

ДОГОВОР

публичной оферты о предоставлении услуг IT Service

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Этот документ представляет собой предложение физического лица - предпринимателя Лукашина Сергея Олеговича (в дальнейшем - Правообладатель или Лицензиар) заключить Договор публичной оферты о предоставлении услуг IT Service (далее – Оферта или Договор) с целью осуществления технической поддержки программных продуктов: «Компьютерная программа «ТОРГСОФТ» (далее - Программный продукт) на изложенных ниже условиях.
- 1.2. В случае оплаты услуг происходит акцепт оферты, который равносителен заключению Договора на условиях, изложенных данной Офертой. Юридическое лицо, физическое лицо-предприниматель или физическое лицо (резиденты или нерезиденты), которое является конечным потребителем, производящее акцепт этой оферты, становится Пользователем (или - Лицензиатом).
- 1.3. В связи с вышеизложенным внимательно прочитайте текст данной публичной оферты. Если Вы не согласны с любым пунктом настоящей Оферты, Лицензиар предлагает Вам отказаться от использования услуг IT Service.
- 1.4. Данный Договор руководствуется Лицензионным договором публичной оферты, предоставляющим право использования ПО Торгсофт, размещенного на Сайте Лицензиара [torgsoft.ua](https://torgsoft.ua/about/licenzionnyy-dogovor-publichnoy-oferty-ob-ispolzovanii-po-torgsoft.html) (далее - Сайт) по адресу <https://torgsoft.ua/about/licenzionnyy-dogovor-publichnoy-oferty-ob-ispolzovanii-po-torgsoft.html>

2. ТЕРМИНЫ ДОГОВОРА

- 2.1. «Программный продукт» - комплекс программных средств «Компьютерная программа «ТОРГСОФТ», которые являются собственностью Лицензиара.
- 2.2. «Лицензия» - неисключительное право на бессрочное пользование Программным Продуктом в любых, не запрещенных законодательством, целях и только по условиям, определенным Лицензионным договором публичной оферты.
- 2.3. «IT Service» - консультации и помощь Лицензиату по работе Программного продукта, оказываемая специалистами (далее - менеджер) технической поддержки Лицензиара исключительно по системе тикетов (концепция одного билета).
- 2.4. «Тикет» - платная услуга на основании концепции одного билета, которая позволяет клиенту обратиться в компанию Торгсофт до 20:00 согласно [графика работы](#), указанному на сайте для решения необходимых ему вопросов по программе и оборудованию на условиях данного Договора. Продолжительность оказания услуги по 1 (одному) тикету – не более 1 часа 00 минут.
- 2.5. «Лицензионный ключ» - уникальный цифровой код, который существует в электронной форме и может быть передан Лицензиату с помощью программно-аппаратных комплексов или каналов связи, и указания которого в соответствующем поле предоставляет возможность пользования Программным продуктом.
- 2.6. «Предложения» - данный документ «Лицензионный договор публичной оферты о предоставлении услуг IT Service», опубликованный должным образом на сайте torgsoft.ua.
- 2.7. «Акцепт Оферты» - полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий и выполнения условий указанных, в главах 4 и 11 Договора. Акцепт Оферты создает Договор оферты.
- 2.8. «Договор» - возмездный договор между Лицензиатом и Лицензиаром на оказание услуг IT Service по технической поддержке Программного Продукта; заключается путем акцепта оферты.
- 2.9. «Лицензиат» - лицо, осуществившее Акцепт Оферты, целью которого является использование услуг IT Service по технической поддержке Программного Продукта на основании концепции одного билета (тикетов) в любых, не запрещенных законодательством, целях.
- 2.10. «Дилер Лицензиара» — лицо (юридическое или физическое), которое заключило с Правообладателем Лицензионный Договор в простой письменной форме на использование Программного продукта «Компьютерная программа «ТОРГСОФТ», а также на использование словесных знаков для товаров и услуг № 147481 «ТОРГСОФТ учет запросто», № 147482 «ТОРГСОФТ», № 241603 «торгсофт», № 241604 «торг софт», и имеет право на оказание технической поддержки Лицензиату по работе с Программным продуктом.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 3.1. Предметом Договора является платное предоставление Лицензиаром Лицензиату услуг технической поддержки на основании концепции одного билета (тикетов) с целью оперативной помощи по Программному Продукту.
- 3.2. Лицензиат выражает свое полное согласие со стоимостью, сроком и другими условиями Договора самим лишь фактом обращения в службу технической поддержки.

4. ЦЕНА ДОГОВОРА, СРОКИ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И РАСЧЕТОВ

- 4.1. Цена Договора складывается из стоимости приобретенных на условиях полной предоплаты тикетов на основании цен, тарифов и условий, опубликованных на сайте Лицензиара: torgsoft.ua (далее - Сайт) на момент совершения

- Лицензиатом заказа из расчета: 1 тикет = 1 обращение в службу технической поддержки, в течении 1 календарного дня продолжительностью до 1 часа.
- 4.2. При получении демо Лицензии или после приобретения первой Лицензии Лицензиат получает 2 (два) часа в виде Пакета внедрения для нового клиента, которые зачисляются на его Лицевой счет. О состоянии своего счета Лицензиат может узнать в пункте меню «Помощь - Мой Лицевой счет» в программе «Торгсофт» или по телефону, назвав номер своего лицевого счета. Срок действия Пакета - 30 дней.
 - 4.3. В случае покупки лицензии после скачивания демо-версии, время на балансе клиента корректируется путем суммирования уже начисленных 2 (двух) часов Пакета внедрения для нового клиента и разницы между начисляемыми при приобретении лицензии и полученными при активации пробной версии. Например, после приобретения одновременно 2 (двух) лицензий Торгсофт к 2 (двум) часам на балансе, появившимся после скачивания демо-версии, в результате корректировки, прибавляется 1 (один) час, а не 2 (два)
 - 4.4. По исчерпанию Пакета внедрения для нового клиента Лицензиат имеет возможность приобрести тикеты согласно условий пункта 1 раздела 4 Договора.
 - 4.5. При оказании технической поддержки сотрудниками компании (в офисе или при помощи удаленной помощи) с баланса клиента списываются тикеты (из Пакета внедрения для нового клиента или предварительно оплаченные) с соблюдением следующих правил:
 - 4.5.1. оказание услуг по одному тикету лимитировано одним (1) часом оказания фактической технической поддержки, т.е. для продолжения работы по заявке более одного часа, Лицензиат должен приобрести необходимое количество тикетов. В случае отказа, работа по заявке будет приостановлена до предоплаты услуг.
 - 4.5.2. каждый день в 21:00 завершенные тикеты будут закрыты; дальнейшее оказание услуг по данным тикетам не производится;
 - 4.5.3. тикет, по которому началось предоставление услуги, не может быть использован на следующий день;
 - 4.5.4. возврат оплаты за приобретенные тикеты не предусмотрен, тикеты возврату и обмену на иные услуги – не подлежат;
 - 4.5.5. в случае, если вопрос клиента не исчерпал 1 час, но и не был решен в день обращения, например закончился рабочий день в компании Торгсофт, решение по тикету может быть перенесено по индивидуальной договоренности с Лицензиаром;
 - 4.5.6. иные услуги, отличные от данной услуги по Договору (IT Service), указанные в прайсе Торгсофт на сайте torgsoft.ua за отдельную оплату, в тикет(ы) не входят и приобретаются дополнительно;
 - 4.5.7. «пакеты технической поддержки», приобретенные до введения концепции одного билета, приобретенные Лицензиатами и находящиеся на их лицевых счетах, будут автоматически переведены в тикеты исходя из следующего правила: 30 минут «пакета» = 1 тикет (округление производится в сторону уменьшения).
 - 4.6. Лицензиар имеет право использовать один Лицевой счет для использования 2-х часов Пакета внедрения для нового клиента. В случае обнаружения дублирования контрагентов менеджер технической поддержки обязан объединить данных контрагентов в один Лицевой счет.
 - 4.7. Расчеты за тикеты могут осуществляться в безналичной форме в соответствии с законодательством Украины.
 - 4.8. Предоставление технической поддержки осуществляется только при наличии положительного баланса тикетов на лицевом счету Лицензиата по его инициативе в будние дни с понедельника по субботу с 9-00 до 18-00, с 18 до 21 в режиме telegram чата [@torgsoft_help](https://t.me/torgsoft_help), в воскресенье с 9-00 до 18-00 в режиме telegram чата [@torgsoft_help](https://t.me/torgsoft_help).
 - 4.9. Техническая поддержка работает по принципу электронной очереди. Если Лицензиат обратился в службу технической поддержки и на момент его обращения нет свободных менеджеров, которые могли бы приступить к решению задач Лицензиата, менеджер, принявший звонок, ставит заявку Лицензиата в электронную очередь, при этом указывая номер заявки в очереди, и озвучивает примерное время ожидания специалиста.
 - 4.10. Каждое обращение Лицензиата фиксируется. Подробный отчет о проделанной работе менеджера с указанием затраченного количества минут (но не менее 5 минут) на решение задачи Лицензиата можно посмотреть в программе Торгсофт «Помощь - Мой лицевой счет» или в программе Торгсофт «Подробнее».
 - 4.11. Менеджер технической поддержки оказывает помощь только по Программному продукту.
 - 4.12. Помощь технического специалиста по Программному продукту осуществляется в виде консультаций о том, как достигнуть поставленной цели.
 - 4.13. Лицензиат самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им расчетов.
 - 4.14. Лицензиат может выплачивать денежные средства за оплату услуг технической поддержки IT Service Лицензиару или Дилеру Лицензиара.
 - 4.15. Приобретенные на условиях предоплаты тикеты действуют во всей дилерской сети компании. Клиент может получать услуги от любого представителя или дилера.
 - 4.16. Порядок, правила, нововведения по оказанию услуг технической поддержки IT Service опубликованы на Сайте Лицензиара. Перед использованием услуг технической поддержки IT Service Лицензиат должен ознакомиться с особенностями оказания услуги IT Service на Сайте.
 - 4.17. Использование услуг технической поддержки IT Service подразумевает под собой, что Лицензиат ознакомлен и согласен с данным Договором и правилами, опубликованными на Сайте.
 - 4.18. В случае приобретения Лицензий Торгсофт в аренду, клиенту начисляется 2 (два) часа сроком на 1 (один) месяц в виде Пакета внедрения для нового клиента, независимо от количества арендуемых Лицензий.

5. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ

- 5.1. Лицензиату в рамках этого Договора предоставляются права:

- 5.1.1. использование услуг технической поддержки Программного Продукта IT Service для любых, не запрещенных законодательством, целей и нужд;
- 5.1.2. получения услуг технической поддержки Программного Продукта IT Service третьими лицами от имени Лицензиата. Для предоставления такого права Лицензиат должен лично сообщить Менеджеру о данном желании. Лицензиат должен учесть, что тикеты в таком случае будут списаны с его лицевого счета технической поддержки, и что именно он несет ответственность за все действия и/или бездействия такого третьего лица.
- 5.2. Использование Программного Продукта в нарушение условий настоящего Договора признается нарушением действующего законодательства об авторских правах и является достаточным основанием для лишения Лицензиата предоставленных в отношении Программного Продукта прав и Лицензии (лицензий).
- 5.3. Копирование сопровождающих Программный Продукт печатных и электронных материалов запрещается.
- 5.4. Лицензиар по данному Договору не предоставляет Лицензиату никаких иных прав в отношении Программного Продукта, чем те, которые урегулированы настоящим Договором.
- 5.5. Лицензиат принимает на себя все обязательства по настоящему Договору при использовании как платной, так и демо-версии Программного Продукта.
- 5.6. Лицензиар вправе в любое время изменить любые условия предоставления услуги IT Service путем осуществления соответствующей публикации на Сайте torgsoft.ua. Использование Лицензиатом обновлений Программного Продукта после публикации об изменении условий предоставления услуги IT Service означает принятие Лицензиатом всех без исключения измененных условий.
- 5.7. Лицензиат обязуется не удалять и не модифицировать любую информацию об авторских правах в Программном продукте.
- 5.8. В случае выявления нарушения Лицензионного договора (договоров) использования Программного продукта, Лицензиар имеет право отказать Лицензиату в оказании услуги технической поддержки IT Service.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Лицензиар обязан:

- 6.1.1. оказать Лицензиату по его требованию услуги технической поддержки при условии соблюдения условий раздела 4 настоящего Договора;
- 6.1.2. предупреждать Лицензиата о возможных задержках в оказании услуг технической поддержки IT Service;
- 6.1.3. приложить все необходимые разумные усилия для устранения выявленных ошибок в работе Программного Продукта.

6.2. Лицензиат обязан:

- 6.2.1. своевременно путем предварительной оплаты приобретать тикеты, чтобы на лицевом счете поддерживался положительный баланс тикетов. При отрицательном балансе тикетов на личном счете услуги технической поддержки IT Service не оказываются;
- 6.2.2. при получении услуг технической поддержки IT Service подготовить устройство для настройки и работы с Программным Продуктом в соответствии с техническими требованиями, изложенными на Сайте Лицензиара;
- 6.2.3. перед использованием услуг технической поддержки IT Service сделать архив своей базы данных в отдельный каталог и/или на сторонний носитель.

6.3. Лицензиар имеет право:

- 6.3.1. отказать в предоставлении услуг технической поддержки IT Service при обнаружении следующих действий Лицензиата:
 - 6.3.1.1. попытки получить несанкционированный доступ к информации других Лицензиатов или Лицензиара;
 - 6.3.1.2. осуществления других действий, не предусмотренных Лицензионным договором публичной оферты, предоставляющем право использования ПО Торгсофт, которые содержат состав(ы) уголовных и/или административных правонарушений, а также в случае иных незаконных нарушений прав и законных интересов Сторон и третьих лиц;
- 6.3.2. приостановление или отказ в предоставлении услуг технической поддержки программного обеспечения IT Service осуществляется с момента выявления нарушений. При этом Лицензиату не выплачиваются компенсации за оплаченные тикеты и не компенсируются возможные убытки. Возобновление предоставления услуг остается на усмотрение Лицензиара.
- 6.3.3. в одностороннем порядке изменять цены на услуги технической поддержки IT Service. Изменения публикуются на сайте Лицензиара torgsoft.ua и вступают в силу со следующего календарного дня от дня их опубликования.
- 6.3.4. упоминать Лицензиата, который пользуется программным продуктом, в рекламных целях, в том числе размещать информацию о нем в своем портфолио, каталоге или на сайте.

- 6.4. Лицензиат имеет право до заключения договора и оплаты ознакомиться со всеми возможностями оказания услуг технической поддержки Программного Продукта IT Service следующими способами: используя открытые источники информации, документацию, форум поддержки, просмотр видеоуроков, отзывы о продукте третьих лиц и другими, не запрещенными законом, способами.

7. ГАРАНТИИ

- 7.1. Лицензиар гарантирует качество предоставляемых услуг менеджерами технической поддержки IT Service Головного офиса компании и филиалов Торгсофт.
- 7.2. Программный Продукт поставляется «таким, какой он есть». Лицензиар не гарантирует, что Программный Продукт соответствует ожиданиям и представлениям Пользователя, аналогам, стандартам, не описанным в сопроводительной документации. Лицензиар и Дилер Лицензиара не несут какой-либо ответственности за прямые или косвенные последствия применения Программного продукта, в том числе, если они возникли из-за возможных опечаток в комплекте программного продукта, а также если они возникли в результате скрытых ошибок в программном обеспечении.
- 7.3. Лицензиар не гарантирует совместную работу Программного продукта с программным обеспечением и оборудованием третьих лиц и организаций, особенно с программными продуктами, созданными позднее, чем данная версия программного продукта, соответственно в таком случае не гарантирует, что услуги технической поддержки IT Service помогут решить вопросы совместимости программного обеспечения.
- 7.4. При выявлении ошибок в программном продукте тикеты с лицевого счета клиента не списываются. Менеджер технической поддержки не вносит никаких изменений в продукт для устранения ошибки. Исправление ошибок предоставляется с плановым обновлением системы или ранее планового обновления при наличии такой возможности. Лицензиар не гарантирует отсутствие ошибок в программном продукте.
- 7.5. Лицензиар, Дилер и Менеджер технической поддержки не несут ответственности в случае сбоя стороннего программного обеспечения, операционных систем, оборудования, что делает невозможным работу с Программным продуктом на компьютерах Лицензиата, а также невозможным восстановление его работоспособности.
- 7.6. Лицензиар не гарантирует корректную работу Программного продукта при наличии вредоносного программного обеспечения на компьютере Лицензиата.
- 7.7. За исключением гарантий, прямо указанных в Договоре, Лицензиар не дает никаких других прямых или допустимых гарантий по Договору и прямо отказывается от любых гарантий или условий на соответствие Программного Продукта и сопутствующих услуг конкретным целям и ожиданиям Лицензиата.
- 7.8. Гарантийные обязательства аннулируются в случае:
 - 7.8.1. вмешательства Лицензиата (или третьих лиц со стороны Лицензиата) в программный код продукта;
 - 7.8.2. нарушение Лицензиатом правил использования Лицензии (Лицензий) на Программный продукт.

8. ОБНОВЛЕНИЕ

- 8.1. Для использования программного обеспечения, которое Лицензиар относит к категории обновлений, Лицензиат должен иметь Лицензионный ключ на Программный продукт.
- 8.2. Обновление Программного продукта Лицензиат может осуществить самостоятельно. Перед проведением самостоятельного обновления Лицензиат обязан ознакомиться с правилами обновления продукта на странице Сайта <https://torgsoft.ua/articles/gid-po-torgsoft/kak-samostoyatelnno-obnovit-torgsoft-do-nuzhnoj-versii/>.
- 8.3. В случае, если обновление проводит Менеджер технической поддержки, с баланса лицевого счета Лицензиата будет списано количество тикетов, затраченное на обновление Программного продукта.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 9.1. Ответственность Лицензиара в рамках обязательств по настоящему Договору, наступает только при полном отсутствии задолженности по оплате со стороны Лицензиата.
- 9.2. Ответственность за любые прямые или косвенные убытки, включая, но не ограничиваясь, упущенной выгодой, ущербом имиджу, потерей конфиденциальной информации, связанные с использованием или невозможностью использования Программного Продукта по настоящему Договору, несет Лицензиат, даже в случае предварительного уведомления им о возможности такого ущерба или по любому иску третьей стороны.
- 9.3. Лицензиар освобождается от выполнения обязательств по настоящему Договору при невыполнении Лицензиатом условий Договора, при этом Лицензиату не выплачиваются никакие компенсации.
- 9.4. Принимая во внимание п. 6.4 Договора, включая, но не ограничиваясь пониманием технической сложности Программного Продукта, стоимость оплаченных тикетов возврату не подлежит. Оплата тикетов является подтверждением акцепта настоящей публичной оферты.
- 9.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, или если неисполнение обязательств Сторонами по Договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Сторона не может влиять и за возникновение которых не несет ответственности, в том числе: война, боевые действия, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, другие стихийные бедствия, пожар, сбой энергоснабжения, вмешательство третьих лиц в работу компании, произошедшие не по вине сторон; действия и акты органов власти, принятые после заключения Договора и делающие невозможным выполнение обязательств, установленных Договором, и другие непредвиденные обстоятельства и неподконтрольные сторонам события и явления, но не ограничиваясь указанными.

10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 10.1 В случае возникновения споров Стороны принимают все меры к разрешению споров путем переговоров.
- 10.2 При невозможности разрешения споров путем переговоров, спор рассматривается в судебном порядке по соответствующей подсудности в соответствии с нормами законодательства Украины.
- 10.3 В случае, если какое-то из положений настоящего Договора окажется недействительным в силу закона и/или решения суда, то оно будет считаться исключенным из настоящего Договора; при этом другие положения настоящего Договора сохраняют силу.

11. ПОЛОЖЕНИЕ ПО ОФЕРТЕ, АКЦЕПТ ОФЕРТЫ, МОМЕНТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЯ

- 11.1. Лицензиат производит Акцепт Оферты путем оплаты стоимости тикета (тикетов) согласно условиям раздела 4 данного Договора.
- 11.2. Акцепт оферты Лицензиатом создает Договор и обязанность выполнения его условий.
- 11.3. Договор вступает в силу с момента акцепта (т.е. с момента зачисления денежных средств на банковский счет Лицензиара).
- 11.4. Лицензиар оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты и /или отозвать Оферту в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения Лицензиаром изменений в Оферту, такие изменения вступают в силу со следующего календарного дня после их опубликования на сайте torgsoft.ua, если дополнительно не определен другой срок вступления изменений в силу при таком размещении (опубликовании).

12. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИАРА

Физическое лицо-предприниматель Лукашин Сергей Олегович,
Идентификационный номер налогоплательщика 2389414979;
паспорт серия МН № 522675, выданный ЦВМ Дзержинского РО ХГУ УМВД Украины в Харьковской области «29» января 2003 года
Счет UA66351533000026009060014078
Банк ХАРКІВСЬКЕ ГРУ АТ КБ "ПРИВАТБАНК"
МФО Банка 351533
Является плательщиком единого налога 3-й группы по ставке 5%.
Не является плательщиком НДС.
Тел. / Факс +380577601828