

ДОГОВІР

публічної оферти про надання послуг IT Service

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Цей документ являє собою пропозицію фізичної особи - підприємця Лукашина Сергія Олеговича (надалі - Правовласник або Ліцензіар) укласти Договір публічної оферти про надання послуг IT Service (далі - Оферта або Договір) з метою здійснення технічної підтримки програмних продуктів: «Комп'ютерна програма «ТОРГСОФТ» (далі - Програмний продукт) на викладених нижче умовах.
- 1.2. У разі оплати послуг відбувається акцепт оферти, який рівносильний укладенню Договору на умовах, викладених даною офертою. Юридична особа, фізична особа-підприємець або фізична особа (резидент або нерезидент), яка є кінцевим споживачем, провадить акцепт цієї оферти, стає Користувачем (або - Ліцензіатом).
- 1.3. У зв'язку з вищевикладеним уважно прочитайте текст даної публічної оферти. Якщо Ви не згодні з будь-яким пунктом цієї Оферти, Ліцензіар пропонує Вам відмовитися від використання послуг IT Service.
- 1.4. Даний Договір керується Ліцензійною угодою публічної оферти, що надає право використання ПЗ Торгсофт, розміщеною на Сайті Ліцензіара [torgsoft.ua](https://torgsoft.ua/about/licenzionnyy-dogovor-publichnoy-oferty-ob-ispolzovanii-po-torgsoft.html) (далі - Сайт) за адресою <https://torgsoft.ua/about/licenzionnyy-dogovor-publichnoy-oferty-ob-ispolzovanii-po-torgsoft.html>

2. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ

- 2.1. «Програмний продукт» - комплекс програмних засобів «Комп'ютерна програма «ТОРГСОФТ», які є власністю Ліцензіара.
- 2.2. «Ліцензія» - невиключне право на безстрокове користування Програмним Продуктом в будь-яких, не заборонених законодавством, цілях і тільки за умовами, визначеними Ліцензійною угодою публічної оферти.
- 2.3. «IT Service» - консультації та допомога Ліцензіату по роботі програмного забезпечення, що надається фахівцями (далі - менеджер) технічної підтримки Ліцензіара виключно за системою тікетів (концепція одного квитка).
- 2.4. «Тікет» - платна послуга на підставі концепції одного квитка, яка дозволяє клієнту звернутися в компанію Торгсофт до 20:00 згідно [графіка роботи](#), вказаного на сайті для вирішення необхідних йому питань за програмою і обладнанням на умовах даного Договору. Тривалість надання послуги по 1 (одному) тікету - не більше 1 години 00 хвилин.
- 2.5. «Ліцензійний ключ» - унікальний цифровий код, який існує в електронній формі і може бути переданий Ліцензіату за допомогою програмно-апаратних комплексів або каналів зв'язку, і зазначення якого у відповідному полі надає можливість користування Програмним продуктом.
- 2.6. «Пропозиції» - даний документ «Ліцензійний договір публічної оферти про надання послуг IT Service», опублікований належним чином на сайті torgsoft.ua.
- 2.7. «Акцепт оферти» - повне і беззастережне прийняття оферти шляхом здійснення дій та виконання умов зазначених, в главах 4 і 11 Договору. Акцепт оферти створює Договір оферти.
- 2.8. «Договір» - відшкодувальний договір між Ліцензіатом і Ліцензіаром на надання послуг IT Service з технічної підтримки Програмного Продукту; укладається шляхом акцепту оферти.
- 2.9. «Ліцензіат» - особа, яка здійснила Акцепт Оферти, метою якого є використання послуг IT Service з технічної підтримки Програмного Продукту на підставі концепції одного квитка (тікетів) в будь-яких, не заборонених законодавством, цілях.
- 2.10. «Дилер Ліцензіара» - особа (юридична або фізична), яка уклала з Правовласником Ліцензійний Договір в простій письмовій формі на використання Програмного продукту «Комп'ютерна програма «ТОРГСОФТ», а також на використання словесних знаків для товарів і послуг № 147481 «ТОРГСОФТ облік за простою», № 147482 «ТОРГСОФТ», № 241603 «ТоргСофт», № 241604 «торг софт», і має право на надання технічної підтримки Ліцензіату по роботі з Програмним продуктом.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 3.1. Предметом Договору є платне надання Ліцензіаром Ліцензіату послуг технічної підтримки на підставі концепції одного квитка (тікетів) з метою оперативної допомоги по програмному продукту.
- 3.2. Ліцензіат повністю погоджується з вартістю, строком та іншими умовами Договору самим лише фактом звернення до служби технічної підтримки.

4. ЦІНА ДОГОВОРУ, ТЕРМІНИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ І РОЗРАХУНКІВ

- 4.1. Ціна Договору складається з вартості придбаних на умовах повної передоплати тікетів на підставі цін, тарифів та умов, опублікованих на сайті Ліцензіара: torgsoft.ua (далі - Сайт) на момент створення Ліцензіатом замовлення з розрахунку: 1 тікет = 1 звернення в службу технічної підтримки, протягом 1 календарного дня тривалістю до 1 години.
- 4.2. При отриманні демо Ліцензії або після придбання першої Ліцензії, Ліцензіат отримує 2 (дві) години у вигляді Пакету впровадження для нового клієнта, які зараховуються на його особовий рахунок. Про стан свого рахунку Ліцензіат

- може дізнатися в пункті меню «Допомога - Мій Особовий рахунок» в програмі «Торгсофт» або по телефону, назвавши номер свого особового рахунку. Термін дії Пакету - 30 днів.
- 4.3. У разі покупки ліцензії після скачування демо-версії, час на балансі клієнта коригується шляхом підсумовування вже нарахованих 2 (двох) годин Пакета впровадження для нового клієнта і різниці між тими, що нараховуються при придбанні ліцензії і отриманими при активації пробної версії. Наприклад, після придбання одночасно 2 (двох) ліцензій Торгсофт до 2 (двох) годин на балансі, що з'явилися після скачування демо-версії, в результаті коригування, додається 1 (одна) година, а не 2 (дві).
- 4.4. Після вичерпання Пакету впровадження для нового клієнта Ліцензіат має можливість придбати тікети згідно умов пункту 1 розділу 4 Договору.
- 4.5. При наданні технічної підтримки співробітниками компанії (в офісі або за допомогою віддаленої допомоги) з балансу клієнта списуються тікети (з Пакета впровадження для нового клієнта або попередньо оплачені) з дотриманням таких правил:
- 4.5.1. надання послуг по одному тікету лімітовано однією (1) годиною надання фактичної технічної підтримки, тобто для продовження роботи за заявкою більше однієї години, Ліцензіат повинен придбати необхідну кількість тікетів. У разі відмови, робота по заявці буде припинена до передоплати послуг;
- 4.5.2. кожен день о 21:00 завершені тікети будуть закриті; подальше надання послуг за даними тікетом не проводиться;
- 4.5.3. тікет, за яким почалося надання послуги, не може бути використаний на наступний день;
- 4.5.4. повернення оплати за придбані тікети не передбачено, тікети поверненню та обміну на інші послуги - не підлягають;
- 4.5.5. у разі, якщо питання клієнта не вичерпало 1 годину, але і не було вирішене в день звернення, наприклад закінчився робочий день в компанії Торгсофт, рішення по тікету може бути перенесено за індивідуальною домовленістю з Ліцензіаром;
- 4.5.6. інші послуги, відмінні від даної послуги за Договором (IT Service), зазначені в прайсі Торгсофт на сайті torgsoft.ua за окрему оплату, в тікет(и) не входять і купуються додатково;
- 4.5.7. «Пакети технічної підтримки», придбані до введення концепції одного квитка, придбані Ліцензіатами і знаходяться на їх особових рахунках, будуть автоматично переведені в тікети виходячи з наступного правила: 30 хвилин «пакета» = 1 тікет (округлення проводиться в сторону зменшення).
- 4.6. Ліцензіар має право використовувати один Особовий рахунок для використання 2-х годин Пакету впровадження для нового клієнта. У разі виявлення дублювання контрагентів менеджер технічної підтримки зобов'язаний об'єднати дані контрагентів в один Особовий рахунок.
- 4.7. Розрахунки за тікети можуть здійснюватися в безготівковій формі відповідно до законодавства України.
- 4.8. Надання технічної підтримки здійснюється тільки при наявності позитивного балансу тікетів на особовому рахунку Ліцензіата за його ініціативою в будні дні з понеділка по суботу з 9-00 до 18-00, з 18 до 21 в режимі telegram чату [@torgsoft_help](https://t.me/torgsoft_help), в неділю з 9-00 до 18-00 в режимі telegram чату [@torgsoft_help](https://t.me/torgsoft_help).
- 4.9. Технічна підтримка працює за принципом електронної черги. Якщо Ліцензіат звернувся в службу технічної підтримки і на момент його звернення немає вільних менеджерів, які могли б приступити до вирішення завдань Ліцензіата, менеджер, який прийняв дзвінок, ставить заявку Ліцензіата в електронну чергу, при цьому вказуючи номер заявки в черзі, і озвучує приблизний час очікування фахівця.
- 4.10. Кожне звернення Ліцензіата фіксується. Докладний звіт про виконану роботу менеджера із зазначенням витраченої кількості хвилин (але не менше 5 хвилин) на рішення задачі Ліцензіата можна подивитися в програмі Торгсофт «Допомога - Мій особистий рахунок» або в програмі Торгсофт «Детальніше».
- 4.11. Менеджер технічної підтримки надає допомогу тільки щодо Програмного продукту.
- 4.12. Допомога технічного фахівця щодо Програмного продукту здійснюється у вигляді консультацій про те, як досягти поставленої мети.
- 4.13. Ліцензіат самостійно несе відповідальність за правильність здійснених ним розрахунків.
- 4.14. Ліцензіат може сплачувати кошти за оплату послуг технічної підтримки IT Service Ліцензіару або Дилерів Ліцензіара.
- 4.15. Придбані на умовах передоплати тікети діють у всій дилерській мережі компанії. Клієнт може отримувати послуги від будь-якого представника або дилера.
- 4.16. Порядок, правила, нововведення з надання послуг технічної підтримки IT Service опубліковані на Сайті Ліцензіара. Перед використанням послуг технічної підтримки IT Service Ліцензіат повинен ознайомитися з особливостями надання послуги IT Service на Сайті.
- 4.17. Використання послуг технічної підтримки IT Service має на увазі під собою, що Ліцензіат ознайомлений і погоджується з цим Договором та правилами, опублікованими на Сайті.
- 4.18. У разі придбання Ліцензій Торгсофт в оренду, клієнту нараховується 2 (дві) години строком на 1 (один) місяць у вигляді Пакету впровадження для нового клієнта, незалежно від кількості орендованих Ліцензій.

5. УМОВИ ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГИ

- 5.1. Ліцензіату в рамках цього Договору надаються права:
- 5.1.1. використання послуг технічної підтримки Програмного Продукту IT Service для будь-яких, не заборонених законодавством, цілей і потреб;
- 5.1.2. отримання послуг технічної підтримки Програмного Продукту IT Service третіми особами від імені Ліцензіата. Для надання такого права Ліцензіат повинен особисто повідомити Менеджеру про дане бажання. Ліцензіат

повинен врахувати, що тікети в такому випадку будуть списані з його особового рахунку технічної підтримки, і що саме він несе відповідальність за всі дії і / або бездіяльності такої третьої особи.

- 5.2. Використання Програмного Продукту в порушення умов цього Договору визнається порушенням чинного законодавства про авторські права і є достатньою підставою для позбавлення Ліцензіата наданих щодо Програмного Продукту прав і Ліцензії (ліцензій).
- 5.3. Копіювання супроводжуючих Програмний Продукт друкованих та електронних матеріалів забороняється.
- 5.4. Ліцензіар за даним Договором не надає Ліцензіату ніяких інших прав щодо Програмного Продукту, ніж ті, які врегульовані цим Договором.
- 5.5. Ліцензіат приймає на себе всі зобов'язання за цим Договором при використанні як платною, так і демо-версії Програмного Продукту.
- 5.6. Ліцензіар має право в будь-який час змінити будь-які умови надання послуги IT Service шляхом здійснення відповідної публікації на Сайті torgsoft.ua. Використання Ліцензіатом оновлень Програмного Продукту після публікації про зміну умов надання послуги IT Service означає прийняття Ліцензіатом усіх без винятку змінених умов.
- 5.7. Ліцензіат зобов'язується не видаляти і не модифікувати будь-яку інформацію про авторські права в програмному продукті.
- 5.8. У разі виявлення порушення Ліцензійного договору (договорів) використання програмного забезпечення, Ліцензіар має право відмовити Ліцензіату в наданні послуги технічної підтримки IT Service.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

6.1. Ліцензіар зобов'язаний:

- 6.1.1. надати Ліцензіату на його вимогу послуги технічної підтримки за умови дотримання умов розділу 4 цього Договору;
- 6.1.2. попереджати Ліцензіата про можливі затримки в наданні послуг технічної підтримки IT Service;
- 6.1.3. докласти всіх необхідних розумних рекомендацій щодо усунення виявлених помилок у роботі Програмного Продукту.

6.2. Ліцензіат зобов'язаний:

- 6.2.1. своєчасно шляхом попередньої оплати придбати тікети, щоб на особовому рахунку підтримувався позитивний баланс тікетів. При негативному балансі тікетів на особистому рахунку послуги технічної підтримки IT Service не надаються;
- 6.2.2. при отриманні послуг технічної підтримки IT Service підготувати пристрій для налаштування і роботи з Програмним Продуктом відповідно до технічних вимог, викладених на Сайті Ліцензіара;
- 6.2.3. перед використанням послуг технічної підтримки IT Service зробити архів своєї бази даних в окремий каталог і / або на сторонній носій.

6.3. Ліцензіар має право:

- 6.3.1. відмовити в наданні послуг технічної підтримки IT Service при виявленні наступних дій Ліцензіата:
 - 6.3.1.1. попитки отримати несанкціонований доступ до інформації інших Ліцензіатів або Ліцензіара;
 - 6.3.1.2. здійснення інших дій, не передбачених Ліцензійною угодою публічної оферти, що надає право використання ПЗ Торгсофт, які містять склад (и) кримінальних і / або адміністративних правопорушень, а також у разі інших незаконних порушень прав і законних інтересів Сторін та третіх осіб;
- 6.3.2. призупинення або відмова в наданні послуг технічної підтримки програмного забезпечення IT Service здійснюється з моменту виявлення порушень. При цьому Ліцензіату не виплачуються компенсації за оплачені тікети і не компенсуються можливі збитки. Відновлення надання послуг залишається на розсуд Ліцензіара.
- 6.3.3. в односторонньому порядку змінювати ціни на послуги технічної підтримки IT Service. Зміни публікуються на сайті Ліцензіара torgsoft.ua і вступають в силу з наступного календарного дня від дня їх опублікування.
- 6.3.4. згадувати Ліцензіата, який користується програмним продуктом, у рекламних цілях, в тому числі розміщувати інформацію про нього в своєму портфоліо, каталозі або на сайті.

- 6.4. Ліцензіат має право до укладення договору і оплати ознайомитися з усіма можливостями надання послуг технічної підтримки Програмного Продукту IT Service наступними способами: використовуючи відкриті джерела інформації, документацію, форум підтримки, перегляд відеоуроків, відгуки про продукт третіх осіб і іншими, не забороненими законом, засобами.

7. ГАРАНТІЇ

- 7.1. Ліцензіар гарантує якість послуг, що надаються менеджерами технічної підтримки IT Service Головного офісу компанії і філій Торгсофт.
- 7.2. Програмний Продукт поставляється «таким, яким він є». Ліцензіар не гарантує, що Програмний Продукт відповідає очікуванням і уявленням Користувача, аналогам, стандартам, що не описані в супровідній документації. Ліцензіар і Дилер Ліцензіара не несуть жодної відповідальності за прямі або непрямі наслідки застосування програмного забезпечення, в тому числі, якщо вони виникли через можливі помилок в комплекті програмного продукту, а також якщо вони виникли в результаті прихованих помилок в програмному забезпеченні.

- 7.3. Ліцензіар не гарантує спільну роботу Програмного продукту з програмним забезпеченням та обладнанням третіх осіб і організацій, особливо з програмними продуктами, створеними пізніше, ніж дана версія програмного продукту, відповідно в такому випадку не гарантує, що послуги технічної підтримки IT Service допоможуть вирішити питання сумісності програмного забезпечення.
- 7.4. При виявленні помилок в програмному продукті тікети з особового рахунку клієнта не списуються. Менеджер технічної підтримки не вносить ніяких змін в продукт для усунення помилки. Виправлення помилок надається з плановим оновленням системи або раніше планового оновлення при наявності такої можливості. Ліцензіар не гарантує відсутність помилок в програмному продукті.
- 7.5. Ліцензіар, Дилер і Менеджер технічної підтримки не несуть відповідальності в разі збою стороннього програмного забезпечення, операційних систем, обладнання, що унеможливує роботу з Програмним продуктом на комп'ютерах Ліцензіата, а також неможливим відновлення його працездатності.
- 7.6. Ліцензіар не гарантує коректну роботу програмного продукту в наявності шкідливого програмного забезпечення на комп'ютері Ліцензіата.
- 7.7. За винятком гарантій, прямо зазначених в Договорі, Ліцензіар не дає ніяких інших прямих або допустимих гарантій за Договором і прямо відмовляється від будь-яких гарантій або умов на відповідність Програмного Продукту і супутніх послуг конкретним цілям і очікуванням Ліцензіата.
- 7.8. Гарантійні зобов'язання анулюються у разі:
 - 7.8.1. втручання Ліцензіата (або третіх осіб з боку Ліцензіата) в програмний код продукту;
 - 7.8.2. порушення Ліцензіатом правил використання Ліцензії (Ліцензій) на Програмний продукт.

8. ОНОВЛЕННЯ

- 8.1. Для використання програмного забезпечення, яке Ліцензіар відносить до категорії оновлень, Ліцензіат повинен мати Ліцензійний ключ на Програмний продукт.
- 8.2. Оновлення Програмного продукту Ліцензіат може здійснити самостійно. Перед проведенням самостійного оновлення Ліцензіат зобов'язаний ознайомитися з правилами оновлення продукту на сторінці Сайту <https://torgsoft.ua/articles/gid-po-torgsoft/kak-samostoyatelno-obnovit-torgsoft-do-nuzhnoj-versii/>.
- 8.3. У разі, якщо оновлення проводить Менеджер технічної підтримки, з балансу особового рахунку Ліцензіата буде списано кількість тікетів, витрачений на оновлення Програмного продукту.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 9.1. Відповідальність Ліцензіара в рамках зобов'язань за цим Договором, настає тільки при повній відсутності заборгованості по оплаті з боку Ліцензіата.
- 9.2. Відповідальність за будь-які прямі або непрямі збитки, включаючи, але не обмежуючись, упущеною вигодою, збитком іміджу, втратою конфіденційної інформації, пов'язані з використанням або неможливістю використання Програмного Продукту за цим Договором, несе Ліцензіат, навіть в разі попереднього повідомлення їм про можливість такого збитку або по будь-яким позовом третьої сторони.
- 9.3. Ліцензіар звільняється від виконання зобов'язань за цим Договором у разі невиконання Ліцензіатом умов Договору, при цьому Ліцензіату не виплачуються ніякі компенсації.
- 9.4. Беручи до уваги п. 6.4 Договору, включаючи, але не обмежуючись розумінням технічної складності Програмного Продукту, вартість оплачених тікетів поверненню не підлягає. Оплата тікетів є підтвердженням акцепту публічної оферти.
- 9.5. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо це невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, що виникли після укладення Договору, або якщо невиконання зобов'язань Сторонами за Договором стало наслідком подій надзвичайного характеру, які Сторони не могли ні передбачити, ні запобігти розумними заходами. До обставин непереборної сили відносяться події, на які Сторона не може впливати і за виникнення яких не несе відповідальності, в тому числі: війна, бойові дії, повстання, страйк, землетрус, повінь, інші стихійні лиха, пожежа, збої енергопостачання, втручання третіх осіб в роботу компанії, що сталося не з вини сторін; дії і акти органів влади, прийняті після укладення Договору і які роблять неможливим виконання зобов'язань, встановлених Договором, та інші непередбачені обставини і непередбачені сторонам події та явища, але не обмежуючись вказаними.

10. ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК

- 10.1. У разі виникнення суперечок Сторони вживають всіх заходів до вирішення суперечок шляхом переговорів.
- 10.2. При неможливості вирішення спорів шляхом переговорів, спір розглядається в судовому порядку за відповідною підсудності відповідно до норм законодавства України.
- 10.3. У разі, якщо якийсь із положень цього Договору виявиться не дійсним в силу закону і / або рішення суду, то воно буде вважатися виключеним з цього Договору; при цьому інші положення цього Договору зберігають силу.

11. ПОЛОЖЕННЯ ПО ОФЕРТІ, АКЦЕПТ ДОГОВОРУ, МОМЕНТ УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ, ЗМІНИ

- 11.1. Ліцензіат проводить Акцепт оферти шляхом оплати вартості тікета (тікетів) відповідно до умов розділу 4 даного Договору.
- 11.2. Акцепт оферти Ліцензіатом створює Договір і обов'язок виконання його умов.
- 11.3. Договір набуває чинності з моменту акцепту (тобто з моменту зарахування грошових коштів на банківський рахунок ліцензіара).
- 11.4. Ліцензіар залишає за собою право внести зміни в умови Оферти і / або відкликати Оферту в будь-який момент на свій розсуд. У разі внесення Ліцензіаром змін до Оферту, такі зміни вступають в силу з наступного календарного дня після їх опублікування на сайті torgsoft.ua, якщо додатково не визначено інший термін вступу змін в силу при такому розміщенні (опублікуванні).

12. АДРЕСА І РЕКВІЗИТИ ЛІЦЕНЗІАРА

Фізична особа-підприємець Лукашин Сергій Олегович,
Ідентифікаційний номер платника податків 2389414979;
паспорт серія МН № 522675, виданий ЦВМ Дзержинського РВ ХМУ УМВС України в Харківській області «29» січня 2003 року
Рахунок UA66351533000026009060014078
Банк ХАРКІВСЬКЕ ГРУ АТ КБ "ПРИВАТБАНК"
МФО Банка 351533

Є платником єдиного податку 3-ї групи за ставкою 5%.
Не є платником ПДВ.
Тел. / Факс +380577601828