

Правила оказания услуг

(Редакция правила оказания услуг № 1 от 01.01.2021 года)

Настоящие правила оказания услуг являются неотъемлемой частью договора оказания услуг. Подписывая договор оказания услуг, Заказчик подтверждает, что присоединяется к указанным правилам в полном объеме.

Раздел 1. Терминология:

1. Заказчик – любое юридическое лицо/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, оказывающее Клиентам услуги/ реализующее товары/ работы и заключившее с Исполнителем договор оказания услуг.

2. Клиент Заказчика - любое юридическое лицо/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, которое приобретает, оплачивает услуги/ товары/ заказывает работы у Заказчика через онлайн-магазин, доступ к которому обеспечивает Исполнитель.

3. Товар - любые товары/ работы/оказываемые услуги Заказчиком или привлеченными им третьими лицами, продажу которых осуществляет Заказчик путем размещения информации о них в интернет-магазине, доступ к которому обеспечивает Исполнитель.

4. Онлайн-магазин – веб-сайт в сети «Интернет», принадлежащий Исполнителю, на котором Заказчик размещает сведения о реализуемых им товарах.

5. Банк-эквайер (далее – Банк) – кредитная организация, осуществляющая свою деятельность на основании и в соответствии с лицензией Банка России, оказывающая Поставщикам услуги по переводу денежных средств при проведении держателями карт международных платёжных систем (далее – МПС) оплаты товаров (работ, услуг) Поставщиков через интернет-портал Компании. Банк оказывает услуги по переводу денежных средств при помощи собственного аппаратно – программного комплекса и аппаратно – программного комплекса СИСТЕМЫ. Банк оказывает услуги по переводу денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с порядком и условиями, установленными банковским, гражданским и иным законодательством Российской Федерации, а также Правилами работы системы предоставления услуг информационного обмена и услуг по переводу денежных средств. Перевод денежных средств осуществляется Банком напрямую Поставщику. Банк имеет статус Principal Member в международных платёжных системах VISA International и MasterCard Worldwide.

6. Система предоставления услуг информационного обмена и услуг по переводу денежных средств (далее – система) - информационная система, представляющая собой единое информационное пространство, предназначенное для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между Поставщиком, Абонентами Поставщика, Компанией и Банком-эквайером (далее – Участники) при оказании Банком-эквайером услуг по переводу денежных средств в пользу Поставщиков.

Раздел 2. Общие положения. Предмет договора:

7. В соответствии с условиями настоящего договора Исполнитель оказывает Заказчику следующие услуги, а Заказчик обязуется принять данные услуги и произвести их оплату в сроки и объеме, согласованные Сторонами в настоящем договоре:

7.1. обеспечивает доступ к онлайн-магазину Заказчику, Клиентам Заказчика;

7.2. обеспечивает Заказчику возможность размещать, редактировать в онлайн-магазине сведения о реализуемых товарах, в частности: сведения о стоимости, о сроках изготовления товара, о сроках выполнения работ/оказания услуг, сроках доставки, а также иных свойствах товара, информацию о которых желает разместить Заказчик по собственному усмотрению;

7.3. обеспечивает Заказчику доступ в панель администрирования онлайн-магазином;

7.4. обеспечивает Заказчику, Клиентам заказчика возможность ведения переписки между Заказчиком и Клиентом Заказчика;

7.5. обеспечивает Заказчику и Клиентам заказчика осуществлять онлайн заказ товаров, реализуемых Заказчиком в онлайн-магазине;

7.6. оказывает прочие услуги, необходимые для обеспечения надлежащего предоставления доступа Заказчика и его Клиентам к онлайн-магазину;

7.7. осуществляет за вознаграждение от собственного имени за счет Заказчика прием безналичной оплаты (платежей) от Клиентов заказчика за приобретенными ими товары Заказчика в онлайн-магазине с выдачей чеков о приобретении товаров Клиентам заказчика (оказание указанной услуги Исполнителем оказывается при выборе соответствующего тарифа обслуживания Заказчиком в личном кабинете);

7.8. перечисляет принятую безналичную оплату за товары, которые приобретены у Заказчика его Клиентом, в пользу Заказчика в течение – дней с момента поступления оплаты от Клиента заказчика (оказание указанной услуги Исполнителем оказывается при выборе соответствующего тарифа обслуживания Заказчиком в личном кабинете);

Раздел 2.1. Размер и порядок оплаты услуг:

7.9. Конкретный перечень оказываемых услуг и их стоимость зависит от выбора Заказчиком конкретного тарифа. Виды тарифов, объем оказываемых Исполнителем услуг в рамках каждого тарифа отражается в личном кабинете Заказчика.

7.10. При заключении договора Заказчик вправе выбрать тариф, в соответствии с которым ему будет оказываться услуги в рамках указанного договора. Заказчик вправе сменить тариф путем направления заявки об изменении тарифа в адрес Исполнителя в личном кабинете.

Раздел 3. Порядок осуществления расчетов при приеме платежей:

8. Исполнитель принимает платежи через Банк-эквайер от своего имени от Клиентов заказчика, направленных ими за оплату товаров, приобретенных у Заказчика.

9. Плата за оказываемые услуги Исполнителю зависит от выбранного Тарифа Заказчиком. Конкретные условия каждого Тарифа отражены в личном кабинете Заказчика. Условия оказания услуг в рамках каждого из Тарифов могут быть изменены Исполнителем. Об изменениях Исполнитель обязуется уведомить Заказчика не позднее, чем за 15 дней до начала действия вносимых изменений путем направления соответствующего уведомления в личном кабинете Заказчика.

Раздел 4. Права и обязанности сторон:

4.1. Исполнитель обязан:

10. предоставить Заказчику информацию, необходимую для доступа в онлайн-магазин (адрес сервера, имя учетной записи, пароль прочую необходимую информацию) путем направления электронного сообщения на адрес электронной почты, указанный Заказчиком в договоре оказания услуг, в течение 5 (пяти) дней с момента получения Исполнителем подписанного договора оказания услуг в электронном виде;

11. не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала профилактических и /или ремонтных мероприятий предупредить Заказчика, Клиентов заказчика о проведении профилактических и / или ремонтных работ, которые влияют или могут повлиять на доступность и / или качество оказываемых услуг, путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты, указанный Заказчиком в заключаемом договоре на оказание услуг, либо путем размещения соответствующего уведомления в онлайн-магазине с указанием длительности профилактических и /или ремонтных мероприятий;

12. в случае изменения реквизитов, включая банковские, незамедлительно уведомлять об этом Заказчика путем размещения соответствующего уведомления,

содержащего в себе сведения, которые подверглись изменению, в онлайн-магазине Заказчика.

13. качественно, своевременно и в полном объеме предоставлять услуги Заказчику, Клиентам заказчика;

12.1. осуществлять расчеты с Клиентами заказчика в соответствии с требованиями норм действующего законодательства РФ, регламентирующие порядок расчетов с физическими, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

14. оповестить Заказчика о приостановлении оказания услуг по договору оказания услуг путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты, указанный Заказчиком в заключаемом договоре на оказание услуг, либо путем размещения соответствующего уведомления в онлайн-магазине не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до фактического приостановления оказания услуг с указанием конкретной причины приостановления оказания услуг;

15. рассмотреть поступившие от Заказчика пояснения в соответствии с п. 23 договора в течение 2 (двух) ней с момента поступления пояснений. В случае устранения и /или не подтверждения выявленных нарушений Поставщиком, осуществить возобновления оказания услуг по договору.

4.2. Исполнитель вправе:

16. приостановить оказание услуг незамедлительно до момента устранения Заказчиком выявленных нарушений, с направлением уведомления о фактической приостановке оказания услуг по настоящему договору на адрес электронной почты Заказчика, указанный им в заключенном договоре оказания услуг, в случае:

16.1. выявления Исполнителем подозрения в совершении Заказчиком действий, направленных на нарушение положений действующего законодательства, в частности, совершение подозрительных/мошеннических действий и прочее с использованием онлайн-магазина, к которому Заказчику предоставляется доступ в рамках договора оказания услуг;

16.2. выявления нарушения Заказчиком правил, указанных в п. 26 настоящего договора;

17. оказание услуг возобновляется при предоставлении Заказчиком информации/пояснений, опровергающих выявленные нарушения в действиях Заказчика.

4.3. Заказчик обязан:

18. оплачивать оказываемые услуги Исполнителем;

19. за счет своих сил и средств обеспечить доступ к сети Интернет и наличие необходимого для использования услуг оборудования;

20. незамедлительно в письменной форме сообщать Исполнителю о возможных проблемах / технических неполадках при оказании услуг;

21. в случае изменения реквизитов, включая банковские, незамедлительно уведомлять об этом Исполнителя путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты, указанный Исполнителем в настоящем договоре на оказание услуг;

22. не передавать свои права по договору оказания услуг какому-либо третьему лицу без письменного согласия Исполнителя;

23. предоставить информацию/ пояснения относительно обстоятельств, указанных в п. 15, в течение 10 (десяти) дней с момента выявления обстоятельств Компанией, путем направления соответствующих пояснений на адрес электронной почты, указанный Компанией.

24. в случае подтверждения выявленных Компанией нарушений, указанных в п. 16 и 25 настоящего договора, устранить выявленные нарушения в течение 1 (одного) дня с момента подтверждения факта выявленных нарушений.

Раздел 5. Требования к информации, размещаемой Заказчиком:

25. Заказчик обязуется НЕ размещать информацию о товаре, которая:

25.1. содержит нецензурные слова и выражения (на любом языке), либо слова им созвучные (орфоэпические); информацию оскорбительного или клеветнического характера; разжигающую национальную, расовую или религиозную рознь; информацию порнографической или другой предосудительной направленности;

25.2. не соответствует требованиям законодательства РФ о рекламе;

25.5. содержит политическую агитацию, рекламу и/или касающихся избирательного процесса;

25.6. содержит угрозы любого характера, в том числе угрозы применения насилия, причинения имущественного ущерба и других неблагоприятных последствий;

25.7. информация, которая вводит, может ввести Клиентов Заказчика в заблуждение, о технических характеристиках, прочих свойствах товара Заказчика;

26. В случае нарушения правил, указанных в п. 25 настоящего договора, Заказчик обязуется возместить Исполнителю убытки, понесенные в связи с размещением Заказчиком указанной информации, а также убытки, понесенные в связи с выплатами, которые

взысканы с Исполнителя (или потенциально могут быть взысканы с Исполнителя) из-за претензий, предъявленных третьими лицами в связи с несоблюдением Заказчиком условий, указанных в п. 16 и 25 договора.

Раздел 6. Основания и порядок расторжение договора:

27. Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор оказания услуг путем направления соответствующего письменного уведомления за 30 (тридцать) дней до даты расторжения в адрес Исполнителя посредством почтового отправления / курьерской службы на юридический адрес Исполнителя, указанный в договоре. Заказчик обязан оплатить услуги Исполнителя, оказанные до момента расторжения договора оказания услуг.

28. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор оказания услуг в случае выявления им подозрений в совершении Заказчиком действий, направленных на нарушение положений действующего законодательства РФ, в частности, совершение подозрительных/мошеннических действий и проч. с использованием онлайн-магазина, к которому Заказчику предоставляется доступ в рамках настоящего договора и не предоставлении Заказчиком информации/пояснений, опровергающих указанные выше положения и / или (в случае факта подтверждения выявленных нарушений) не устранения таковых нарушений.

29. Исполнитель сохраняет информацию Заказчика в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента расторжения настоящего договора. После истечения данного срока Исполнитель вправе полностью удалить информацию Заказчика.

30. Стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора оказания услуг.

31. Прекращение действия договора не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств и ответственности, возникших до даты прекращения его действия.

Раздел 7. Соглашение о конфиденциальности:

32. Стороны подтверждают, что вся информация, которой они обмениваются в процессе заключения и исполнения договора оказания услуг, включая его условия, является конфиденциальной и не подлежит разглашению и передаче третьим лицам. Условие настоящего пункта не распространяется на третьих лиц, привлекаемых Компанией для оказания услуг по договору.

33. Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное ее разглашение может осуществляться только с письменного согласия на это другой Стороны.

Раздел 8. Разрешение споров:

34. Стороны настоящим подтверждают, что все разногласия и споры, возникающие и вытекающие из договора оказания услуг, будут разрешаться сторонами путем проведения переговоров.

35. При наличии разногласия Стороны обязуются предварительно направить в адрес противоположной стороны претензию с указанием конкретных причин возникшего разногласия, предложить порядок устранения разногласия.

36. Сторона, получившая претензию, вправе в течение 10 (десяти) дней с момента получения претензии подготовить и направить в адрес противоположной стороны ответ с указанием причин не согласия / согласия рассматриваемыми обстоятельствами.

37. В случае, если по результатам проведения переговоров сторонами не будет достигнуто соглашение по поводу возникшего разногласия, стороны могут обратиться за разрешением спора в Арбитражный суд Новосибирской области.

Раздел 9. Соглашение об электронном документообороте:

38. Настоящим Стороны выражают согласие на обмен документами, связанными с заключением, исполнением и расторжением настоящего договора (например, подписанного текста настоящего договора, счета, акты оказанных услуг/ выполненных работ, сообщения, уведомления и прочие необходимые документы, далее по тексту договора - документы) в электронном виде.

39. Все документы, направляемые в соответствии с настоящим договором или в связи с ним, его исполнением, будут считаться направленными надлежащим образом, если они одновременно удовлетворяют следующим условиям:

40. - направлены с электронных адресов Сторон, указанных в реквизитах Сторонами;

41. - направлен скан этих документов с подписью уполномоченного лица с каждой стороны (директора, представителя по доверенности, иное уполномоченное лицо) и печатью стороны при ее наличии.

42. Настоящим стороны признают юридическую силу за образцами документов, направленными в соответствии с указанным порядком. Направление указанных документов в бумажном виде в адрес сторон не является обязательным.

Раздел 10. Акты оказанных услуг:

43. В случае, если Заказчику необходимы Акты оказанных услуг за соответствующий период времени, Заказчик направляет в личном кабинете заявку на составление Актов оказанных услуг за соответствующий период. Срок составления Акта оказанных услуг – 15 рабочих дней с момента получения заявки от Заказчика.

Раздел 11. Изменение настоящих правил:

44. Присоединяясь к договору оказания услуг, Заказчик принимает на себя обязательство в полном объеме следовать настоящим правилам.

45. Исполнитель со своей стороны обязуется не вносить изменений в настоящие правила оказания услуг, которые могут существенно ухудшить положение Заказчика. О вносимых изменениях Исполнитель обязуется уведомить Заказчика путем направления уведомления в личном кабинете Заказчика не позднее, чем за 15 дней до начала действия вносимых изменений.