. Лицензиат обязан соблюдать условия Договора, требования действующего законодательства Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь Федеральным законом «О рекламе» № 38-ФЗ от 13.03.2006 г., Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 г.

11.2. Если в рамках использования функциональности Программного обеспечения Лицензиат использует объекты интеллектуальной собственности третьих лиц, Лицензиат обязан получить разрешение правообладателя на указанное использование.

Лицензиат гарантирует Лицензиару наличие у Лицензиата всех необходимых прав на используемые с Программным обеспечением объекты интеллектуальной собственности.

11.3. Если в рамках использования функциональности Программного обеспечения Лицензиат использует информацию, относящуюся к информации с ограниченным доступом (включая, но не ограничиваясь информацией, составляющей тайну связи, информацией, содержащей персональные данные, конфиденциальную информацию), Лицензиат самостоятельно обязан получить разрешение на использование указанной информации и обеспечить соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации.

Лицензиат гарантирует Лицензиару наличие у Лицензиата всех необходимых прав и разрешений на используемую с Программным обеспечением информацию.

11.4. Если в рамках использования функциональности Программного обеспечения Лицензиат собирает или иным образом обрабатывает персональные данные третьих лиц, Лицензиат обязан самостоятельно получить согласие на обработку персональных данных таких третьих лиц или обеспечить иное законное основание обработки их персональных данных и проинформировать таких лиц о лицах, которым данные могут быть переданы при исполнении Договора.

Лицензиат поручает обработку персональных данных третьих лиц Лицензиару в соответствии с условиями Приложения № 1 к Договору.

Лицензиар не несет ответственности за любые возможные претензии и/или административные

штрафы, которые могут возникнуть в связи с нарушением законодательства о защите персональных данных, связанных с отсутствием у Лицензиата законных оснований обработки персональных данных третьих лиц, а также в иных случаях, когда Лицензиар действовал по указанию и в рамках поручения Лицензиата.

11.5. Лицензиат обязан уведомлять Лицензиара об изменении своих реквизитов, прекращении полномочий лиц, отвечающих за взаимодействие Лицензиата с Лицензиаром, в течение 5 (пяти) календарных дней с момента возникновения изменений.

При неуведомлении Лицензиара об изменении реквизитов, агент Лицензиара вправе на основании данных, содержащихся в ЕГРЮЛ/ЕГРИП, в одностороннем порядке обновить реквизиты Лицензиата, содержащиеся в информационной система агента Лицензиара, в том числе, но не ограничиваясь: адрес места нахождения, наименование Лицензиата, КПП, сведения о руководителе для Лицензиатов - юридических лиц, и использовать обновленные данные для исполнения Договора.

11.6. Лицензиат настоящим уведомлен и соглашается с тем, что Лицензиар вправе использовать и передавать третьим лицам информацию и данные Лицензиата, обрабатываемые Программным обеспечением, в целях улучшения качества Программного обеспечения, удобства использования, разработки новых компонентов программного обеспечения, нового программного обеспечения, создания и усовершенствования моделей машинного обучения, в целях проведения статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

11.7. Лицензиат настоящим уведомлен о том, что для корректного использования Лицензиатом Программного обеспечения (включая компоненты Интеграция, Аналитика рекламы, Речевая аналитика, Уведомления) Данные аккаунта (ов), а также иная информация, полученная Лицензиаром при исполнении Договора может передаваться Лицензиаром третьим лицам, в том числе агенту Лицензиара, а также лицам, на стороне которых в том числе: преобразовываются данные; хранятся, обрабатываются данные, содержащиеся в программного обеспечении / сервисе, с которым настроено взаимодействие компонента Программного обеспечения.

11.8. При изменении, расширении или ограничении используемой Конфигурации Программного обеспечения, Лицензиат самостоятельно обеспечивает соответствие сайта Лицензиата, а также своих процессов, затронутых используемой Конфигурацией Программного обеспечения, требованиям законодательства Российской Федерации.

11.9. Лицензиат самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами и/или государственными органами за действия, совершенные им с использованием Программного обеспечения.

12. Приостановление доступа к Программному обеспечению

12.1. Приостановление доступа к Программному обеспечению производится по инициативе Лицензиара или по инициативе Лицензиата.

12.2. Лицензиат вправе по своей инициативе путем подачи заявления временно приостановить доступ к Программному обеспечению (добровольная блокировка):

12.2.1. на срок не более 6 (шести) календарных месяцев при условии сохранения объема используемого Программного обеспечения;

12.2.2. на срок не более 2 (двух) календарных месяцев при отключении функциональных возможностей Программного обеспечения.

Добровольная блокировка производится Оператором в случае отсутствия у Пользователя задолженности по оплате Продукта.

12.3. В период приостановки доступа Лицензиата к Программному обеспечению ежемесячный лицензионный платеж в размере, пропорциональном периоду приостановки, с Лицензиата не

взимается, если иное не предусмотрено Тарифным планом Лицензиата.

12.4. Если предоставление доступа к Программному обеспечению приостановлено на основании заявления Лицензиата и по окончании истечения срока добровольной блокировки Лицензиат не продолжает пользоваться Программным обеспечением, Лицензиат считается выразившим односторонний отказ от использования Программного обеспечения.

12.5. Лицензиар вправе без предварительного уведомления Лицензиата приостановить доступ к Программному обеспечению полностью или к использованию его отдельных компонентов с момента наступления хотя бы одного из следующих обстоятельств:

12.5.1. Поступления Лицензиару претензий от третьих лиц и/или сообщений от государственных органов о нарушении Лицензиатом положений действующего законодательства Российской Федерации;

12.5.2. Нарушение Лицензиатом способов использования Программного обеспечения;

12.5.3. Нарушение Лицензиатом условий Договора;

12.5.4. Лицензиат ссылается на Лицензиара в качестве оператора персональных данных или иным образом именуется Лицензиаром оператором, а не обработчиком персональных данных по поручению Лицензиата, кроме случаев, прямо предусмотренных соглашениями между Лицензиаром и Лицензиатом.

13. Техническая поддержка

13.1.1. Лицензиат обязан незамедлительно сообщать в Службу поддержки о наличии проблем с доступом к Программному обеспечению (в том числе к Системе управления) или претензий на качество работы Программного обеспечения.

13.1.2. Служба поддержки осуществляет консультационную и техническую поддержку Лицензиатов по вопросам:

13.1.2.1. Использования Программного обеспечения;

13.1.2.2. Функционирования Программного обеспечения;

13.1.2.3. Изменения Конфигурации Программного обеспечения;

13.1.2.4. Изменения Тарифного плана.

13.1.3. Лицензиат может обратиться в Службу поддержки способами, указанными в пункте 10.2 Договора.

13.1.4. В случае возникновения проблем, связанных с функционированием Программного обеспечения, вызвавших перебои в его использовании, Лицензиат обязан незамедлительно обратиться в СТП.

Техническая поддержка в таком случае оказывается в объеме и в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением.

Финансовые обязательства сторон

14. Стоимость предоставляемой лицензии

14.1. За предоставляемые по Договору права на использование Программного обеспечения Лицензиат обязуется уплачивать Лицензиару вознаграждение в форме ежемесячных лицензионных платежей согласно выбранному Тарифному плану.

Минимальный период предоставления лицензии (период тарификации) составляет 1 день.

Отчетным периодом признается период с 00.00 первого числа каждого месяца до 24 часов 00 минут

последнего дня месяца.

Стоимость лицензии рассчитывается за каждый период тарификации из расчета действующего на начало каждого периода тарификации (00 часов 00 минут) Тарифного плана Лицензиата.

Расчет стоимости лицензии за неполный Отчетный период осуществляется пропорционально количеству календарных дней предоставления лицензии.

14.2. Лицензиат выбирает Тарифный план после регистрации.

Авторизация Лицензиата в Личном кабинете означает, что Лицензиат получил полную информацию о выбранном Тарифном плане и согласен с его условиями.

14.3. Лицензиат вправе в любое время через Личный кабинет или подачу заявки агенту Лицензиара изменить используемый Тарифный план.

Изменение Тарифного плана означает, что Лицензиат ознакомился и получил полную информацию о выбранном Тарифном плане и согласен с ним.

14.4. Изменение Лицензиатом Конфигурации Программного обеспечения в соответствии с пунктом 8.5 Договора влечет изменение стоимости лицензии с момента такого изменения, в соответствии с Тарифным планом.

14.5. Стоимость лицензии на использование Программного обеспечения не облагается НДС на основании подпункта 26 пункта 2 статьи 149 Налогового кодекса Российской Федерации.

Если в период действия Договора законодательством Российской Федерации будут изменены положения относительно налога на добавленную стоимость или Лицензиар станет плательщиком НДС, стороны будут применять при расчетах законно установленную ставку НДС дополнительно к вознаграждению, указанному в Тарифном плане.

14.6. Лицензиар вправе устанавливать скидки для Лицензиата, исходя из различных параметров, связанных с выполнением Лицензиатом условий Договора, а также установить специальные предложения для Лицензиатов.

15. Лимиты

15.1. С начала предоставления лицензии Лицензиар вправе установить Лимит, в пределах которого Лицензиат имеет право использовать Программное обеспечение.

15.2. При достижении Балансом Лицевого счета величины установленного Лимита Лицензиар вправе приостановить доступ Лицензиата к Программному обеспечению.

16. Порядок сдачи-приемки лицензии

16.1. Факт предоставления Лицензиату доступа к Программному обеспечению подтверждается данными Биллинговой системы.

16.2. Датой выставления документов считается дата окончания Отчетного периода (календарный месяц), а основанием для выставления – данные, полученные с помощью Биллинговой системы и условия Тарифных планов Лицензиата.

16.3. Лицензиар ежемесячно в течение 5 (пяти) календарных дней после окончания Отчетного периода выставляет Лицензиату счет и универсальный передаточный документ (далее – УПД) о предоставлении лицензии на Программное обеспечение в Отчетном периоде.

16.4. Предоставление отчетных документов.

16.4.1. Сформированные счет и УПД доступны Лицензиату в Личном кабинете, в том числе для их выгрузки, а также в течение 10 (десяти) календарных дней с момента выставления документов

направляются Лицензиату по адресу электронной почты, внесенному в информационную систему агента Лицензиара.

16.4.2. В течение 10 (десяти) календарных дней с момента выставления УПД, УПД направляется Лицензиату способом, выбранным Лицензиатом и зафиксированным в информационной системе агента Лицензиара: по почте или курьерской службой по адресу Лицензиата, указанному в информационной системе агента Лицензиара, получение в офисе агента Лицензиара (самовывоз), посредством ЭДО.

Варианты способа направления документов являются друг для друга взаимоисключающими.

16.4.3. Выбор способа доставки документов осуществляется Лицензиатом в порядке, предусмотренном пунктом 10.2 Договора.

16.4.4. По желанию Лицензиата выставленный счет может быть направлен в порядке, предусмотренном пунктом 16.4.2 Соглашения. Для направления счета Лицензиат должен обратиться в Службу поддержки в порядке, предусмотренном пунктом 10.2 Договора.

16.5. Неполучение Лицензиатом счета по независящим от Лицензиара причинам не является основанием для нарушения Лицензиатом обязательств по оплате стоимости лицензии.

16.6. При отсутствии возражений по УПД дата согласования УПД Лицензиатом определяется календарной датой, следующей после истечения 10 (десяти) календарных дней со дня представления Лицензиату возможности выгрузки в Личном кабинете УПД.

С указанной даты УПД считается подтвержденным, а предоставленная в Отчетном периоде лицензия принятой Лицензиатом в полном объеме.

16.7. Особенности приемки отчетных документов, передаваемых по ЭДО, устанавливаются в Регламенте ЭДО.

17. Порядок расчетов

17.1. Расчеты за предоставленную лицензию ведутся в рамках Лицевого счета.

17.2. Валютой расчетов является рубль Российской Федерации.

17.3. Расчеты производятся в безналичном порядке через банки и иные кредитные организации на территории Российской Федерации, с открытием или без открытия банковского счета, через платежные терминалы или с сайтов платежных систем.

17.4. Лицензиат обязан оплатить стоимость лицензии в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента выставления счета.

17.5. Обязательства Лицензиата по оплате считаются исполненными:

17.5.1. При безналичном платеже – с момента зачисления денежных средств на расчетный счет, указанный Лицензиаром в выставленном счете;

17.5.2. При расчете банковской картой – в день авторизации банковской карты;

17.5.3. При платеже через платежный терминал или с сайта платежных систем – в день совершения платежа.

17.6. В случае осуществления Лицензиатом платежей без использования Личного кабинета, а также при осуществлении платежа за Лицензиата третьим лицом, в платежных документах должен быть правильно указан номер Договора и/или номер оплачиваемого счета.

При неисполнении этого условия агент Лицензиара не несет ответственности за своевременность и правильность учета платежа от Лицензиата.

Заключительные положения

18. Гарантии

18.1. Лицензиар гарантирует, что исключительное право на Программное обеспечение принадлежит Лицензиару на законных основаниях, Лицензиар вправе предоставлять Лицензиату простую (неисключительную) лицензию на использование Программного обеспечения в объеме, предусмотренном Договором.

18.2. Лицензиар подтверждает, что на момент предоставления (передачи) лицензии Лицензиату Программное обеспечение не заложено, не арестовано, не является предметом исков третьих лиц.

18.3. Стороны проинформированы о том, что согласно статье 1262 Гражданского кодекса Российской Федерации государственная регистрация прав в отношении программ для ЭВМ не является обязательной и осуществляется по желанию правообладателя (Лицензиара).

На момент заключения Договора государственная регистрация прав Лицензиара на Программное обеспечение на территории Российской Федерации не проводилась.

18.4. Программное обеспечение внесено в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД за реестровым номером 7659 от 14.12.2020 г.

18.5. Каждая сторона гарантирует другой стороне, что обладает необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Договора в соответствии с его условиями.

19. Ответственность сторон

19.1. Стороны несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации и с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных в Договоре.

19.2. В случае предъявления претензий третьими лицами и/или государственными органами к Лицензиару в связи с нарушением Лицензиатом законодательства Российской Федерации, обязанностей и гарантий, установленных Договором, Лицензиат обязан:

19.2.1. Самостоятельно и за собственный счет урегулировать такие претензии;

19.2.2. Обеспечить своими силами и за свой счет защиту Лицензиара от претензий и исков третьих лиц;

19.2.3. Компенсировать Лицензиару убытки, понесенные последним вследствие нарушения Лицензиатом указанных положений, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Лицензиара.

19.3. Лицензиар не несет ответственности перед Лицензиатом и третьими лицами:

19.3.1. За убытки или возможность их возникновения, связанные с использованием или невозможностью использования Программного обеспечения;

19.3.2. В связи с возникновением неисправностей и отказов оборудования, сбоев и ошибок в работе Программного обеспечения;

19.3.3. Отказов систем связи, энергоснабжения, иных систем;

19.3.4. Осуществлением доработок Программного обеспечения, изменением его алгоритма функционирования, технологических изменений Программного обеспечения, профилактических работ с Программного обеспечения, его обновлений;

19.3.5. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования или программного обеспечения, принадлежащего третьим лицам, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании,

произошедших не по вине Лицензиара, действия вредоносных программ.

19.4. Любая ответственность Лицензиара вне зависимости от оснований ее возникновения не может превышать стоимости лицензии Лицензиата за последний Отчетный период.

19.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств неопределимой силы (форс-мажор).

В случае если форс-мажорные обстоятельства будут продолжаться свыше 3 (трех) месяцев, любая сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор без возмещения другой стороне убытков, но при условии осуществления взаимных расчетов.

19.6. Лицензиар не гарантирует, что доступ к Программному обеспечению будет возможен из любой точки или с любым оборудованием или типом доступа к коммуникациям.

Лицензиат соглашается с тем, что для работы с Программным обеспечением Лицензиату необходимо использовать иное программное обеспечение (веб-браузеры, системы управления сайтами, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные компьютеры, сетевое оборудование и прочее), произведенное и предоставленное третьими лицами, и Лицензиар не несет ответственность за качество их работы.

19.7. Программное обеспечение предоставляется в использование Лицензиату на условиях «как есть» («as is») без каких-либо прямых или косвенных гарантий, явных или подразумеваемых, прямо не указанных в Договоре. Это, в том числе, означает, что Лицензиар:

- не предоставляет никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Программного обеспечения, соответствия Программного обеспечения конкретным целям и ожиданиям Лицензиата. Лицензиат использует предоставленные права на Программное обеспечение на собственный риск;

- не несет ответственности в случае несоответствия или неполного соответствия Программного обеспечения потребностям Лицензиата, получения какого-либо отрицательного результата и/или неполучения какого-либо ожидаемого положительного результата при использовании Программного обеспечения;

- не несет ответственности за несоответствие и (или) несовместимость технических средств и (или) программного обеспечения Лицензиата требованиям, необходимым для использования Программного обеспечения;

- не несет ответственность за сохранность любых данных, которые создаются в процессе использования Программного обеспечения: несмотря на то, что Лицензиар создает один раз в сутки резервные копии данных, Лицензиат несет полную ответственность за создание резервных копий любых данных, которые создаются в процессе использования Программного обеспечения.

20. Порядок разрешения споров

20.1. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами, подлежат урегулированию в порядке, предусмотренным настоящим разделом.

20.2. Все споры и разногласия, которые возникают в ходе исполнения Договора, стороны обязуются разрешать путем переговоров.

20.3. Досудебный претензионный порядок разрешения споров является для сторон обязательным.

20.4. Претензия предъявляется в письменной форме. К претензии прилагаются документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и которые содержат сведения о неисполнении

или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору.

20.5. Срок рассмотрения претензии – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения.

20.6. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров он подлежит передаче на рассмотрение в суд по месту жительства физического лица, а при рассмотрении спора с участием юридического лица или индивидуального предпринимателя – по месту нахождения Лицензиара.

21. Персональные данные

21.1. Лицензиар, Агент Лицензиара и/или третьи лица обрабатывают персональные данные Лицензиата, указанные при регистрации, а также сообщаемые впоследствии, включая фамилию, имя, отчество, должность, адрес электронной почты, номер телефона, адрес места жительства.

Подробные условия обработки персональных данных Лицензиаром указаны в Приложении № 1 к Договору и являются его неотъемлемой частью.

21.2. Лицензиат гарантирует получение согласия или обеспечение иного законного основания обработки персональных данных своих сотрудников и иных представителей для осуществления обработки персональных данных Лицензиаром, Агентом Лицензиара и иными привлеченными третьими лицами.

22. Заключительные положения

22.1. Лицензиар сохраняет конфиденциальность информации Лицензиата, полученной от него при регистрации для заключения Договора, а также сообщаемых в последствии информации и данных.

22.2. Применимым правом по Договору является законодательство Российской Федерации.

22.3. Все заголовки разделов / статей используются в Договоре исключительно для удобства прочтения и никак не влияют на толкование его условий.

22.4. В случае если какое-либо положение Договора теряет силу, вступает в противоречие с действующим законодательством, либо окажется не подлежащим буквальному толкованию, оно будет истолковано в соответствии с действующим законодательством с учетом первоначальных интересов сторон, а оставшаяся часть Договора будет продолжать действовать в полной мере.

22.5. Условия Договора, противоречащие Закону Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» не применяются к правоотношениям, возникшим между Лицензиаром и Лицензиатом-физическим лицом.

22.6. Лицензиат дает свое согласие на разработку, публикацию пресс-релиза и/или истории успеха Лицензиата, содержащих информацию об использовании Программного обеспечения. Лицензиат выражает согласие использование Лицензиаром и/или его агентом товарных знаков, торговых марок, логотипов, фирменных наименований, коммерческих обозначений Лицензиата в целях идентификации Лицензиата как клиента Лицензиара в сети Интернет путем размещения на сайтах и иных маркетинговых материалах на время действия Договора и 10 лет после расторжения. Такое использование осуществляется без выплаты вознаграждения.

Публикация персональных данных Лицензиата / представителя Лицензиата осуществляется Лицензиаром с согласия Лицензиата / представителя Лицензиата на обработку персональных данных, разрешенных для распространения, предоставляемого посредством Сайта.

23. Адрес и реквизиты Лицензиара

Лицензиар:

Общество с ограниченной ответственностью «Комеджик»

Место нахождения и адрес: 117638, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Зюзино, ул. Одесская, д. 2, этаж 11, помещ. 2

ИНН: 7727341447, КПП: 772701001, ОГРН: 1187746303997, ОКПО: 27682996

От имени Лицензиара действует:

Агент, действующий на основании агентского договора № 08-NOV/21 от 01.07.2021 г.

Общество с ограниченной ответственностью «НОВОСИСТЕМ» (ООО «НОВОСИСТЕМ»)

Место нахождения и адрес: 117638, г. Москва, ул. Одесская, дом 2, К/Э/П С/17/21Н

Почтовый адрес: 117638, г. Москва, ул. Одесская, дом 2 (ячейка 75)

ИНН 7710311878, КПП 772701001, ОГРН 1037739054682, ОКПО 18989997

расч. /счет 40702810800000015388 в АО "Райффайзенбанк"

кор./счет 30101810200000000700, БИК 044525700

Тел./факс +7 (495) 926-86-86

Правила обработки персональных данных

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В рамках взаимодействия по Договору Лицензиат и Лицензиар обмениваются персональными данными, а также Лицензиат в рамках отдельных бизнес-процессов поручает Лицензиару обработку персональных данных.

1.2. Для достижения соответствия законодательству о защите персональных данных, применимому к сторонам, включая законодательные акты, правоприменительную практику и разъяснения регуляторов, лучшие рыночные практики («Законодательство») Стороны договорились об обмене персональными данными в соответствии с настоящими Правилами обработки персональных данных (далее – «Правила»):

- условия поручения обработки персональных данных указаны в разделе 2 Правил;
- условия обмена персональными данными указаны в разделе 3 Правил.

1.3. В случае получения претензий, жалоб, запросов, проверок и/или иных обращений со стороны субъектов персональных данных и/или уполномоченных государственных органов в отношении обработки персональных данных, стороны оказывают друг другу необходимую помощь и содействие (включая предоставление документов для подтверждения выполнения требований законодательства, обеспечения безопасности обработки и т.п.) для ответа на обращения и подтверждения соблюдения требований законодательства о персональных данных. Срок предоставления документов для подтверждения выполнения требований законодательства, обеспечения безопасности обработки определяется в запросе Стороны, в случае отсутствия определения срока в запросе, срок предоставления запрошенной информации не должен превышать 3 (трех) рабочих дней.

1.4. Для достижения целей обработки персональных данных Лицензиар вправе привлекать к обработке в том числе в порядке поручения агента Лицензиара, а также иных третьих лиц, с которыми у Лицензиара заключены соответствующие договоры, при условии обеспечения указанными третьими лицами конфиденциальности и безопасности персональных данных при обработке. Договоры с третьими лицами содержат объем обязанностей третьих лиц не меньше, чем тот, который установлен Правилами.

1.5. Стороны обязуются принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты получаемых данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий. В случае выявления одной из сторон факта неправомерного распространения или иных неправомерных действий с персональными данными, подлежащими предоставлению или уже предоставленными, либо обрабатываемыми третьими лицами по поручению сторон, а равно при наличии разумных оснований предполагать такой риск, сторона обязуется проинформировать другую сторону о таком факте и/или риске при его обнаружении. При этом стороны обязуются приложить разумные совместные усилия по предотвращению или минимизации последствий такого распространения либо по устранению такого риска. Если получающая сторона не имеет возможности выполнить свои соответствующие обязательства, такая сторона обязуется незамедлительно уведомить передающую сторону об этом, и передающая сторона может потребовать прекратить обработку и/или уничтожить переданные персональные данные.

1.6. Лицензиар обрабатывает персональные данные Лицензиата до момента прекращения

использования Программного обеспечения Лицензиатом и любых связанных с этим правоотношений. При этом Лицензиар вправе продолжить обработку персональных данных Лицензиата, необходимых для цели исполнения обязанности Лицензиара по обеспечению сохранности данных бухгалтерского и налогового учета. По достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством или отдельно не согласовано Сторонами, данные подлежат уничтожению.

2. ПОРУЧЕНИЕ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

2.1. Лицензиат с целью использования Программного обеспечения предоставляет Лицензиару доступ к персональным данным и поручает Лицензиару их обработку в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных».

Описание целей обработки, категорий субъектов персональных данных, категорий персональных данных приведено в Приложении № 1 к Правилам.

2.2. Перечень действий (операций) с персональными данными, осуществление которых поручается Лицензиару: сбор, систематизация, ввод в информационные системы, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), передача (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение, а также иные действия, не противоречащие законодательству о персональных данных без использования средств автоматизации, с использованием средств автоматизации и путем смешанной обработки.

2.3. При обработке Лицензиаром персональных данных по поручению Лицензиата Лицензиар обязуется действовать в строгом соответствии с обоснованными указаниями Лицензиата в отношении обработки персональных данных (направляемыми письменно или по электронной почте) и только в той степени и таким образом, которые необходимы для указанного выше и в Приложении № 1 к Правилам, а также:

- соблюдать установленные законодательством Российской Федерации о персональных данных принципы и правила обработки, соблюдать конфиденциальность обрабатываемых персональных данных и обеспечивать безопасность при их обработке;
- обеспечивать принятие мер, необходимых и достаточных для выполнения обязанностей, предусмотренных ст. 18.1 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;
- в соответствии с ч. 5 ст. 18 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных» при сборе персональных данных, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечить запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;
- по запросу Лицензиата, в том числе до начала обработки персональных данных, предоставить документы и иную информацию, подтверждающие принятие мер и соблюдение в целях исполнения поручения Лицензиата требований, установленных ч. 3 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;
- обеспечивать принятие мер для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении персональных данных в соответствии с применимыми по отношению к заявленным целям и видам обработки персональных данных требованиями законодательства о персональных данных, соблюдая, в частности, все применимые требования к защите персональных данных, организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных.

Обеспечение безопасности персональных данных достигается, в частности:

- определением угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных;
- применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах, необходимых для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности персональных данных;
- при необходимости, применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;
- оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных;
- учетом машинных носителей персональных данных;
- обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием необходимых мер для устранения нарушений;
- восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе;
- контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем;
- назначением лица, ответственного за обеспечение безопасности персональных данных в информационных системах;
- ознакомлением и обучением работников, осуществляющих обработку персональных данных, правилам и условиям обработки персональных данных и требованиям к безопасности персональных данных.

Перечень указанных мер должен быть изменен, в случае изменения применимого законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных. Такие изменения должны быть внедрены Лицензиаром в течение разумного срока после наступления указанных изменений по требованию Лицензиата. Любые меры обеспечения безопасности принимаются Лицензиаром за свой счет, никакие расходы не возмещаются Лицензиатом.

3. ОБМЕН ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ

3.1. При необходимости передачи персональных данных одной стороной (передающая сторона) другой стороне (получающая сторона), в том числе в рамках взаимодействия при использовании Программного обеспечения (включая осуществление взаимодействия между представителями сторон, обеспечение согласования и подписания документации уполномоченными лицами), а также обеспечения прав и законных интересов сторон и соблюдения законодательства, стороны обязуются соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных» и иными соответствующими нормативными актами Российской Федерации.

3.2. Стороны предоставляют доступ к полученным данным только своим работникам и контрагентам, которым непосредственно поручено выполнение каких-либо действий в рамках целей, указанных в п.

3.1. Правил. Стороны предпринимают меры для обеспечения выполнения работниками и контрагентами тех же обязательств по обеспечению конфиденциальности и безопасности данных в той мере, насколько это возможно юридически, даже после того, как они более не вовлечены в эту

деятельность или отношения с ним прекращены. Стороны не вправе ссылаться на нарушение обязательств работниками или контрагентами в качестве основания освобождения от ответственности за нарушение Правил.

3.3. Передающая сторона обязуется обеспечивать и гарантирует правомерность и соответствие законодательству сбора и передачи персональных данных в целях и в соответствии с условиями, указанными в настоящем разделе Правил (включая наличие корректного согласия субъектов на передачу их персональных данных или наличие иных законных оснований для передачи и обработки их данных другой стороной и указанными выше третьими лицами), а также предварительно уведомляет субъектов о передаче их персональных данных и их обработке другой стороной в указанных целях. При этом, передающая сторона не определяет и не контролирует процесс обработки переданных персональных данных получающей стороной.

3.4. В случае изменения ранее переданных персональных данных, подтверждения факта неточности персональных данных, отзыва согласий субъектов или прекращения действия иных оснований обработки данных, а также претензий, жалоб, запросов и (или) иных обращений субъектов персональных данных и (или) уполномоченных государственных органов в отношении обработки передаваемых данных стороны обязуются информировать друг друга о таком факте, если подобное информирование не нарушает права и законные интересы третьих лиц, и предоставить все необходимое содействие для урегулирования таких ситуаций. Если сторона не уведомит об этом другую сторону, такая сторона самостоятельно несет риски из любых негативных последствий для другой стороны от такого уведомления либо неполного/некорректного/неточного или иного ненадлежащего ответа на обращение, и обязана возместить другой стороне прямые документально подтвержденные расходы, связанные с таким обращением.

3.5. Стороны подтверждают, что не будут осуществлять передачу персональных данных, относящихся к специальным категориям и биометрическим данным, только если иное не будет отдельно согласовано сторонами.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Во всем остальном, что не предусмотрено Правилами, стороны руководствуются положениями других соглашений, заключенных между сторонами, и применимым законодательством.

4.2. Правила не затрагивают права и обязанности сторон по иному законодательству, которое может применяться к той или иной обработке персональных данных, а также имеет приоритет перед любыми диспозитивными нормами иного применимого законодательства. В случае коллизии между положениями Правил и императивными требованиями иного применимого к обработке персональных данных законодательства в соответствующей части применяется иное законодательство.

4.3. Правила распространяют свое действие на отношения сторон, с даты их возникновения.

Приложение № 1 к Правилам обработки персональных данных

Конкретные цели, категории персональных данных, субъектов персональных данных, в рамках которых Лицензиат поручает обработку персональных данных:

Цель обработки	Категории субъектов	С учетом специфики Программного обеспечения Лицензиат самостоятельно определяет объем обрабатываемых с помощью Программного обеспечения персональных данных. Примеры данных, обрабатываемых с помощью Программного обеспечения:
<p>Обработка персональных данных клиентов и контактов Лицензиата в рамках предоставления Программного обеспечения, развития и улучшения Программного обеспечения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Клиенты и контакты Лицензиата 	<ul style="list-style-type: none"> • ID посетителя • Номера контактных телефонов • ФИО контакта • Контактные адреса электронной почты • Номер, на который совершен звонок • IP-адрес • Источник • Рекламная кампания • Город, область, страна • Время начала сессии • Браузер • Операционная система • Дата и время первого и последнего посещения • Общее количество посещений • Среднее время посещений • Количество посещенных страниц • Дата и время звонка • Длительность звонка • Страница, с которой перешел посетитель • Номер обращения • Виртуальный номер • Запись звонка • Трансфер • Сценарий • Операции • Идентификатор сессии звонка • Причина завершения звонка • Группа, выбранная посетителем • Регион и страна номера абонента • Присвоенные теги • Контакт из CRM • Источник (поисковая система, поисковый запрос, реферер, домен реферера) • Посещение (в том числе страниц сайта Пользователя, посадочная страница, первая рекламная кампания, количество посещений, тип посетителя, тип устройства, Client ID Яндекс.Метрика, ID счетчика Яндекс.Метрика, URL страницы обращения)

		<ul style="list-style-type: none"> • UTM-метки/расширенные UTM-метки • Длительность ожидания ответа/разговора/постобработки/звонка • Чистая длительность разговора • Полная длительность ожидания • Идентификатор звонка во внешней системе • OS-метки • Другие URL-метки • Сведения из заявки, чата, звонка, комментария • Тип • Дата создания сделки • Тип обращения • Воронка продаж • Текущий этап • Дата закрытия сделки • Сумма сделки • Источник из CRM • Идентификатор сделки • Сделка • Идентификатор обращения • ID рекламных систем • Иные данные, переданные Пользователем • Дата и время обращения • Канал обращения • Статус чата • Сценарий звонка • Идентификатор обращения • Тип заявки • Форма заявки • Дополнительная информация • Организация • Группа контактов • Персональный менеджер • Направление • Иная полученная или собранная Лицензиатом информация о клиентах и контактах
--	--	--