

Пользовательское соглашение о предоставлении услуг

1. Термины и определения

- 1.1. «Соглашение» – Пользовательское соглашение.
- 1.2. «Исполнитель» - Индивидуальный Предприниматель Соколенко Анна Михайловна, действующий на основании свидетельства 67№001922756 от 20 апреля 2016 г.
- 1.3. «Заказчик» - совершеннолетнее дееспособное физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принявшее условия соглашения в соответствии с его условиями.
- 1.4. «Услуга» / «Услуги» - деятельность Исполнителя по оказанию услуг описанных в разделе 3 данного Соглашения.
- 1.5. «amoCRM» - программа для ЭВМ «amoЦРМ» (как в целом, так и ее компоненты), являющаяся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, в том числе исходного текста, базы данных, аудиовизуальных произведений.
- 1.6. «Digital воронка» - внутренний функционал amoCRM.
- 1.7. «OnlinePBX» - сервис для организации внутриофисной телекоммуникационной связи через интернет, включающий в себя аппаратно программный комплекс по обмену мультимедийным содержимым и передачу информации посредством протокола SIP.
- 1.8. «МоиЗвонки» - программа для ЭВМ «Мои Звонки» (как в целом, так и ее компоненты), являющаяся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, в том числе исходного текста, базы данных, аудиовизуальных произведений.
- 1.9. «Виджет» - самостоятельный программный продукт, который расширяет или добавляет функциональные возможности в amoCRM.
- 1.10. «Сайт» - Интернет страница (веб-сайт), находящаяся по адресу <https://crm.i-tee.ru>.

2. Общие условия

- 2.1. Определение терминов, используемых в тексте соглашения, приведено в разделе 1 соглашения и используется сторонами в целях толкования условий соглашения.
- 2.2. Соглашение адресован физическим или юридическим лицам, проживающим на территории Российской Федерации, и является официальным публичным предложением компании заключить договор на определённых в нём условиях.
- 2.3. Соглашение считается заключённым и приобретает силу договора присоединения с момента внесения оплаты. Внесение оплаты означает полное и безоговорочное принятие (акцепт) Заказчиком всех условий соглашения без каких-либо изъятий и (или) ограничений.
- 2.4. Настоящее соглашение является официальной письменной публичной офертой Исполнителя. Местом заключения соглашения признаётся место нахождения Исполнителя.
- 2.5. Предметом соглашения является оказание Исполнителем Заказчику услуг, описанных в разделе 3 данного Соглашения.
- 2.6. Исполнитель оказывает Заказчику как разовые услуги (по заявкам), так и постоянные.
- 2.7. Исполнитель оставляет за собой право изменять Соглашение в любое время. Последней версией Соглашения всегда размещена по адресу: <https://crm.i-tee.ru/docs/soglashenie.pdf>

3. Описание услуг. Исполнитель на условиях данного Соглашения оказывает следующие услуги в зависимости от выбранного Заказчиком пакета услуг:

- 3.1. Пакет услуг по настройке amoCRM.
 - 3.1.1. Аудит бизнес процессов Заказчика.
 - 3.1.2. Настройка воронки продаж.
 - 3.1.3. Настройка дополнительных полей сделки, контакта и компании.
 - 3.1.4. Настройка сценариев автоматической Digital воронки
 - 3.1.5. Подключение электронной почты
 - 3.1.6. Настройка прав пользователей
 - 3.1.7. Обучение работе в настроенной amoCRM.

- 3.2. Пакет услуг по интеграции с сайтом.
 - 3.2.1. Создание контакта и сделки в amoCRM по уникальной заявке с сайта.
 - 3.2.2. Распределение заявок по менеджерам в порядке очереди.
 - 3.2.3. Контроль дублей при создании контактов.
 - 3.2.4. Создание задачи по заявке с сайта.
 - 3.2.5. Заполнение полей в карточке сделки и контакта.
 - 3.2.6. Все поля формы заявки попадают в примечание к сделке или контакту.
 - 3.2.7. UTM метки попадают в специальные поля сделки.
- 3.3. Пакет услуг по интеграция amoCRM с виртуальной АТС onlinePBX и IP телефонией.
 - 3.3.1. Создание контакта и сделки в amoCRM в момент звонка.
 - 3.3.2. Распределение звонков на ответственных.
 - 3.3.3. Распределение уникальных звонков по менеджерам в порядке очереди.
 - 3.3.4. Контроль дублей при создании контактов.
 - 3.3.5. Создание задачи о пропущенном звонке.
- 3.4. Услуга по настройке типовой интеграции amoCRM с сервисом МоиЗвонки.
- 3.5. Реализация Лицензий amoCRM на основании партнерского соглашения №16314202
- 3.6. Реализация Лицензий МоиЗвонки на основании партнерского соглашения №13154671
- 3.7. Пакет услуг по сопровождению в соответствии с тарифами размещенными по адресу:
<https://crm.i-tee.ru/tariffs/spr1-1.html>
- 3.8. Пакет услуг по техническому обслуживанию в соответствии с тарифами размещенными по адресу:
<https://crm.i-tee.ru/tariffs/to1-3.html>
- 3.9. Установка, настройка и предоставление в пользование Заказчика виджетов для amoCRM, разработанных Исполнителем.
- 3.10. Разработка виджетов для amoCRM.
- 3.11. Разработка интеграций между другими сервисами.
- 3.12. Настройка других сервисов и интеграций.

4. Стоимость и порядок предоставления Услуг.

- 4.1. Для получения услуг Заказчик должен заполнить соответствующую форму заказа, расположенную на Сайте.
- 4.2. Стоимость формируется из списка выбранных Заказчиком пакетов Услуг описанных в разделе 3 данного Соглашения.
- 4.3. Сроки выполнения зависит от списка выбранных Заказчиком пакетов Услуг описанных в разделе 3 данного Соглашения.
- 4.4. Окончательная стоимость, список и сроки оказываемых услуг предоставляются заказчику в счёте.
- 4.5. Оплата выставленного счета означает согласие со стоимостью, сроками и количеством выполняемых Услуг.
- 4.6. Исполнитель имеет право отказать Заказчику в оказании Услуг в любой момент до получения оплаты без объяснения причин.
- 4.7. В случае отказа в оказании услуг Исполнителем, Исполнитель возвращает средства, поступившие от Заказчика, за вычетом комиссии посредников, использовавшихся для осуществления денежных переводов. Возврат средств Заказчику осуществляется тем же методом и на те же платежные реквизиты, какие были использованы для оплаты услуг Исполнителя.
- 4.8. Если в процессе предоставления Услуг выясняются нецелесообразность дальнейшего предоставления Услуг или обстоятельства, препятствующие выполнению Соглашения и/или предоставления Услуг, Исполнитель обязан приостановить работу, поставив в известность об этом Заказчика в течении трех рабочих дней с момента приостановления работ. В этом случае стороны обязаны в течении 10 рабочих дней решить вопрос о дальнейшем предоставлении Услуг и оплате уже предоставленных Услуг.
- 4.9. Техническую поддержку Исполнитель осуществляет по рабочим дням при пятидневной рабочей неделе с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 (по московскому времени) с двумя выходными днями в субботу и воскресенье (за исключение нерабочих праздничных дней в соответствии с ТК РФ).

5. Обязанности Сторон.

- 5.1. Исполнитель обязуется:
 - 5.1.1. предоставить Заказчику Услуги и выполнять касающиеся Услуг требования Заказчика, в соответствии с описанием Услуги, если запрос Заказчика не противоречит правилам и ограничениям на обслуживание, изложенным в данном Соглашении и законодательству Российской Федерации;
 - 5.1.2. соблюдать полную конфиденциальность в отношении полученной им в ходе оказания Услуг от Заказчика или из других источников коммерческой, служебной и финансовой информации. Также Исполнитель обязуется сохранять в тайне информацию об условиях, ходе и результатах выполнения Услуг так долго, как это только могут потребовать интересы Заказчика. Прекращение действия настоящего Соглашения по любым основаниям не освобождает Исполнителя от данного обязательства. Данные о Заказчике или заказе могут быть предоставлены только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
 - 5.1.3. предоставлять Заказчику возможность получения информации о статусе его заказа.
- 5.2. Заказчик обязуется:
 - 5.2.1. самостоятельно ознакомливаться с текстом данного Соглашения, проверять наличие изменений Соглашения;
 - 5.2.2. своевременно обеспечивать Исполнителя всей необходимой информацией для выполнения запрашиваемой услуги. При недостатке необходимой информации Исполнитель оставляет за собой право не предоставлять обслуживание Заказчику.
 - 5.2.3. своевременно оплачивать счета, связанные с предоставленным ему со стороны Исполнителя обслуживанием. Исполнитель не производит обслуживание Заказчика в случае, если предоставленных Заказчиком средств недостаточно для оказания Услуг.

6. Ограничение ответственности.

- 6.1. Исполнитель не несет ответственности за любые расходы Заказчика или прямой либо косвенный ущерб, который может быть нанесен Заказчику вследствие использования услуг Исполнителя, причиненный Заказчику в результате использования или невозможности пользования Услугами и понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек в работе при передаче данных и т.п., случившихся не по вине Исполнителя.
- 6.2. Исполнитель не несет ответственности за действия смежных служб и сервисов, используемых для предоставления Услуг Заказчику, но не принадлежащих Исполнителю, как: банки, почтовые службы, интернет-провайдеры, службы электронной почты, платежные системы и т.п.
- 6.3. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если такое неисполнение явится следствием действия непреодолимой силы (форс-мажор), то есть, чрезвычайных и непредотвратимых Сторонами при данных условиях обстоятельств, в том числе массовых беспорядков, запретительных действий властей, стихийных бедствий, пожаров, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а также перебоями в электропитании, глобальными перебоями в работе российских и международных сегментов сети Интернет, сбоями систем маршрутизации, сбоями в распределенной системе доменных имен, сбоями, вызванными хакерскими и DOS-атаками. Заказчик имеет право требовать от Исполнителя решения проблем в получении Услуг, за исключением случаев, связанных с действием форс-мажорных обстоятельств.

7. Урегулирование споров

- 7.1. Исполнитель осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все споры в связи с использованием услуг, оказываемых в соответствии с Соглашением, разрешаются по законам Российской Федерации. Все судебные споры в отношении любого соглашения об обслуживании должны рассматриваться исключительно в Российской Федерации и в соответствии с соответствующими законами Российской Федерации.

- 7.2. Претензии Заказчика принимаются в письменном виде в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации. Претензии рассматриваются в срок не более 10 (десяти) рабочих дней.
- 7.3. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Соглашения, Стороны прилагают все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами. Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В случае возникновения неурегулированных претензий между сторонами, каждая из них может защищать свои нарушенные права в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 7.4. В случае если какой-либо пункт данного Соглашения окажется не подлежащим буквальному исполнению, он толкуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с учетом первоначальных интересов Сторон, при этом оставшаяся часть Соглашения продолжает действовать в полной мере. Сложившая практика поведения сторон, либо практика оказания аналогичных услуг не могут быть причиной изменения положений настоящего Соглашения.

8. Срок действия Соглашения, изменение условий и прекращение предоставления услуг

- 8.1. Соглашение действует с момента его принятия Заказчиком до полного выполнения взятых Сторонами на себя обязательств.
- 8.2. Исполнитель имеет право прекратить оказание всех Услуг при нарушении Заказчиком данного Соглашения.
- 8.3. Стороны вправе расторгнуть Соглашение в любое время по соглашению Сторон, а также отказаться от исполнения обязательств по настоящему Соглашению в случаях, предусмотренных законодательством. При расторжении настоящего Соглашения по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного окончания взаимных расчётов и передачи необходимой документации.
- 8.4. Заказчик вправе расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке и потребовать возврата денежных средств, в случае если Исполнитель ненадлежащим образом исполняет свои обязательства по настоящему Договору, предварительно уведомив Исполнителя за 3 (три) календарных дня.

9. Адреса и реквизиты исполнителя.

ИП Соколенко А.М.
ИНН 673111819786
ОГРНИП 316673300062633
БИК 044525974
АО "ТИНЬКОФФ БАНК" г. МОСКВА
Р/сч №4080281000000292400
К/сч №30101810145250000974
Юридический адрес: 214031, Смоленская обл., г.
Смоленск, пр-кт Строителей, д. 18А, кв. 70
Почтовый адрес: 214031, г. Смоленск, ул. Нормандия-
Неман, д. 29, 50
Телефон: +7 499 350-11-64
E-mail: info@i-tee.ru