**Договор** **- публичная Оферта**

**о предоставлении услуг Линии консультаций
по сопровождению программного продукта**

г. Нижний Новгород

 ООО «Апрель ИТ Проект», в лице директора Ермолаева Александра Алексеевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», адресует настоящий Договор-оферту (далее – Договор или Оферта) неопределенному кругу лиц.

Договор-оферта и Приложения 1, 2 являются официальными документами и опубликованы в сети Интернет по адресу: [www.aprsoft.ru](http://www.1c.nn.ru). В случае принятия изложенных ниже условий юридическое или физическое лицо, производящее акцепт настоящей Оферты, становится Заказчиком, Исполнитель и Заказчик совместно — Сторонами, а по отдельности – Стороной.

# **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

## **Программный продукт (или ПП)** — совокупность программ для ЭВМ, связанных с ними программных документов и данных, в т.ч. баз данных, принадлежащих Заказчику на законных основаниях.

## **Сопровождение программного продукта** — обслуживание программного продукта, которое может включать в себя такие виды работ/услуг, как адаптация, в т.ч. установка обновлений, тестирование программного продукта, а также поддержка пользователей.

## **Адаптация программного продукта** — внесение изменений, осуществляемых исключительно в целях функционирования программы для ЭВМ и/или базы данных на конкретных технических средствах Заказчика или под управлением конкретных программ Заказчика: как требующее проведения работ по программированию дополнительных функций, не настраиваемых в исходной конфигурации, и/или изменения исходного кода программы (разработка, доработка, обновление нетиповых конфигураций программного продукта), так и не требующее (настройка, конфигурирование, обновление платформы и/или типовой конфигурации программного продукта).

## **Конфигурирование (или настройка) ПП** - вид адаптации, когда программный продукт настраивается под нужды Заказчика через стандартные интерфейсы (типовой функционал программного продукта) без программирования дополнительных функций и/или без изменения исходного кода программы.

## **Поддержка пользователей ПП** — консультации пользователей по вопросам использования функционала программного продукта (письменные и устные ответы на вопросы пользователей о составных частях и возможностях программного продукта согласно его типовой конфигурации, реализованной для пользователя адаптации; подготовка персонала к пользованию программным продуктом в форме консультирования по использованию программного продукта и внесенных в программный продукт в результате адаптации изменений).

## **Фирма "1С"** - группа компаний «1С», которым принадлежат исключительные права на программные продукты системы «1С:Предприятие».

# **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

## Оферта является официальным предложением Исполнителя к заключению Договора о предоставлении услуг Линии консультаций по сопровождению программного продукта и содержит все существенные условия, необходимые для заключения данного Договора, в соответствии со ст. 435, 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## Акцептом Договора является внесение оплаты за соответствующие услуги Заказчиком, в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## Осуществляя акцепт, установленный в п.2.2 настоящего Договора, Заказчик гарантирует, что ознакомлен, соглашается и принимает полностью и безоговорочно все условия Договора в том виде, в котором они изложены в тексте Договора и приложениях к нему. Совершая действия по акцепту, Заказчик гарантирует, что он правомочен и имеет законные права на вступление в договорные отношения с Исполнителем.

## Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в условия Договора и приложения к нему. Новые условия вступают в силу с момента опубликования в сети Интернет по адресу: [www.aprsoft.ru](http://www.1c.nn.ru). При этом ранее оплаченные услуги предоставляются Заказчику в полном объеме на прежних условиях, действующих на момент оплаты.

## Оферта может быть отозвана в любое время.

## Оферта не требует скрепления печатями и/или подписания Заказчиком и Исполнителем, сохраняя при этом полную юридическую силу.

## Настоящий Договор распространяется только на ПП, не требующие обязательного наличия договора информационно-технологического сопровождения (1С:ИТС) по правилам фирмы «1С».

# **Условия, стоимость и порядок расчетов**

## Заказчик заполняет и направляет Исполнителю Заявку по форме, установленной Исполнителем и изложенной в Приложении №2 к настоящему Договору (далее «Приложение 2»). Заявка может быть передана Исполнителю устно при телефонном звонке, посредством электронной почты на адрес Исполнителя hotline@aprilnn.ru, а также курьерской службы.

## Все платежи по настоящей Оферте осуществляются в рублях.

## Стоимость услуг определяется действующим прейскурантом Исполнителя на момент оказания услуг. Стоимость услуг по настоящему договору, если иное не сказано прейскуранте Исполнителя, указывается без учета НДС, при этом сумма НДС в состав стоимости услуг по настоящему договору не входит и дополнительно предъявляется Исполнителем Заказчику к оплате при реализации услуг по настоящему договору исходя из ставок, подлежащих применению Исполнителем в соответствии с   требованиями   действующего   законодательства   РФ.

## Стоимость, если не сказано иное в прейскуранте Исполнителя, включает в себя сопровождение не более двух программных продуктов.

## Оплата работ Исполнителя производится согласно выставляемых Заказчику счетов. Оплата осуществляется на условиях 100 (сто) процентной предоплаты, кроме случая поминутной тарификации с постоплатой.

## Сумму платежа по выставляемым счетам Заказчик перечисляет на расчетный счет Исполнителя в течение 3 (трех) банковских дней с момента их получения или производит оплату наличными. Обязательство по оплате считается надлежаще исполненным в момент зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя или поступление наличных денег в кассу.

# **Права и обязанности сторон**

## Исполнитель обязуется:

### предоставлять Заказчику услуги Линии консультаций по сопровождению программного продукта в соответствии с условиями, изложенными в настоящем договоре и в Приложении №1 к настоящему Договору (далее «Приложение 1»), содержащим перечень программного обеспечения, в отношении которого оказываются Услуги, описание и стоимость Услуг.

### Оказывать услуги только в отношении программных продуктов, которыми Заказчик пользуется на законных основаниях.

### Осуществлять качественное предоставление услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты.

### С момента заключения (акцептирования) договора в соответствии п.2.2 настоящего Договора предоставить Заказчику истребованные им Услуги.

### Публиковать на сайте [www.aprsoft.ru](http://www.1c.nn.ru) официальные сообщения, связанные с обслуживанием Заказчиков, все дополнения и изменения в условиях настоящей Оферты.

### Формировать и отправлять в адрес Заказчика односторонний Акт об оказанных услугах. Услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком в указанном в Акте объеме, если Заказчик в течение 3 (трех) дней не направит в адрес Исполнителя мотивированные письменные возражения.

## Исполнитель вправе:

### Прекратить договорные отношения с Заказчиком в одностороннем порядке, с одновременной отправкой письменного электронного уведомления, при нарушении Заказчиком условий настоящей Оферты. Моментом расторжения Оферты и прекращение обслуживания считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику.

## Заказчик обязуется:

### При обращении на Линию консультаций назвать регистрационный номер ПП, а при непосредственном обращении в офис за консультацией – предъявить оригинал регистрационной анкеты на ПП, входящей в поставку ПП.

### При обращении на Линию консультаций указывать достоверную информацию о себе и уведомлять Исполнителя устно или по электронной почте об изменениях данных (реквизитах) Заказчика, в том числе почтового адреса, телефона E-mail, контактного лица, высылая в подтверждение заявленных данных копию регистрационной анкеты.

### В сроки, установленные настоящей Офертой, производить оплату услуг по Договору.

## Заказчик имеет право:

### Требовать от Исполнителя своевременное, качественное и квалифицированное оказание услуг в порядке и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой, Приложением 1.

### Отказаться от предоставляемых Исполнителем услуг в случае невыполнения Исполнителем условий по настоящей Оферте.

# **Ответственность сторон**

## За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящей Оферте Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с условиями настоящей Оферты и действующим законодательством РФ.

## Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Исполнителя, в том числе за нарушение работы линии связи, неисправность оборудования, отключение электроэнергии.

# **Срок действия договора и порядок его расторжения**

## Настоящий Договор вступает в силу с момента совершения акцепта и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

## Если Заказчик будет не удовлетворен условиями или качеством предоставляемых Исполнителем услуг, то его единственным и исключительным правом будет право отказаться от использования услуг по настоящей Оферте. В случае неполного использования перечисленной предоплаты Заказчиком за услуги, оставшаяся сумма будет возвращена Заказчику.

# **Обстоятельства непреодолимой силы**

## Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

## Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

## При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону незамедлительно после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

## Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком и Исполнителем путем направления уведомления другой Стороне.

# **Разрешение споров**

## Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данной Оферты, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства РФ.

## При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в арбитражном суде Нижегородской области в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

# **Прочие условия**

## Настоящим Стороны особо установили, что факт заключения и предмет настоящего Договора не являются конфиденциальной информацией и могут быть использованы Сторонами в маркетинговых целях. Исполнитель вправе осуществлять рассылки по каналам связи (смс, e-mail и проч.) в адрес Заказчика, содержащие в себе информацию о новостях фирмы «1С» и компании «1С:Апрель Софт». Заказчик выражает свое согласие на получение рассылок от Исполнителя.

Приложения: 1. Порядок предоставления услуг Линии консультаций

2. Форма заявки на услуги Линии консультаций

# **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**

ООО "Апрель ИТ Проект", ИНН 5260298370 КПП 526001001

р/сч 40702810142050010882 Волго-Вятский банк Сбербанка РФ г.Н.Новгород

БИК 042202603 кор/сч 30101810900000000603

Адрес : 603000, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова 10а, оф.921.

**Линия консультаций: тел. (831) 202-15-10, e-mail:** hotline@aprilnn.ru

Тел. общий: (831) 202-15-17

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Договору – публичной Оферте

о предоставлении услуг Линии консультаций

по сопровождению программного продукта

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**ПЛАТНЫХ УСЛУГ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ**

* 1. **Услуги на Линии** **консультаций предусматривают следующее:**
	2. Выдача обновлений релизов и форм отчетности для ПП, по мере их выпуска фирмами-разработчиками. Формы предоставляются при обязательном предъявлении оригинала регистрационной анкеты в офисе Исполнителя или по электронной почте Заказчика без их установки на компьютерную технику Заказчика.
	3. Услуги по сопровождению баз данных на базе программы "1С:Предприятие" с использованием удаленного доступа, 1С-Коннект, по телефону 202-15-10, e-mail: hotline@aprilnn.ru. Перечень работ, не входящих в состав услуг Линии Консультаций, размещен на сайте aprsoft.ru в разделе Линия консультаций.
	4. Работы выполняются Исполнителем согласно действующему прейскуранту.
	5. В случае если вопрос требует детального рассмотрения, срок реакции составляет 4 часа. Если вопрос касается конкретной работы ПП или решить его собственными силами не представляется возможными, Исполнитель обязуется отправить вопрос на электронный адрес разработчика «1С» в Москву и дать обратную связь Заказчику в течение 1 дня после поступления ответа.
	6. Работы по информационному обслуживанию проводятся Исполнителем в рабочие дни, с 8:00 до 18:00 с понедельника по четверг и с 8:00 до 17:00 по пятницам, в предпраздничные дни график работы укорачивается на 1 час.
1. **Перечень ПП, сопровождаемых на Линии Консультаций**

Услугами Линии Консультаций может воспользоваться только лицензионный пользователь ПП фирмы «1С»!

Без дополнительных условий Договор-публичная Оферта на услуги Линии Консультаций заключается для сопровождения следующих ПП:

|  |
| --- |
| 1С:Платежные документы 8 (базовая версия) |
| 1С:Бухгалтерия 8 Базовая версия |
| 1С:Упрощенка 8 |
| 1С:Предприниматель 8 |
| 1С:Предприятие 8 Зарплата и Управление Персоналом базовая версия |
| 1С:Предприятие 8 Управление Торговлей базовая версия |
| 1С:Предприятие 8. Управляющий. Базовая версия |
| 1С:Розница 8. Базовая версия  |

На ПП, требующие обязательного действующего договора сопровождения на ИТС, условия данного договора не распространяются.

1. **Правила обращения на Линию Консультаций**
2. Во время обращения на Линию Консультаций необходимо находиться рядом со своим компьютером.
3. Чтобы получить эффективную помощь по интересующему Вас вопросу, перед тем как позвонить на Линию Консультаций, подготовьте следующую информацию:
* Регистрационный номер Вашего программного продукта (он обозначен на диске с программой, на Вашей РЕГИСТРАЦИОННОЙ АНКЕТЕ, на печатных изданиях из комплекта поставки, на коробке).
* Название Вашей организации
* Полное название, версию и релиз Вашей программы и конфигурации.
* Номер релиза программных файлов Вашей программы. Посмотреть версию своей конфигурации Вы можете используя меню "Справка / О программе" или "Показать информацию о программе" в любой из программ семейства "1С: Предприятие".
1. Постарайтесь кратко и точно сформулировать Ваш вопрос до начала разговора со специалистом Линии Консультаций.
2. Опишите последовательность Ваших действий и поясните, чем полученный результат отличается от желаемого. Все сообщения программы, появляющиеся на экране, цитируйте дословно. Специалист Линии Консультаций сможет воспроизвести возникшую ситуацию на своем компьютере и ответить на Ваш вопрос.
3. При необходимости консультант может подключиться удаленно к Вашему компьютеру. Для оказания удаленных работ Вы должны обеспечить специалисту Линии Консультаций удаленный доступ к Вашему ПП через программы удаленного доступа (по 1С:Коннект или через подключение к компьютеру по RDP или VPN и т.п.), в том числе подтвердить запрос на удаленное подключение на своем компьютере.
4. Обращения на Линию Консультаций регистрируется, поэтому при повторных обращениях Вы можете сослаться на дату и время предыдущего разговора, или номер обращения, который можно узнать у консультанта.

***Примечание:*** *обновления и консультации предоставляются (высылаются) исключительно на электронные адреса и контактным лицам****,*** *указанным в заявке на услуги Линии Консультаций!*

1. **Стоимость**
	1. Заказчик оплачивает Исполнителю за услуги Линии Консультаций по сопровождению ПП, осуществляемые Исполнителем, в соответствии с условиями настоящей Оферты.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к Договору – публичной Оферте

о предоставлении услуг Линии консультаций

по сопровождению программного продукта

ФОРМА ЗАЯВКИ НА ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ

1. Полное наименование организации / ФИО (для физического лица)

|  |
| --- |
|  |

1. ИНН/КПП

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Паспортные данные (для физического лица)

|  |
| --- |
|  |

1. Фактический адрес (для отправки документов по почте или курьером):

|  |
| --- |
|  |

1. Юридический адрес:

|  |
| --- |
|  |

1. Телефон, факс, e-mail:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| телефон | Факс | E-mail |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Контактные лица:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО | Должность | Телефон |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |

1. Наименование программного продукта и его регистрационный номер в соответствии с регистрационной анкетой

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование программного продукта | Регистрационный номер |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Ответственный за составление заявки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 МП