

# ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР на надання послуг CRM системи REALTSOFT.NET

Даний документ є офіційною пропозицією (публічною офертою) суб'єкта господарської діяльності ФОП ПАСІКА СЕРГІЯ ІГОРОВИЧА (далі іменованого “Виконавець”) і містить всі істотні умови надання послуг (ст. Ст. 633, 641 і гл. 63 Цивільного кодексу України).

Відповідно до п. 2 ст. 642 Цивільного Кодексу України (ЦКУ) в разі прийняття викладених нижче умов і оплати послуг фізична особа, яка провадить таким чином акцепт цієї оферти, стає Замовником.

## Терміни та визначення, що використовуються в Договорі

- Веб - сайт виконавця - веб-сайт, який знаходиться в мережі Інтернет за посиланням <https://realtsoft.net>. Доступ до веб-сайту мають всі користувачі всесвітньої мережі Інтернет 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- CRM - Система менеджменту клієнтів - розділ сайту Виконавця, логін і пароль якого надається Замовнику після формування замовлення по посиланню <https://назва-організації.realtsoft.net>. В системі управління замовленнями зберігаються дані Замовника. Замовник самостійно несе відповідальність за збереження логіна і пароля до системи управління замовленнями.

## 1. Предмет договору

1.1. Згідно цього Договору Виконавець зобов'язується надавати Замовнику Послугу доступу до CRM системи відповідно до обраного Замовником тарифу. Перелік тарифів і їх вартість опубліковані на веб-сайті Виконавця.

1.2. Замовник зобов'язується оплатити обрані ним Послуги відповідно до тарифів, зазначеними на веб-сайті Виконавця.

1.3. До послуги не належать можливості прийому / передачі електронних повідомлень в офісі Виконавця, настроювання або діагностування персонального комп'ютера, модему та програмного забезпечення Замовника, навчання навичкам роботи в мережі Інтернет та користування персональним комп'ютером.

## 2.Вартість Послуг та порядок розрахунків

2.1. Вартість Послуг, що надаються Замовнику за цим Договором, вказується на веб-сайті Виконавця.

2.2. Виконавець надає Замовнику рахунок електронною поштою для передплати Послуг не менше ніж за 5 календарних днів до моменту закінчення розрахункового періоду. Замовник оплачує рахунок шляхом перерахування коштів на розрахунковий рахунок Виконавця. У разі повної або часткової несплати в зазначений термін, Виконавець має право призупинити надання Послуг до отримання повної оплати послуг.

2.3. Контактною адресою (e-mail) є адреса, вказана Замовником при формуванні замовлення на сайті Виконавця. Замовник самостійно несе відповідальність за правильність надання e-mail адреси, і її працездатність.

2.4. Оплата послуг здійснюється в національній валюті України у вигляді передоплати на період, обраний Замовником при проходженні процедури замовлення на сайті Виконавця. Мінімальний період замовлення становить 1 (один) місяць. Про необхідність зміни періоду оплати Замовник повідомляє Виконавцю за допомогою електронної пошти, або виконує зміну періоду оплати через систему управління замовленнями.

2.5. Замовник самостійно несе відповідальність за правильність і своєчасність здійснюваних ним платежів за послуги, які надає виконавець за договором.

2.6. Всі банківські комісійні витрати за сплату рахунків Виконавця сплачуються Замовником.

2.7. При зміні банківських реквізитів Виконавця, з моменту повідомлення нових реквізитів за допомогою електронної пошти та / або публікації на веб-сайті Виконавця, Замовник самостійно несе відповідальність за платежі, здійснені за старими реквізитами.

2.8. При оформленні Замовником платіжних документів в розділі “Призначення платежу” обов’язково повинен бути вказаний номер отриманого Замовником рахунку. У разі відсутності номера рахунку в платіжному документі, Виконавець не гарантує зарахування отриманої суми в якості оплати виконаних послуг.

2.9. Виконавець може змінювати тарифи на надання Послуг. Нові тарифи доводяться до відома Замовника шляхом публікації на веб-сайті Виконавця та / або відправки на контактну електронну адресу Замовника повідомлень. Замовник може не погодитися з таким підвищенням та розірвати Договір, про що повинен повідомити Виконавця протягом 10 календарних днів з моменту публікації на сайті або отримання повідомлення. Відсутність відповіді

Замовника на повідомлення про підвищення тарифів означає, що він згоден з новими тарифами та всіма зобов'язаннями з оплати. Зниження тарифів на Послуги здійснюється Виконавцем без попереднього повідомлення.

2.10. Виконання Послуг підтверджується Актом прийому-передачі послуг (виконаних робіт), який Замовник зобов'язується підписати протягом 10 календарних днів з моменту отримання Акту від Виконавця.

2.11. Сторони домовилися, що через специфічність Послуг, що надаються Замовнику, Послуги вважаються наданими з моменту отриманням Замовником на контактну адресу логіна і пароля для користування Послугами. У разі внесення Замовником оплати на наступний період, послуги вважаються наданими з моменту зміни періоду активності послуги в системі замовлень. Якщо Замовник має претензії до наданих Послуг, він направляє претензії на поштову адресу Виконавця, або на адресу електронної пошти Виконавця не пізніше однієї доби з моменту отримання Акту прийому-передачі послуг (виконаних робіт). Послуги вважаються виконаними належним чином, якщо від Замовника не надійшли претензії протягом 30 календарних днів з моменту надання Послуг.

### 3. Права і обов'язки Сторін

#### 3.1. Виконавець зобов'язаний:

3.1.1. Надавати послуги доступу до CRM системи відповідно до умов обраного Замовником тарифу Послуги.

3.1.2. На запит Замовника надавати технічні консультації в обсязі, необхідному для коректних взаємодій при виконанні умов цього Договору.

3.1.3. У разі незадоволення Замовником якістю послуг, що надаються, і отримання письмового звернення про дострокове розірвання Договору, повернути Замовнику залишок оплачених коштів протягом 10 календарних днів з моменту отримання письмового повідомлення. Розрахунок залишку коштів проводиться на момент отримання письмового звернення Замовника.

3.1.4. У разі порушення умов цього Договору попередити Замовника по електронній пошті про виявлені порушення.

3.1.5. Надіслати Замовнику повідомлення після призупинення надання Послуг у випадках, передбачених п. 3.3.1 цього Договору.

3.1.6. Не розголошувати і не використовувати інформацію, що стосується діяльності Замовника, яка стала йому відома під час виконання цього Договору.

## 3.2. Замовник зобов'язаний:

3.2.1. При формуванні замовлення на Послугу надавати повну і достовірну інформацію. За наслідки, що виникли внаслідок некоректності внесених даних, Виконавець не несе відповідальності. При необхідності перевірки достовірності особи Замовника, надати всі дані (документи), необхідні Виконавцю для проведення такої перевірки.

3.2.2. Виконувати вимоги, викладені в Договорі.

3.2.3. Виконувати вказівки спеціалістів Виконавця щодо користування Послугами та мережею Інтернет.

3.2.4. Своєчасно оплачувати Послуги

3.2.5. Підписувати Акти наданих послуг, виконаних робіт і направляти їх Виконавцю протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту їх отримання. У разі неотримання Виконавцем підписаного Акту виконаних робіт протягом 30 (тридцяти) календарних днів або вмотивованої відмови від підписання Акту, вважається, що надані послуги або виконані роботи відповідають вимогам Договору та прийняті Замовником в повному обсязі, що підтверджується Актом виконаних робіт, який підписаний виконавцем .

3.2.6. Самостійно стежити за дотриманням норм етикету мережі Інтернет.

3.2.7. Не вживати ніяких заходів, навмисно або ненавмисно, які можуть привести до порушення функціонування програмного забезпечення та / або системи в цілому.

3.2.8. Дотримуватися вимог чинного законодавства України та міжнародного законодавства, в тому числі не розміщувати в системі та на сайті протизаконні матеріали (порнографія, пропаганда міжнаціональної, міжрасової, міжетнічної ворожнечі, тероризму, наркотиків і т.д.), не порушувати авторські права, суміжні та інші права третіх осіб.

3.2.9. Не покладати на Виконавця відповідальність за будь-яких претензій і відповідальність за заборгованості, збитки, витрати і витрати, включаючи всі судові витрати, витрати на оплату послуг адвокатів та юристів, які виникли в результаті судових процесів та рішень суду, які прямо чи опосередковано стосуються Послуг Виконавця.

3.3. Виконавець має право:

3.3.1. Повністю або частково призупинити надання Послуг в наступних випадках без попереднього додаткового попередження:

- в разі недотримання Замовником умов цього Договору;
- в разі неодноразового недотримання Замовником вказівок спеціалістів Виконавця щодо користування Послугами та мережею Інтернет;
- якщо Виконавець вважає будь-які дії, вчинені Замовником через Послуги, що надаються Замовнику за цим Договором, такими, що завдають або можуть завдати шкоди Виконавцю, іншим замовникам, або нормальному функціонуванню мережі.
- в разі, якщо Замовника було викрито в застосуванні несанкціонованого розсилання (спаму) в будь-якій формі;
- в разі порушення Замовником норм етикету мережі Інтернет, а саме використання ненормативної лексики в телефонній розмові або в листуванні з фахівцями Виконавця.
- в разі, якщо надання Послуги Замовнику зачіпає ділову репутацію Виконавця;
- при отриманні відповідних рекомендацій або вимог від співробітників виконавчих органів влади України в разі виявлення порушення норм законодавства України або міжнародного законодавства.

3.3.2. Служба технічної підтримки Виконавця не зобов'язана надавати консультації по загальному програмному забезпеченню, інформацію про який можна отримати з відповідних посібників користувача стосовно даного програмного забезпечення, та не несе відповідальності за непрофесійні та некваліфіковані дії Замовника або його представників.

3.3.3. При завищених потребах Замовника до апаратних та інших наданих ресурсів, запропонувати Замовнику перехід на інший тариф, а при відмові Замовника – припинити надання Послуг з поверненням невикористаних Замовником передплачених коштів.

## 4.Відповідальність Сторін

### 4.1. Виконавець не несе відповідальності:

4.1.1. За перебої в наданні Послуг, якщо вони були викликані діями Замовника та / або третьою стороною.

4.1.2. За будь-яку шкоду, заподіяну Замовнику внаслідок використання наданих Виконавцем Послуг, включаючи випадки, коли Замовник був повідомлений про можливість таких збитків.

4.1.3. За зміст і достовірність будь-якої інформації, яка передається або приймається шляхом надання Послуг.

4.1.4. За справність належного Замовнику устаткування та програмного забезпечення, яке використовується Замовником.

4.1.5 За недоотриманий прибуток і / або дохід, а також непрямі збитки Замовника в період використання або невикористання (повного або часткового) послуг Виконавця, включаючи випадки, коли Замовник був повідомлений про можливість таких втрат.

4.1.6. За технічний стан мережі, до якої підключений Замовник.

4.1.7. За зміст інформації, розташованої в системі Замовника.

4.1.8. За цілісність, достовірність та наявність даних Замовника на сервері Виконавця.

4.1.9. За проблеми, пов'язані з використанням Замовником неліцензійного програмного та технічного забезпечення.

4.1.10. За некваліфіковані дії Замовника щодо використання ситеми CRM.

4.1.11. За працездатність програмних засобів, наданих Замовнику, у випадку, якщо Замовник – навмисно або ненавмисно – порушив їх працездатність.

4.2. Замовник несе відповідальність:

4.2.1. За порушення чинного законодавства, вчинене ним або третьою особою шляхом використання Послуг, що надані Замовнику Виконавцем.

4.2.2. За недотримання умов цього Договору.

4.2.3. За недотримання строків та порядку оплати Послуг.

4.2.4. За збереження параметрів доступу до Послуги (логін і пароль) і за збитки, які можуть бути надані в результаті несанкціонованого використання параметрів доступу до Послуги.

## 5. Передача прав та обов'язків

5.1. Всі права на матеріали розміщені в особистому кабінеті CRM належать Замовнику.

5.2 Замовник має право передати права адміністратора свого облікового запису третій особі (фізичній або юридичній). Основою передачі прав є заява, що відправляється на поштову адресу Виконавця.

## 6.Вирішення спорів

6.1. Всі суперечки і розбіжності, що виникли в результаті виконання цього Договору, вирішуються шляхом переговорів.

6.2. У разі недосягнення згоди між Сторонами, спір передається на розгляд суду за встановленою підвідомчістю та підсудністю в порядку, визначеному чинним законодавством України.

## 7.Форс – мажор

7.1. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, і їх виникнення засвідчено Торгово-промисловою палатою України.

7.2. Сторона, якій стало відомо про настання або наближення таких обставин, негайно повідомляє про це іншу Сторону.

7.3. Виконання даного Договору, в повному обсязі або частково, призупиняється на час дії таких обставин. Якщо дія обставин непереборної сили триває більше трьох місяців, то Договір вважається розірваним.

## 8. Термін дії та умови розірвання Договору

8.1. Цей договір вступає в силу з моменту його підписання обома Сторонами і діє протягом терміну, за який Замовником здійснена передплата Послуг.

8.2. У разі здійснення Замовником до закінчення терміну дії Договору передоплати Послуг на наступний розрахунковий період, дія Договору продовжується автоматично на тих же умовах, які вказані в цьому Договорі.

8.3. Даний Договір може бути розірваний:

8.3.1. На підставі пунктів 2.5, 2.10, 3.2.10, 3.3.1, 4.2.2 та 7.3

8.3.2. За бажанням однієї із Сторін, про що має бути повідомлена інша Сторона не менше ніж за 30 календарних днів до дати розірвання Договору.

8.3.3. За взаємною згодою Сторін.

8.3.4. Розірвання цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його невиконання або неналежне виконання.

8.3.5. Розірвання Договору не звільняє Замовника від обов'язку сплатити Виконавцю заборгованість за надані Послуги.

8.3.6. У разі дострокового припинення надання Послуг, Замовнику здійснюється повернення грошових коштів за повні місяці невикористаного часу (оплата за місяць, протягом якого обслуговування було припинено не повертається), за умови відповідного звернення Замовника.

## 9. Інформація

9.1. Виконавець може в будь-який момент, без отримання окремого узгодження Замовника, включати отримані від Замовника персональні дані в відповідну базу персональних даних Виконавця, публікувати у відкритих джерелах його персональні дані для виконання умов цієї оферти і здійснювати обробку таких даних відповідно до встановленої Виконавцем і законодавством України метою і з дотриманням законодавства України.

## 10. Заключні положення

10.1. З моменту підписання цього Договору всі попередні угоди, домовленості, що стосуються предмету Договору, втрачають силу.

10.2. Всі Додатки, Додаткові Угоди, поправки до даного Договору, підписані уповноваженими представниками обох Сторін, є його невід'ємною частиною.