

## ДОГОВОР-ОФЕРТА

### на оказание комплекса услуг по внедрению программного обеспечения для CRM

г. Санкт-Петербург

05.02.2017

#### 1. Термины, используемые в настоящем Договоре

- 1.1. **CRM-система** - система учета и управления взаимодействиями с клиентами, так же может использоваться, как система управления задачами и контроля работы персонала.
- 1.2. **Система сквозной бизнес-аналитики** - системы анализа эффективности маркетинговой деятельности компании, которая рассчитывает эту эффективность на основании финансового возврата на вложенные инвестиции. В данном договоре такой системой считается система «Roistat» ([roistat.com/ru](http://roistat.com/ru)).
- 1.3. **Договор** – настоящий Договор об оказании услуг разработки программного обеспечения для CRM-системы. Текст Договора размещен на сайте компании: [crm-plug.ru](http://crm-plug.ru)
- 1.4. **Заказчик** – юридическое лицо, физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, использующее систему CRM.
- 1.5. **Исполнитель** – ИП Суриков А.М., оказывающий Клиентам услуги компании, в порядке и на условиях, изложенных в Договоре.

#### 2. Предмет договора

- 2.1. Настоящий Договор является официальным (публичным) предложением Исполнителя Заказчикам о присоединении (заключении) к Договору на условиях, изложенных в настоящем Договоре, в том числе устанавливает порядок и условия присоединения клиентов к Договору, а также права и обязанности Сторон, возникающие в связи с заключением Договора.
- 2.2. В соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор между Сторонами заключается путем присоединения Заказчика к Договору в целом. Договор автоматически считается акцептованным после внесения Заказчиком предоплаты по Договору. При этом Заказчик выражает свое понимание в отношении сути услуг подлежащих предоставлению по настоящему договору, в том числе по всем его существенным условиям.
- 2.3. Исполнитель имеет право изменять прайс-лист услуг компании, условия данной публичной оферты без предварительного согласования с Заказчиком, обеспечивая при этом публикацию измененных условий на сервере [crm-plug.ru](http://crm-plug.ru), за день до их ввода в действие.

#### 3. Права и обязанности сторон

- 3.1. Исполнитель обязуется:
  - 3.1.1. Приступить к выполнению своих обязательств по данной оферте не позднее 14 банковских дней с момента поступления оплаты на его электронный счет. При этом Заказчик должен обратиться за услугой не позднее 7 дней после произведенной оплаты.
  - 3.1.2. Выполнить работы в полном объеме, с надлежащим качеством и в сроки, согласно данному договору.
  - 3.1.3. По требованию Заказчика информировать его о ходе выполняемых работ.
  - 3.1.4. После окончания Работ провести 2-часовое обучение по работе в системе для Заказчика. (при наличии технической возможности Заказчик может вести запись онлайн-обучения)

3.1.5. Предоставлять Заказчику необходимую и достоверную информацию по оказываемым услугам, их видам и особенностям, о цене и форме оплаты, а также сообщать Заказчику по его просьбе другие относящиеся к Договору и соответствующим услугам сведения.

3.1.6. При сдаче работы сообщить Заказчику о требованиях, которые необходимо соблюдать для эффективного использования результата выполненных услуг, а также о возможных для самого Заказчика и других лиц последствиях несоблюдения соответствующих требований.

3.1.7. Не передавать полученные данные для входа в аккаунты клиента (логины и пароли) лицам, не связанным с выполнением работ по оказанию услуг, согласно данному Договору, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Исполнитель без согласования с Заказчиком вправе привлечь третьих лиц для выполнения работ, предусмотренных настоящим Договором. В случае привлечения Исполнителем для выполнения работ по настоящему Договору третьих лиц, Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за качество и своевременность сделанных работ, выполненных привлеченными третьими лицами в рамках настоящего Договора, как за свои собственные.

3.2.2. В случае такой технической необходимости, затребовать со стороны Заказчика создания резервной копии сайта, для того что бы обезопасить Заказчика от возможных сбоев при проведении технических работ по интеграции сайта Заказчика с подключаемыми системами.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. В течение 3 (трех) календарных дней с момента акцептования настоящего Договора, предоставить Исполнителю материалы и доступы, необходимые для оказания услуг, указанных в настоящем договоре, посредством электронной почты. В случае задержки Заказчиком предоставления вышеуказанных материалов и доступов, срок работы автоматически продлевается на количество рабочих дней, равное времени задержки.

3.3.2. Предоставлять материалы и информацию для оказания услуг, не противоречащие действующему законодательству РФ и нести полную ответственность за содержание предоставленных материалов и доступов.

3.3.3. Оказывать содействие Исполнителю в выполнении работ по настоящему Договору.

3.3.4. Своевременно производить оплату за выполненные Исполнителем услуги по ценам и в сроки, предусмотренные настоящим Договором.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Проверять ход и качество оказания услуг на любом этапе их выполнения, при этом не оказывая действий, препятствующих работе Исполнителя.

#### **4. Стоимость работ и порядок расчетов**

4.1. Договор вступает в силу с момента, указанного в п. 2.2 настоящего Договора, и действует до выполнения Сторонами своих обязательств.

4.2. Стоимость работ и порядок оплаты:

4.2.1. Оплата работ осуществляется либо в два этапа (с предоплатой), дата которой будет являться датой начала действия Договора либо в один этап (с предоплатой). Порядок оплаты отражен в счете-договоре, и согласовывается с менеджером индивидуально.

4.2.2 Техническая поддержка клиента осуществляется после полной оплаты всей стоимости

услуг и подписания актов.

4.2.3. Общая стоимость услуг Исполнителя оговорена, соответствует прайс-листу, размещенному на сайте компании и обозначена в счете-договоре, выставляемом Исполнителем Заказчику.

4.3. Расчёт по Договору производится в российских рублях путём перечисления на расчётный счёт Исполнителя удобным для обеих сторон способом.

4.4. Исполнитель не вправе навязывать Заказчику включение в договор дополнительной работы или услуги.

4.5. Заказчик вправе отказаться от оплаты работы или услуги, не предусмотренной данным Договором.

4.6. Все произведенные оплаты считается самостоятельным решением Заказчика. После совершения Заказчиком оплаты считается, что Заказчик не имеет претензий к выполненной Исполнителем работе и не имеет права требовать возврата заплаченных денежных средств каким-либо способом.

## **5. Сроки исполнения работ**

5.1. Все работы по настройке осуществляются в течение 10 рабочих дней.

5.2. Все изменения в условиях работы, произошедших по инициативе Заказчика, требующие дополнительного времени и дополнительной оплаты работы, оговариваются между Исполнителем и Заказчиком отдельно и указывается при составлении требований, предъявляемых к исправлениям.

## **6. Порядок выполнения и сдачи-приемки работ**

6.1. Приемка и сдача работ проходит в несколько этапов:

6.1.1. Работа Исполнителя по оказанию комплекса услуг делится на этапы. Выполнение каждого этапа работ согласовывается Заказчиком отдельно. Заказчик не вправе менять требования к выполнению работы после согласования выполненного этапа работы.

6.1.2. Согласование выполненных работ между Заказчиком и Исполнителем происходит посредством подписания акта сдачи-приемки выполненных работ.

6.1.3. Заказчик принимает работы в течение 2х (двух) рабочих дней, с момента получения информации об успешном завершении работ и прохождения 2-х часового обучения работе с системой.

6.1.4. В случае отказа в подписании акта сдачи-приемки выполненных работ, Заказчик, в сроки, оговоренные в п.6.2.3 данного Договора, предоставляет Исполнителю мотивированный письменный отказ в его подписании с указанием требований, предъявляемых Заказчиком к исправлениям.

6.2. В случае отсутствия мотивированного отказа от принятия, а также не подписания Акта, Работы считаются принятыми и оказанными надлежащим образом, также Исполнитель вправе приостановить Работы вплоть до получения подписанного Акта. Ответственности за увеличение сроков выполнения Работ в этом случае Исполнитель не несет.

6.3. Право на предъявление претензий в отношении явных недостатков и несоответствий, которые можно выявить при подписании акта приемки-передачи, не могут быть предъявлены Заказчиком после подписания акта, при условии, что Заказчик предоставлял материалы и доступы к системам и сервисам, непосредственно связанным с работой CRM-системы третьим лицам без согласования с Исполнителем. Любой несанкционированный доступ к настроенным системам третьими лицами, повлекший за собой изменения в содержимом без согласования с

Исполнителем является нарушением данного пункта договора и требует проверки. При условии доказательства факта внесения изменений в работу Исполнителя по работе CRM-системы, данный пункт договора считается нарушенным и недействительным.

## **7. Ответственность сторон**

7.1. Ответственность за достоверность и законность информации, предоставленной Исполнителю, несет Заказчик.

7.2. Ответственность сторон по обязательствам, вытекающим из настоящего договора, регулируется действующим законодательством РФ.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность сервера, на котором будет располагаться программное обеспечение для CRM-системы Заказчика.

7.4. Исполнитель не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству доступа к информации Заказчика, связанных с качеством функционирования сетей интернет -провайдеров, городской телефонной сети, с функционированием абонентского оборудования и другими обстоятельствами, находящимися вне компетенции Исполнителя.

7.5. За деятельность, совершаемую с использованием CRM-системы Заказчика, Исполнитель ответственности не несет

## **8. Порядок разрешения споров**

8.1. Стороны договорились решать споры, касающиеся настоящего Договора путем переговоров, и устанавливают претензионный порядок урегулирования споров. Претензия рассматривается в течение 7 (Семи) рабочих дней со дня ее получения.

8.2. В случае невозможности урегулирования споров, разногласий или требований, касающихся настоящего Договора, либо его нарушения, прекращения или недействительности путем переговоров между Сторонами, материалы передаются на рассмотрение Арбитражного суда г. Санкт-Петербурга.

## **9. Форс-мажор**

9.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств согласно настоящему Договору, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких, как наводнение, пожар, землетрясение и других стихийных бедствий, война или военные действия, действия государственных органов, возникшие для Сторон после заключения Договора и не зависящие от воли Сторон.

9.2. Если такие обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующих обстоятельств.

9.3. Сторона, которая в связи с возникновением форс-мажорных обстоятельств не может исполнить свои обязательства, обязана не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента их наступления в письменной форме уведомить об этом другую Сторону, а также о предполагаемом сроке действия и прекращении обстоятельств непреодолимой силы.

9.4. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает соответствующую Сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на основание, освобождающее от

ответственности за невыполнение обязательств по настоящему договору. Надлежащим доказательством будут служить свидетельства уполномоченных государственных органов.

9.5. Если указанные обстоятельства продлятся свыше двух месяцев, любая из Сторон вправе расторгнуть полностью или частично настоящий Договор с возвратом полученного по настоящему Договору. Убытки, возникшие вследствие таких обстоятельств, не возмещаются.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим Договором, стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

10.2. Стороны обязуются своевременно письменно извещать друг друга об изменении своих реквизитов не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента их изменения.

10.3. Договор вступает в силу с момента его акцептования и действует до момента исполнения Сторонами своих обязательств.

10.4. Расторжение Договора возможно в следующих случаях:

10.4.1. в любое время по соглашению Сторон;

10.4.2. в одностороннем порядке по инициативе любой из Сторон с предварительным письменным извещением другой Стороны не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

10.5. Стороны допускают возможность обмена электронными копиями всех необходимых документов. Факсимильная копия и скан-копия настоящего Договора имеет юридическую силу оригинала и является подтверждением факта принятия условий договора сторонами.

10.6. Расторжение Договора не влечет прекращение действия денежных обязательств Сторон, предусмотренных в Договоре, которые продолжают действовать в течение 260 (двухсот шестидесяти) календарных дней с даты расторжения Договора. Денежные обязательства Сторон, а также обязательства, определяющие ответственность Сторон за нарушение Договора, возникшие до момента его расторжения, сохраняются до момента их полного исполнения.

10.7. Компания оставляет за собой право приостановить действие Договора если Заказчик систематически нарушает положения Договора, письменно уведомив об этом Заказчика не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты приостановления действия Договора, вплоть до устранения нарушений.

10.8. Вся переписка сторон имеет юридическую силу и может использоваться для определения действительной воли Сторон. При этом может учитываться переписка, совершенная по электронной почте, через Skype, а также иные средства удаленного обмена сообщениями посредством сети «Интернет».

10.9. Стороны допускают возможность обеспечения нотариусом доказательств в сети Интернет путем осмотра почтовых отправлений, а также содержаний писем и не возражают в случае получения нотариусом конфиденциальной информации.

## **11. Наименование, адрес, реквизиты компании**

Исполнитель	ИП Суриков Алексей Михайлович
ИНН	519056339730

ОГРНИП	316784700078451
Юридический адрес	194362, Санкт-Петербург, п. Парголово, ш.Приозерское,д.8, кор. 3
Почтовый адрес	197022, г. Санкт-Петербург, Большой проспект П.С., 100, офис 504
Р/сч	4080 2810 5701 1000 4015 в МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АО КБ "МОДУЛЬБАНК" г. МОСКВА
Кор/сч	3010 1810 6452 5000 0092
БИК	044525092
Email:	<a href="mailto:sales@crm-plug.ru">sales@crm-plug.ru</a>
Телефон:	8 (812) 425-65-97

## 12. Подпись от Исполнителя

ИП  /Суриков А.М./

05.02.2017

