**ДОГОВОР-ОФЕРТА**

г. Москва

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

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

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

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

1. **Термины и определения**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Тарифный план** - стоимость определенного перечня Услуг, предоставляемых Исполнителем. Текущие Тарифные планы и соответствующий им функционал Онлайн- сервиса размещаются в сети Интернет по адресу <https://happydesk.ru/#tarif>.

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

3.1.1. Оказать Заказчику Услуги по предоставлению доступа к онлайн-сервису Happydesk, расположенному в сети Интернет по адресу <http://happydesk.ru> в порядке и на условиях, установленных Сторонами настоящим Договором.

* + 1. Уведомлять Заказчика об изменении стоимости услуг путем размещения информации на официальном сайте в сети Интернет по адресу <https://happydesk.ru>. Об изменении стоимости предоставляемых Услуг Исполнитель дополнительно обязуется проинформировать Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) дней до дня вступления данных изменений в силу, путем направления письма на адрес электронной почты, указанной Заказчиком при регистрации в Онлайн-сервисе.
    2. Рассматривать поступающие от Заказчика запросы, в том числе претензии к качеству Услуг исполнителя в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) рабочих дней.
    3. Оказывать Заказчику техническую поддержку по электронной почте с 10.00 до 19.00 с понедельника по пятницу, за исключением праздничных нерабочих дней. Техническая поддержка не подразумевает настройку или доработку функционала Онлайн-сервиса.
  1. Исполнитель вправе:

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

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

* + 1. Без предварительного уведомления производить обновление Онлайн-сервиса, изменять набор функций, внешний вид и логику работы Онлайн-сервиса. Если в результате проведения данных работ возможны ограничения в работе Онлайн-сервиса, Исполнитель обязуется уведомить о них Заказчика не менее чем за 2 (два) дня до их проведения.
    2. Приостановить доступ Заказчика к Онлайн-сервису в случаях:
       1. Задержки оплаты Услуг Исполнителя более чем на 5 (пять) календарных дней.
       2. Нарушения Заказчиком условий настоящего Договора.
       3. В иных случаях, явно указывающих на недобросовестное использование Заказчиком Онлайн-сервиса и (или) исполнение настоящего Договора
  1. Заказчик обязуется:

3.3.1. Оплачивать Услуги, оказываемые Исполнителем, в срок и в размере, установленном условиями настоящего Договора (кроме случая, установленного п. 5.2. Договора).

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

* + 1. Предоставлять Исполнителю по запросу информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору.
    2. Незамедлительно уведомлять Исполнителя о получении третьими лицами несанкционированного доступа к Рабочему кабинету Заказчика в Онлайн-сервисе.
    3. Не совершать действий, направленных на внесение изменений в программное обеспечение Онлайн-сервиса, создание аналогичных сервисов на основе программного обеспечения Онлайн-сервиса, а также иных действий, направленных на получение исходного кода программного обеспечения Онлайн-сервиса или любой его части.
  1. Заказчик вправе:

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

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

3.4.3. Менять ранее выбранный тарифный план посредством направления уведомления на адрес электронной почты Исполнителя [support@happydesk.ru](mailto:support@happydesk.ru).

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

1. **Условия и порядок предоставления Услуг**

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

4.2. Заказчик самостоятельно выбирает тарифный план. Подробный перечень Услуг, предоставляемых Исполнителем в зависимости от выбора Тарифного плана, размещен в сети Интернет по адресу <https://happydesk.ru/#tarif>.

1. **Стоимость Услуг и порядок оплаты**

5.1. Стоимость Услуг Исполнителя определяется в соответствии с выбранным Тарифным планом.

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

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

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

5.5. Возврат денежных средств, внесенных Заказчиком в оплату Услуг Исполнителя, в случае расторжения Договора осуществляется за период, начинающийся со следующего расчетного месяца после месяца получения Исполнителем уведомления Заказчика, направленного в порядке п. 3.4.1. настоящего Договора.

1. **Конфиденциальность информации и обработка персональных данных**

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

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

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

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

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

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

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

1. **Интеллектуальная собственность**

7.1. Онлайн-сервис Happydesk является интеллектуальной собственностью Исполнителя (ООО «Интеллектуальные социальные системы») и защищается законодательством Российской Федерации в сфере интеллектуальной собственности.

Все исключительные права на Онлайн-сервис, в том числе права на Онлайн-сервис как программное обеспечение, принадлежат Исполнителю.

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

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

1. **Ответственность сторон**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **Порядок разрешения споров**

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

9.2. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным.

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

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

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

**10. Заключительные положения**

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

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

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

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

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

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

10.7. Местом заключения Соглашения признаётся местонахождение Исполнителя.

**11. Реквизиты Исполнителя**

ООО «Интеллектуальные социальные системы»

ИНН/КПП 7734692020/773101001

ОГРН 1127747231446

Юридический адрес:121205, г. Москва, территория инновационного центра «Сколково», Большой бульвар, д. 42, стр. 1, эт. 3, пом. № 1007

Платежные реквизиты:

Р/сч. 40702810701400003927

К/с 30101810200000000593

АО «Альфа-Банк» г. Москва

БИК 044525593

ИНН/КПП 7734692020/770101001

e-mail: support@happydesk.ru

Тел: +7 (495) 369-02-77