Публичная оферта

Договор возмездного оказания услуг

г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью «Виртуальные инфраструктуры» (далее – **Исполнитель**), осуществляющее свою деятельность под коммерческим обозначением «Облакотека», в лице Генерального директора Захаренко Максима Васильевича, действующего на основании Устава, публикует настоящий Договор о предоставлении услуг (далее – **Договор**) в форме Публичной оферты в адрес физических и юридических лиц, далее именуемых **Заказчик**. Исполнитель и Заказчик в рамках Договора совместно именуются как **Стороны**, в отдельности - **Сторона**.

1 Основные понятия и определения

1.1 **Публичная Оферта** - настоящее предложение, которое регулируется ст. 437 Гражданского кодекса РФ и содержит все существенные условия Договора возмездного оказания услуг. Регистрация Заказчика в учётной системе на веб-сервере Исполнителя по адресу **https://oblakoteka.ru/** и проставление отметки в соответствующем поле принятия настоящей Публичной оферты (правил оказания услуг) считается полным и безоговорочным принятием (акцептом) настоящего предложения в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ.

1.2 **Аналог собственноручной подписи Заказчика** (АСП) - для целей настоящего Договора Аналогом собственноручной подписи Заказчика является персональный идентификатор Заказчика, позволяющий Заказчику формировать и акцептовать документы через Личный кабинет.

Документ считается подписанным АСП, если он заполнен в Личном кабинете через помещение информации в специальные разделы, предназначенные для заполнения, и внесённая информация подтверждена Заказчиком посредством отметки, сделанной в поле «подтвердить» («сохранить») или «принимаю все условия» после введения одноразового пароля, переданного на электронную почту и (или) мобильный телефон Заказчика.

1.3 **Интернет-сайт Исполнителя** - совокупность веб-страниц, размещённых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и объединенных единым адресным пространством домена oblakoteka.ru.

1.4 **Лицевой счёт** - запись в базе данных, отражающая финансовые взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем, значение (баланс) которой увеличивается на сумму внесённых Заказчиком платежей и уменьшается на сумму, равную стоимости предоставленных Заказчику услуг.

1.5 **Личный кабинет** - закрытый раздел Интернет-сайта Исполнителя, предназначенный для информационного взаимодействия Заказчика и Исполнителя , в частности для:

- управления предоставляемыми Заказчику услугами;
- выбора тарифных планов;
- доступа к Лицевому счёту с целью получения информации о его состоянии и управления находящимися на нем средствами;
- предоставления и актуализации контактной информации и иных сведений, необходимых для предоставления Заказчику предусмотренных Договором услуг.

1.6 **Регистрация Заказчика** - формирование учётной записи Заказчика на сайте Исполнителя путём заполнения Заказчиком данных в установленной форме, а также подтверждения предоставленной Заказчиком информации, выполненного посредством использования интерактивной ссылки, направленной Исполнителем на электронную почту Заказчика и (или) на номер мобильного телефона Заказчика. (проставление однозначного соответствия Логину и Паролю ID-кода Заказчика).

1.7 **Реквизиты доступа** - логин и пароль - два уникальных набора символов, однозначно соответствующих Заказчику, сочетание которых позволяет осуществлять доступ в Личный кабинет Заказчика.

1.8 **Электронный документ (ЭД)** - для целей настоящего Договора – это электронный образ документа, представленный Сторонами в формате документа, подписанного электронной цифровой подписью, или в виде сканированной копии документа; безбумажный документ.

1.9 **Электронный документооборот (ЭДО)** - механизм работы с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства», реализуемый с применением специального программного обеспечения и использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП).

2 Содержание договора

2.1 Условия Договора определяются настоящим документом и следующими приложениями, размещёнными на сайте Исполнителя:

- **приложение 1 «Общие правила оказания Услуг»**;

– **приложение 2 «Правила оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения»**;
– **приложение 3 «Политика конфиденциальности»**.

2.2 Условия, изложенные в приложениях, являются неотъемлемой частью Договора.

2.3 Совершая акцепт настоящей оферты, Заказчик подтверждает, что все перечисленные в пункте 2.1 настоящего Договора приложения ему доступны, понятны и принимаются без каких-либо изъятий.

3 Предмет договора

3.1 Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику заказанные им услуги, а Заказчик обязуется оплачивать эти услуги.

3.2 Место оказания услуг - город Москва, Российская Федерация.

4 Состав услуг

4.1 Услуги Исполнителя представляют собой облачные сервисы, включая, но не ограничиваясь предоставлением возможности использования программного обеспечения Исполнителя, предназначенного для управления серверными, сетевыми, программными и иными ресурсами посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – **сеть «Интернет»**). Исполнителем также могут оказываться дополнительные услуги, связанные с использованием этих ресурсов.

4.2 Виды услуг, предоставляемых Исполнителем, указаны в **«Общих правилах оказания Услуг» (приложение 1)**. Описание и условия предоставления отдельных услуг указаны в **«Правилах оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения» (приложение 2)**.

4.3 Заказ услуг осуществляется Заказчиком через Личный кабинет путём выставления соответствующих настроек, позволяющих начать пользоваться выбранными услугами, а также путём размещения в Личном кабинете заявок на подключение отдельных услуг.

4.4 Исполнитель владеет правами на программные продукты, доступ к которым может быть предоставлен с использованием программного обеспечения Исполнителя, на основании лицензионных соглашений, в соответствии с которыми Исполнителю предоставлено право использовать эти программные продукты в составе своих услуг и/или программного обеспечения, предназначенных для предоставления Заказчикам Исполнителя.
Всякое потребление Заказчиком любой услуги Исполнителя подразумевает правомерное использование входящих в неё программных продуктов. Плата за использование Заказчиком программных продуктов третьих лиц, доступных при использовании программного обеспечения Исполнителя, включена в тариф соответствующей услуги.

5 Порядок заказа и предоставления услуг и/или доступа к программному обеспечению

5.1 Для получения услуг Заказчик:

– осуществляет регистрацию в информационной системе Исполнителя путём заполнения специальной веб-формы, размещённой на Интернет-сайте Исполнителя, обеспечивающей передачу Исполнителю указанных при регистрации сведений;
– осуществляет вход в Личный кабинет с использованием идентификационных данных, полученных при регистрации, и получает доступ к функциональным возможностям программного обеспечения Исполнителя;
– производит выбор необходимых ему услуг и их параметров (для услуг с переменными параметрами), а также тарифного плана путём выставления соответствующих настроек в Личном кабинете;
– пополняет Лицевой счёт на сумму, достаточную для оплаты выбранных услуг;
– с использованием функциональных возможностей программного обеспечения Исполнителя подключает выбранные программные модули и/или услуги, доступные посредством использования программного обеспечения Исполнителя (направляет Исполнителю заявку на подключение выбранных услуг) путём выставления соответствующих настроек в Личном кабинете.

5.2 Если Заказчик был привлечен агентом, Заказчик обязан при регистрации в информационной системе Исполнителя указать код этого агента.

5.3 Если иное не указано в **«Правилах оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения» (приложение 2)** применительно к конкретной услуге или программе для ЭВМ, оказание выбранных Заказчиком услуг, т.е. предоставление Заказчику доступа к соответствующим ресурсам или изменение их параметров и т.п., начинается автоматически после их подключения Заказчиком через Личный кабинет при наличии на Лицевом счёте средств, достаточных для их оплаты.

5.4 После подключения первоначально выбранных услуг и/или программного обеспечения дальнейшее управление услугами и/или программным обеспечением: изменение их состава, параметров (для услуг или программного обеспечения с переменными параметрами), смена тарифных планов и т.д., осуществляются Заказчиком через Личный кабинет.

6 Оплата услуг Исполнителя

6.1 Учёт объёма и тарификация предоставляемых функциональных возможностей программного обеспечения Исполнителя и подключаемых выбранных Заказчиком программных модулей и/или услуг,

доступных посредством использования программного обеспечения Исполнителя (далее, все вместе – «Услуги») осуществляется с использованием биллинговой системы Исполнителя. Для прочих услуг учёт объёма осуществляется на основании документов (отчётов) по биллингу.

6.2 Оплата Услуг осуществляется в соответствии с выбранным Заказчиком тарифным планом или ценами на услуги, установленными Исполнителем.

Перечень, описание и стоимость тарифных планов и услуг приводятся на Интернет-сайте Исполнителя.

6.3 Оплата услуг осуществляется в российских рублях.

6.4 Оплата услуг осуществляется в порядке 100%-ной предоплаты (предварительной оплаты). Счета выставляются в порядке, изложенном в разделе 12 «Предоставление документов для финансовой (бухгалтерской) отчётности» настоящего Договора.

6.5 Доступные способы оплаты (способы перечисления денежных средств) указаны на Интернет-сайте Исполнителя.

6.6 Во всех случаях, когда при использовании выбранного Заказчиком способа оплаты требуется вручную указать номер Договора, платёжные реквизиты Исполнителя или иную информацию, необходимую для осуществления платежа, Заказчик обязан точно и корректно указывать эту информацию. Ответственность за любые негативные последствия, возникшие в результате ошибки Заказчика при перечислении денежных средств, несёт Заказчик.

7 Лицевой счёт

7.1 Значение Лицевого счёта (баланс) может быть больше или равно нулю.

7.2 Увеличение баланса отражает поступление Исполнителю предоплаты за услуги, подлежащие предоставлению Заказчику.

7.3 Уменьшение баланса отражает списание денежных средств в счёт оплаты предоставляемых Заказчику услуг.

8 Обещанный платёж

8.1 Функция «обещанный платёж» заключается во временном предоставлении возможности Заказчику пользоваться Услугами без фактической уплаты Исполнителю денежных средств.

8.2 При активации функции «обещанный платёж» в Личном кабинете, образовавшаяся задолженность Заказчика по оплате предоставляемых ему Услуг должна быть погашена в течение 7 (семи) дней с момента активации. В случае, если эта задолженность не погашена в указанный срок, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг Заказчику.

8.3 Исполнитель вправе уменьшить срок погашения задолженности, предусмотренный п.8.2, а также отключить функцию «обещанный платёж» в случае регулярных нарушений Заказчиком этого срока.

9 Возврат неиспользованного остатка средств

9.1 Неиспользованный остаток средств на Лицевом счёте Заказчика возвращается Заказчику по его заявлению путём перечисления этих средств на указанный Заказчиком банковский счёт.

9.2 Заявление о возврате неиспользованного остатка средств должно быть предъявлено в письменной форме и подписано собственноручной подписью Заказчика, либо посредством электронного документооборота (ЭДО) с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП). При этом сумма остатка, подлежащего возврату, определяется на основании Акта сверки взаимных расчётов, подписанного Сторонами.

9.3 Обязанность Исполнителя по возврату Заказчику неиспользованного остатка денежных средств считается исполненной с даты списания соответствующей суммы с расчётного счёта Исполнителя.

10 Приостановление оказания Услуг (блокировка)

10.1 Оказание Услуг может быть приостановлено Исполнителем по желанию Заказчика (добровольная блокировка) на условиях, предусмотренных **«Правилами оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения» (приложение 2)** для определённых видов услуг.

10.2 Оказание Услуг может быть приостановлено Исполнителем принудительно (принудительная блокировка) в следующих случаях:

10.2.1 если Услуги используются Заказчиком или третьими лицами для совершения противоправных действий – распространения вредоносного программного обеспечения, распространения спама (рекламы, распространяемой без предварительного согласия Заказчика или адресата), информации, распространение которой ограничено или запрещено законом, по обоснованному требованию правообладателя и т.п.;

10.2.2 если действия, совершаемые Заказчиком или третьими лицами с использованием Услуг, препятствуют нормальному функционированию информационной системы Исполнителя или создают угрозу её безопасности;

10.2.3 в случае DDoS или иной сетевой атаки, совершаемой третьими лицами на информационные ресурсы, предоставленные Заказчику при оказании Услуг, или сегмент информационной системы Исполнителя, в котором находятся эти ресурсы;

10.2.4 при проведении предусмотренных Договором регламентных или восстановительных работ, с обязательным заблаговременным уведомлением Заказчика о дате и длительности проведения таких работ.

10.3 Оказание Услуг Заказчику приостанавливается автоматически биллинговой системой Исполнителя (финансовая блокировка) в следующих случаях:

10.3.1 если средств на Лицевом счёте Заказчика недостаточно для оплаты Услуг;

10.3.2 если задолженность, возникшая в связи с использованием функции «обещанный платёж», не была погашена в установленный пунктом 8.2 - 8.3 Договора срок.

10.4 Если иное не обусловлено характером конкретной услуги, оказание Услуг приостанавливается посредством полной или частичной блокировки обмена данными между ресурсами, предоставленными Заказчику при оказании Услуг, и сетью «Интернет».

10.5 При неустранении Заказчиком причин, повлёкших принудительную или финансовую блокировку Услуг, за исключением случаев, предусмотренных пп. 10.2.3 и 10.2.4, по истечении 30 (тридцати) календарных дней после наступления такой блокировки Услуги подлежат автоматическому отключению (удалению).

11 Качество и доступность Услуг

11.1 Исполнитель обязуется обеспечивать предусмотренные Договором показатели качества и доступности Услуг, в том числе обеспечивать в установленные Договором сроки устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами или приводящих к несоответствию технических параметров Услуг установленным Договором значениям.

Показатели качества и доступности, установленные для соответствующих услуг, указаны в **«Правилах оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения» (приложение 2)**.

11.2 Обязанности по устранению неисправностей, препятствующих пользованию услугами, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в зависимости от зоны ответственности, в которой возникла неисправность.

Зоны ответственности, установленные для соответствующих услуг, распределяются в соответствии с **«Правилами оказания отдельных услуг и использования программного обеспечения» (приложение 2)**.

11.3 Устранение неисправностей в зоне ответственности Заказчика осуществляется Заказчиком за свой счёт.

11.4 Устранение неисправностей в зоне ответственности Исполнителя осуществляется Исполнителем за свой счёт, за исключением случаев, когда неисправность возникла в результате допущенного Заказчиком грубого нарушения общепризнанных правил установки, настройки или использования серверного программного обеспечения.

11.5 Исполнитель не несёт ответственности за работоспособность каналов связи, используемых Заказчиком для доступа к информационной системе Исполнителя.

11.6 В целях поддержания и улучшения качества предоставляемых Заказчику Услуг, Исполнитель вправе периодически проводить профилактические работы, в ходе проведения которых Услуги могут быть недоступны. Условия проведения профилактических работ указаны в разделе 8 **«Общих правил оказания Услуг» (приложение 1)**.

12 Предоставление документов для бухгалтерской отчётности

12.1 Формирование и предоставление документов для финансовой (бухгалтерской) и налоговой отчётности осуществляется по истечении каждого отчётного периода, который для целей Договора приравнивается к календарному месяцу.

12.2 Счёт на предоплату услуг выставляется Заказчику за 7 (семь) календарных дней до расчётной даты, в которую баланс Лицевого счёта Заказчика станет равным нулю, после чего произойдёт принудительная блокировка. При этом сумма к оплате рассчитывается биллинговой системой Исполнителя автоматически и равна стоимости всех услуг, подключенных Заказчику на дату выставления счёта. Автоматическое выставление счёта дублируется до факта пополнения баланса (зачисления на Лицевой счёт Заказчика денежных средств) или блокировки услуг в расчётную дату в случае непополнения баланса.

12.3 Счёт на предоплату может быть в любое время сформирован Заказчиком в Личном кабинете самостоятельно. В этом случае размер предварительной оплаты определяется Заказчиком.

12.4 Обмен первичными учётными документами, оформленными в виде универсального передаточного документа (далее УПД), производится в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи - ЭДО в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчётного периода.

12.5 В УПД включаются все услуги, оказанные за истекший отчётный период; при этом момент оказания услуги определяется в соответствии с **«Общими правилами оказания Услуг» (приложение 1)**.

12.6 Исполнитель обеспечивает доступность электронных копий (сканов) УПД в Личном кабинете Заказчика.

12.7 Если в течение 3 (трёх) календарных дней после размещения сканов УПД в Личном кабинете от Заказчика не поступит мотивированная претензия к качеству услуг, оказанных за истекший отчётный период, все указанные в УПД услуги считаются оказанными в полном объёме и с надлежащим качеством, а сам УПД - утверждённым Заказчиком.

13 Информационное взаимодействие

13.1 Общий порядок информационного взаимодействия, осуществляемого Сторонами при исполнении Договора, определяется **«Регламентом информационного взаимодействия» (раздел 2 Общих правил оказания Услуг (приложение 1))**.

13.2 Исполнитель обязуется обеспечивать защиту конфиденциальной информации Заказчика от неправомерного доступа, уничтожения, изменения, иных неправомерных действий, а также соблюдать её конфиденциальность.

13.3 Состав информации, признаваемой конфиденциальной, а также состав и содержание обязательств Исполнителя по её защите определяются **«Политикой конфиденциальности» (приложение 3**).

14 Ответственность Сторон

14.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и условиями Договора.

14.2 Ни одна из Сторон не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым, в частности, относятся препятствующие исполнению одной из Сторон её обязательств по Договору решения и действия (бездействие) органов государственной власти, местного самоуправления, должностных лиц, неправомерные действия третьих лиц, в том числе DDoS или иные сетевые атаки на информационную систему Исполнителя .

15 Предъявление претензий, разрешение споров

15.1 Спор между Сторонами подлежит разрешению путём переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путём обмена сообщениями по электронной почте.

15.2 В случае невозможности разрешения спора путём переговоров дальнейшее разрешение спора осуществляется в указанном ниже претензионном порядке.

15.3 Документ, в котором выражается официальная претензия или ответ на официальную претензию, должен быть составлен на бумажном носителе и заверен подписью уполномоченного представителя и оттиском печати соответствующей Стороны.

15.4 Срок ответа на официальную претензию – 2 (две) недели с даты получения документа, в котором она выражена.

15.5 В случае если Сторона, направившая официальную претензию, не получит на неё ответ в указанный выше в пункте 15.4 срок или полученный ответ не удовлетворит данную Сторону, она вправе обратиться в суд (арбитражный суд) с предъявлением к другой Стороне исковых требований, аналогичных тем, что были изложены в данной претензии.

15.6 Стороны соглашаются с тем, что в случае нарушения Стороной предусмотренного настоящим разделом претензионного порядка урегулирования спора, в том числе нарушения срока представления ответа на официальную претензию или оставление официальной претензии без ответа, суд (арбитражный суд) может отнести на эту сторону судебные расходы независимо от результатов рассмотрения дела.

15.7 В случае судебного разбирательства, возникший между Сторонами спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы, на основании права Российской Федерации. В случае, если спор подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции - по месту нахождения Исполнителя.

16 Изменение и прекращение Договора

16.1 Настоящий Договор заключается в электронном виде.

16.2 Договор считается заключенным в день получения Исполнителем акцепта в Личном кабинете Заказчика, который выражается в согласии Заказчика с правилами оказания услуг.

16.3 Срок действия Договора не ограничивается.

16.4 Договор может быть в любое время изменён или расторгнут по соглашению Сторон.

16.5 Договор может быть изменён по соглашению Сторон, в том числе в следующем порядке:

16.5.1 Исполнитель размещает на своем Интернет-сайте новую редакцию Договора (соответствующего приложения или иной части Договора) и заблаговременно уведомляет Заказчика о предлагаемых изменениях и сроке, с которого они вступают в силу;

16.5.2 осуществляя очередной платёж, Заказчик выражает свое согласие с предложенными Исполнителем изменениям.

16.6 В случае несогласия Заказчика с изменениями, предложенными Исполнителем в соответствии с пунктом 16.5 Договора, Заказчик вправе отказаться от Договора.

16.7 Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется в случаях и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и Договором.

16.8 Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется путём направления извещения об отказе от Договора. В случае если такой отказ допускается законом, иным нормативным правовым актом или Договором, обязательства Сторон прекращаются в указанном ниже порядке, после чего Договор считается расторгнутым.

16.9 Исполнитель имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предварительно уведомив Заказчика способом, определенным в Договоре не менее, чем за 60 дней до даты расторжения Договора.

16.10 В случае отказа Заказчика от Договора, Заказчик обязан погасить имеющуюся у него задолженность перед Исполнителем – при наличии такой задолженности на момент отказа. В частности, погасить задолженность, возникшую в связи с использованием функции «обещанный платёж».

16.11 В случае отказа Заказчика от Договора, Заказчик по требованию Исполнителя обязан оплатить расходы, понесённые Исполнителем в связи с исполнением Договора в части, от которой Заказчик отказался. Срок предъявления данного требования – 5 (пять) рабочих дней с момента получения Исполнителем извещения об отказе Заказчика от Договора.

16.12 Оплата указанных в пункте 16.10 и 16.11 расходов осуществляется на основании счёта, выставленного Исполнителем, в течение установленного Исполнителем разумного срока (срок оплаты указывается в счёте).

16.13 Обязательства по оказанию услуг, а также иные обязательства Исполнителя, за исключением обязательств, предусмотренных **«Политикой конфиденциальности» (приложение 3)**, полностью прекращаются, и учётная запись, созданная Заказчиком при регистрации, удаляется:

16.13.1 в случае получения Исполнителем извещения об отказе Заказчика от Договора (обязательства прекращаются с момента получения Исполнителем данного извещения, а если в извещении указана дата отказа, то с этой даты);

16.13.2 в случае, если Заказчик не пользуется услугами более 3 (трех) месяцев подряд.

16.14 В случае отказа любой из Сторон от Договора обязательства Исполнителя, предусмотренные **«Политикой конфиденциальности» (приложение 3)**, продолжают действовать в течение 1 (одного) года с момента получения соответствующей Стороной извещения об отказе другой Стороны от Договора.

16.15 В случае расторжения Договора по соглашению Сторон срок действия обязательств Исполнителя, предусмотренных **«Политикой конфиденциальности» (приложение 3)**, определяется данным соглашением. При отсутствии в соглашении о расторжении Договора условия о таком сроке, данный срок считается равным 1 (одному) году с момента заключения указанного соглашения.

16.16 При наличии у Заказчика неисполненных обязательств, указанных в пунктах 16.10 и (или) 16.11 Договора, Договор продолжает действовать в соответствующей части до момента их исполнения.

17 Особые условия

17.1 Стороны договорились, что настоящий Договор, а также любые изменения и дополнения к нему будут иметь юридическую силу при размещении электронного образа Договора в Личном кабинете Заказчика и использовании Заказчиком АСП.

17.2 Акцептуя настоящую Оферту, Заказчик подтверждает, что ему доступны описание услуг, тарифы, а также понятны условия настоящего Договора, и Заказчик выражает свое согласие со всеми условиями и тарифами.

Реквизиты и контактные данные Исполнителя приведены на Интернет-сайте Исполнителя https://oblakoteka.ru/kontakty/ , https://oblakoteka.ru/support/ ;
данные Заказчика приведены в его Личном кабинете.