

ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТФОРМЫ «ProOrder»

Данный договор представляет собой предложение правообладателя заключить с субъектом предпринимательской деятельности лицензионный договор на предоставление права использования программы для ЭВМ путем присоединения к изложенным ниже условиям в целом.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДОГОВОРА

1. Используемые термины и определения

Для простоты понимания и избежания трудностей в толковании условий Договора нижеуказанные термины, приведенные с заглавной буквы, имеют следующие значения:

- 1.1. **Платформа «ProOrder» / Платформа** – программное обеспечение (программа для ЭВМ) под названием «Платформа "ProOrder"», а также иные сервисы и интерфейсы Администратора, доступ к которым возможен посредством сети Интернет по адресу: <https://app.proorder.ru/>.
- 1.2. **Администратор Платформы / Администратор** – АО «ГЛОБАЛ СМАРТ МАРКЕТ», ОГРН: 1245000113401, ИНН: 5029288817, адрес места нахождения: 141013, Россия, Московская область, город Мытищи, улица Силикатная, влд. 51А, стр. 1, этаж 1, помещ. 101, правообладатель Платформы «ProOrder».
- 1.3. **Пользователь** – любой субъект предпринимательской деятельности (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель), действующий самостоятельно либо через уполномоченных лиц и использующий Платформу в коммерческих целях.
- 1.4. **Лицензия** – предоставление на правах простой (неисключительной) лицензии возможности использовать Платформу.
- 1.5. **Ознакомительная лицензия** – безвозмездная Лицензия, предоставляемая Пользователю в ознакомительных целях без возможности использования основных функций Платформы (размещения каталога товаров, отправки заявки и др.).
- 1.6. **Вознаграждение** – лицензионное вознаграждение Администратора за предоставление Лицензии и техническое сопровождение Платформы.
- 1.7. **Регистрация Пользователя** – предоставление Пользователем информации, необходимой для дальнейшей его идентификации на Платформе, а также генерация пароля и подтверждение адреса своей электронной почты.
- 1.8. **Верификация** – проверка и подтверждение Администратором предоставленной Пользователем информации и принятие решения Администратором о предоставлении Лицензии на полную функциональность Платформы путем заключения соглашения о присоединении к данному Договору.
- 1.9. **Личный кабинет Пользователя** – раздел Платформы, доступный Пользователю после завершения Регистрации, содержащий информацию о Пользователе: реквизиты о регистрации в качестве

субъекта предпринимательской деятельности, банковские реквизиты, данные уполномоченного на представление интересов лица, контактная информация (телефон, электронная почта), и иная, и позволяющий осуществлять действия по использованию Платформы.

- 1.10. **Профиль Пользователя** – совокупность данных о Пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его Личному кабинету.
- 1.11. **Территория** – территория использования Платформы: Россия и территории, на которых Платформа доступна с использованием стандартных компьютерных средств и программ.
- 1.12. **База данных** – совокупность информации о Пользователе, товарах, услугах, систематизированная Пользователям для Платформы и размещенная в нём.
- 1.13. **Отчетный период** – календарный месяц (если иной период не установлен соглашением между Администратором и Пользователем). Первый Отчетный период – со дня заключения Договора до последнего дня месяца заключения Договора.
- 1.14. **Бренд** – товарный знак, а также иное средство индивидуализации, обозначение, наименование, используемое Администратором в своей деятельности, в том числе для индивидуализации Платформы.
- 1.15. **Сайт** – сайты Администратора, размещенные в сети Интернет по адресам: <https://app.proorder.ru/> и <https://proorder.ru/>.
- 1.16. **Сообщение** – юридически значимые сообщения, связанные с заключением, исполнением и прекращением Лицензионного договора и иных договоров, заключаемых Пользователями с Администратором Платформы.
- 1.17. **Контент** – любая информация: изображения, текстовые, картографические материалы, иллюстрации, звуки, графика, мультимедиа, аудио-, видео-, фото-материалы, гиперссылки на сайты в сети Интернет, программное обеспечение (ПО), его исходные коды, комментарии, отзывы, вопросы/предложения и прочая информация, которая используется для работы Платформы или может загружаться (публиковаться) Пользователем на Платформе.
- 1.18. **Техническая поддержка** – действия Администратора по обеспечению поддержания в работоспособном состоянии Платформы, периодическое обновление его компонентов, принятие оперативных мер по устранению возникающих в процессе работы Платформы нарушений, а также консультационная и информационная поддержка Пользователей Платформы.
- 1.19. **Закон** – законодательство России.
- 1.20. **Договор** – данный лицензионный договор.
- 1.21. **Стороны Договора / Стороны** – Администратор и Пользователь.

В Договоре могут быть использованы иные термины (понятия, определения), толкование которых производится в соответствии с текстом Договора.

В случае отсутствия однозначного толкования термина следует руководствоваться толкованием, определенным Законом или сложившимся (общеупотребимым) в сети Интернет.

2. Лицензия

- 2.1. Администратор предоставляет Пользователю право использования Платформы как программы для ЭВМ на условиях простой (неисключительной) лицензии.

- 2.2. Лицензия считается переданной Пользователю:
- (1) Ознакомительная лицензия с момента Регистрации Пользователя на Платформе или с момента фактического использования Платформы;
 - (2) возмездная Лицензия с момента оплаты Вознаграждения и(или) прохождения Верификации и заключения индивидуального соглашения о присоединении к Договору.
- 2.3. Пользователь не вправе передавать (переуступать) Лицензии третьим лицам; Администратор вправе предоставлять Лицензии третьим лицам без согласования с Пользователем.
- 2.4. Отчет об использовании Лицензии Пользователь не предоставляет.
- 2.5. В рамках переданной Лицензии Администратор осуществляет Техническую поддержку Платформы на условиях, указанных в приложении к Договору (приложение № 1).

3. Способы использования Лицензии

- 3.1. Лицензия на Платформу предоставляется в виде удаленного доступа к веб-версии Платформы посредством сети Интернет. Платформа размещена на сервере Администратора и работает по принципу веб-приложения, позволяющего пользователю взаимодействовать с веб-сервером с различных устройств (модель SaaS).
- 3.2. Лицензия предоставляется только к той функциональной части Платформы, которую Пользователь вправе использовать в зависимости от своего статуса (роли) на Платформе, выбранную во время Регистрации.
- 3.3. Способы использования Платформы Пользователем:
- эксплуатация Платформы в соответствии с ее функциональным назначением исключительно в режиме онлайн в сети Интернет через установленный на своем устройстве (программном обеспечении) веб-браузер;
 - воспроизведение графической части Платформы (клиентского интерфейса) на экране устройства Пользователя;
 - интеграция Платформы по API или через сеть Интернет с иными сервисами Пользователя (при наличии такой технической возможности).

4. Территория и срок использования Лицензии

- 4.1. Пользователь вправе использовать Платформу исключительно в пределах оговоренной Территории.
- 4.2. Срок предоставления Ознакомительной Лицензии: до расторжения Договора, но не более срока действия исключительных прав Администратора на Платформу.
- 4.3. Срок действия возмездной Лицензии: в течение оплаченного периода (при предоплатной системе уплаты Вознаграждения) или до расторжения Договора, но не более срока действия исключительных прав Администратора на Платформу (при постоплатной системе уплаты Вознаграждения).

5. Цена

- 5.1. Лицензия на Платформу предоставляется как на возмездной, так и безвозмездной основе в зависимости от доступных и используемых функций Платформы и статуса Пользователя.
- 5.2. Пользователь оплачивает Вознаграждение, размер и способы оплаты которого указаны Администратором на Сайте или на Платформе или согласовываются в индивидуальном порядке с Пользователем.
- Порядок расчета Вознаграждения определен в главе [IV. РАСЧЕТЫ ПО ДОГОВОРУ](#).
- 5.3. Ознакомительная лицензия предоставляется на безвозмездной основе.
- 5.4. Администратор вправе оказывать Пользователю услуги, условия, порядок и стоимость оказания которых публикуются на Сайте, на Платформе либо устанавливаются по соглашению с Пользователем в индивидуальном порядке.

II. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТФОРМЫ

6. Описание Платформы

- 6.1. Перечень функциональных возможностей Платформы, условия и порядок Регистрации, Верификации и авторизации Пользователя определяет Администратор Платформы самостоятельно в одностороннем порядке без согласования с Пользователем.
- 6.2. Описание функциональных возможностей Платформы, а также руководство по эксплуатации Платформы размещено Администратором непосредственно на Платформе.
- 6.3. Пользователь использует Платформу в статусе (роли): «Покупатель», «Поставщик» или «Производитель», в зависимости от выбранной цели использования Платформы.
- 6.4. Доступ к Платформе предоставлен Пользователю в объеме той функциональности, которая доступна ему на дату заключения Договора.

7. Доступ к Платформе

- 7.1. Доступ к Платформе предоставляется Пользователю по принципу «как есть» («As is»), в т.ч. со всеми возможными ошибками и недоработками. Пользователь понимает и соглашается, что использует Платформу на собственный страх и риск.
- 7.2. Пользователь признает и соглашается с тем, что Платформа может периодически быть недоступна, например, в случае планового или внепланового технического обслуживания или модернизации системы, и что Администратор не может и не гарантирует какое-либо конкретное или минимальное время доступности/ недоступности Платформы.
- 7.3. Для доступа и использования Платформы Пользователю необходимо:
- (1) иметь специальное техническое устройство (такими могут быть, без ограничений: компьютер, ноутбук, мобильный телефон, планшет, смартфон, КПК либо иное устройство с необходимой функциональностью) с доступом в сеть Интернет.

Все вопросы приобретения прав на технические устройства, программное обеспечение, доступ в сеть Интернет, а также по монтажу, установке, наладке и иным действиям с

соответствующим оборудованием и необходимыми программными продуктами решаются Пользователем самостоятельно на свой страх и риск и не подпадают под действие Договора,

- (2) иметь телефонный номер,
- (3) иметь действующий адрес электронной почты,
- (4) пройти процедуру Регистрации (и Верификации, если это необходимо для полноценного использования Платформы).

8. Регистрация и Верификация

- 8.1. В процессе регистрации на Платформе Пользователь предоставляет Администратору информацию для идентификации и подтверждения соответствия предъявляемым Договором требованиям для использования Платформы.
- 8.2. Для Регистрации Пользователю необходимо:
 - (1) указать в соответствующей форме действующий адрес электронной почты (адрес в сети Интернет с формой регистрации: <https://app.proorder.ru/register/>),
 - (2) ознакомиться и принять условия Лицензионного договора и Политики обработки и защиты персональных данных,
 - (3) подтвердить адрес электронной почты путем перехода по гиперссылке, полученной от Администратора по электронной почте.
- 8.3. После завершения процедуры Регистрации создается Личный кабинет Пользователя, связанный с его электронной почтой.
- 8.4. Для получения и использования всех возможностей Платформы Пользователю необходимо пройти процедуру Верификации предоставленной информации, по итогам которой Администратор принимает решение о предоставлении возмездной Лицензии или отказе в предоставлении.

9. Удаление Профиля

- 9.1. Пользователь вправе в любое время удалить свой Профиль.
- 9.2. Удаление Пользователем Профиля будет рассматриваться Администратором в качестве акта отказа от исполнения (расторжения) Договора. Для продолжения использования Платформы Пользователю необходимо заново пройти Регистрацию и Верификацию.
- 9.3. При нарушении условий Договора Администратор Платформы вправе удалить Профиль Пользователя (без возможности восстановления).

10. Интеллектуальная собственность

- 10.1. Договор не предоставляет никаких исключительных прав Пользователю на интеллектуальную собственность Администратора.
- 10.2. Использование Платформы допускается только при условии сохранения всех знаков охраны авторских и исключительных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве Платформы,

сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде.

- 10.3. Платформа, Сайт и размещенный Администратором Контент являются интеллектуальной собственностью Администратора. Ни одно из положений Договора не должно толковаться Пользователем как положение, допускающее возможность отчуждения исключительных прав на Платформу, Сайт, Контент, не принадлежащий Пользователю, и (или) предоставляющее Пользователю исключительную или неисключительную лицензию на их использование в объеме большем, чем это указано в Договоре.

Контент Пользователя

- 10.4. При размещении Пользователем информации на Платформе Администратор не осуществляет проверку этого Контента: не проверяет его на достоверность и законность, качество и безопасность, полноту и актуальность.
- 10.5. При размещении Пользователем информации на Платформе Администратор предполагает, что Пользователь обладает всеми необходимыми правами и разрешениями на Контент, а Контент отвечает условиям Договора и не нарушает права и интересы третьих лиц, нормы Закона.
- 10.6. Пользователь самостоятельно несет риски, связанные с состоянием неудовлетворенности от содержания Контента других Пользователей, а также связанные с возможными негативными последствиями в предпринимательской деятельности от использования этого Контента.
- 10.7. Администратор Платформы не несет ответственность за незаконный, недостоверный, неполный, ложный, неточный, ошибочный, неактуальный или искаженный Контент Пользователя, а также не отвечает за последствия, вызванные размещением такой информации на Платформе, исходя из презумпции добросовестности каждого Пользователя, использующего Платформу.
- 10.8. В случае если гиперссылка, материал или иная информация, находящаяся на Платформе и используемая с помощью возможностей Платформы, либо деятельность третьих лиц нарушает авторские и иные исключительные права правообладателя, такой правообладатель контента может и должен предоставить Администратору соответствующее уведомление об этом. Администратор обязуется удалить, ограничить либо заблокировать доступ к этому контенту в соответствии с нормами Закона.

Средства индивидуализации Пользователя

- 10.9. Пользователь может разместить на Платформе принадлежащие ему на законных основаниях средства индивидуализации (фирменное наименование, коммерческое обозначение, товарный знак, логотип и пр.) в отношении себя, как субъекта предпринимательской деятельности, так и в отношении товаров и услуг, размещенных на Платформе.
- 10.10. Пользователь предоставляет Администратору на условиях простой (неисключительной) безвозмездной лицензии на срок действия Договора право использовать размещенные на Платформе средства индивидуализации в качестве обозначения Пользователя как клиента, использующего Платформу, а также в иных информационных целях, в том числе, но не ограничиваясь: размещение на Сайте и сайтах в сети Интернет для демонстрации или рекламы Платформы, услуг Администратора Платформы.

База данных

- 10.11. В процессе использования Платформы Пользователь может размещать на Платформе (загружать) Базы данных, содержащие информацию, например, об ассортименте товара или услуг, их характеристиках, ценах, средствах индивидуализации товара и услуг или о Пользователе. Исключительное право на такие базы данных принадлежит Пользователю.
- 10.12. При этом Пользователь предоставляет Администратору на условиях простой (неисключительной) безвозмездной лицензии право использовать такую Базу данных с правом переработки, но без права передачи третьим лицам, в течение срока действия Договора. Цель использования Базы данных – проведение финансовых и маркетинговых исследований и анализа сферы предпринимательской деятельности Пользователя, предоставление рекомендаций Пользователю по использованию Платформы, разработка новой функциональности Платформы.
- 10.13. Администратор вправе использовать обезличенные (не содержащие персональные данные) базы данных, состоящие из пользовательской, финансовой, аналитической, технической и иной информации, сформированные на Платформе в результате его использования Пользователем, безвозмездно по своему усмотрению и любыми способами, в том числе воспроизводить, копировать, структурировать, изменять, хранить, удалять, в течение срока действия Договора. Исключительные права на переработанные (модифицированные) данные (Базы данных) принадлежат Администратору в полном объеме.

Реклама

- 10.14. Администратор может размещать на Платформе рекламные материалы (баннеры, объявления и пр.) как своих услуг, так и рекламу товаров и услуг Пользователей Платформы (на основании индивидуального соглашения).
- 10.15. Пользователь признает право Администратора на отправку и дает согласие:
- (1) на получение от него sms- и электронных сообщений информационного и рекламного характера на электронную почту и телефонные номера, зарегистрированные на Платформе,
 - (2) на добавление номера телефона Пользователя в чаты (группы) в мессенджерах, относящихся к Администратору, Платформе, Бренду,
 - (3) а также на получение электронных сообщений информационного и рекламного характера посредством push, in-app и других аналогичных каналов коммуникаций.
- 10.16. Если Пользователь не желает получать сообщения, он вправе обратиться к Администратору с соответствующей просьбой по электронной почте: office@proorder.ru.

11. Запреты и ограничения при использовании Платформы

- 11.1. **Пользователю запрещается:** копировать, переносить, воспроизводить (записывать, изготавливать) или изменять Платформу и любые его компоненты, создавать производные программы, проникать в Платформу с целью получения кодов программ; осуществлять обратный анализ, дешифровать, декомпилировать или дизассемблировать, осуществлять продажу, уступку, передачу или распространение третьим лицам в любой иной форме прав в отношении Платформы, предоставлять другим лицам на возмездной или безвозмездной основе доступ к Платформе, модифицировать

программное обеспечение, в том числе с целью получения несанкционированного доступа к нему, удалять или обходить средства защиты авторских прав.

- 11.2. В зависимости от региона нахождения Пользователя все или некоторые функции Платформы могут быть недоступны или ограничены. Применение любых технических и программных методов обхода данных ограничений запрещено.
- 11.3. Информация об ограничениях в использовании Платформы размещаются на Платформе или на Сайте Администратора.
- 11.4. Используя Платформу, **Пользователь не вправе:**
- нарушать права третьих лиц и/или причинять им вред в любой форме;
 - нарушать нормальную работу Платформу;
 - передавать третьим лицам свои идентификационные данные для доступа к Платформе;
 - регистрироваться на Платформе от имени другого лица и/или без законных оснований его представления;
 - выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за Администратора Платформы, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц в сети, а также вводить других пользователей Платформы и Администратора в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;
 - загружать, отправлять, передавать или любым другим способом размещать/распространять Контент, который является незаконным, вредоносным, клеветническим, оскорбляет нравственность, демонстрирует (или является пропагандой) насилия и жестокости, нарушает права интеллектуальной собственности, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержит элементы (или является пропагандой) порнографии, детской эротики, представляет собой рекламу (или является пропагандой) услуг сексуального характера (в том числе под видом иных услуг), разъясняет порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;
 - загружать, отправлять, передавать или любым другим способом размещать/распространять на Платформе не разрешенную рекламную информацию, спам (в том числе и поисковый), списки чужих адресов электронной почты, схемы «пирамид», многоуровневого (сетевое) маркетинга (MLM), системы интернет-заработка и e-mail-бизнесов, «письма счастья», а также использовать Платформу для участия в этих мероприятиях;
 - загружать, отправлять, передавать или любым другим способом размещать/распространять на Платформе какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ для эвм, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию;
 - запускать на/через Платформу автоматизированные программы или сценарии, в том числе, но не ограничиваясь, «веб-пауков», «веб-сканеры», «веб-роботов», «веб-муравьев»,

«веб-индексаторы», «боты», «вирусы» или «червей», или какие-либо иные программы, которые могут чрезмерно обременять или препятствовать обычной работе и/или производительности Платформы;

- несанкционированно собирать и хранить персональные данные третьих лиц, а также размещать на Платформе персональные данные третьих лиц (в том числе адреса, номера телефонов, адреса электронной почты, паспортные данные и пр.) без их согласия на такие действия;
- содействовать действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых Договором;
- другим образом нарушать нормы Закона и международного законодательства, права других пользователей и третьих лиц.

11.5. В некоторых случаях Платформа может быть недоступна ввиду ограничений, введенных третьими лицами на основании лицензий или решений государственных уполномоченных органов, в том числе судебных решений, или по каким-либо иным причинам.

11.6. В связи с нестабильной международной обстановкой и недружественными действиями некоторых стран мира в отношении Российской Федерации и возможным введением торговых, экономических, финансовых, политических ограничений (санкций) в отношении Платформы, Администратора Платформы или страны происхождения (регистрации) Платформы, использование Платформы может быть ограничено или заблокировано для Пользователя.

Администратор Платформы предпримет все зависящие от него усилия (без гарантий результата), чтобы минимизировать ущерб (потери) Пользователя от подобных ограничений.

12. Особенности взаимодействия Пользователей через Платформу

12.1. Платформа не является местом и способом совершения каких-либо сделок (заключения договоров/соглашений) между Пользователями в части размещенных на Платформе товаров и услуг. Платформа не содержит необходимого функционала для совершения такого рода сделок.

12.2. При заказе размещенных на Платформе товаров и услуг Пользователи заключают соответствующие договоры напрямую между собой без участия Администратора Платформы и вне Платформы.

Администратор не является стороной данных сделок.

12.3. Администратор не принимает денежные средства в качестве оплаты за товары и услуги. Все расчеты осуществляются непосредственно между Пользователями без участия Администратора Платформы и вне Платформы.

III. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ЗАВЕРЕНИЯ СТОРОН

13. Уведомления и заверения Сторон

13.1. Администратор и Пользователь принимают и обязуются: действовать добросовестно и разумно, не извлекать преимуществ из своего незаконного или недобросовестного поведения, не осуществлять права исключительно с намерением причинить вред другой Стороне, не действовать в обход закона с противоправной целью, а также не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав.

13.2. Администратор уведомляет и заверяет, что является правообладателем Платформы.

13.3. **Пользователь уведомляет и заверяет, что**

- надлежащим образом зарегистрирован в качестве субъекта предпринимательской деятельности (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), осуществляет предпринимательскую деятельность в рамках Закона и является добросовестным налогоплательщиком;
- физическое лицо, непосредственно осуществляющее регистрацию Пользователя на Платформе и(или) использующее Платформу от имени Пользователя, является надлежаще уполномоченным представителем Пользователя со всеми необходимыми правами, позволяющими совершать сделки с Администратором в рамках Договора.

14. Права и обязанности Сторон

14.1. **Администратор обязуется:**

- предоставлять Пользователю доступ к Платформе в рамках и на условиях Договора;
- оказывать Техническую поддержку. Обращения по техническим вопросам работы Платформы необходимо направлять на электронную почту – support@proorder.ru;
- поддерживать в силе права на Платформу, принимать меры к защите указанных прав в случае их оспаривания третьими лицами, а также осуществлять все иные действия, способствующие беспрепятственному использованию Платформы;
- должным образом исполнять иные обязательства, предусмотренные соглашениями с Пользователями.

14.2. **Администратор вправе:**

- по своему усмотрению и без согласования с Пользователем изменять Платформу, в том числе вносить изменения в структуру (объектный код), функциональные возможности, интерфейс, контент и другие составляющие компоненты (модули) Платформы. О внесенных изменениях Администратор по своему усмотрению публикует релиз на Сайте или оповещает Пользователя любыми доступными ему средствами;
- в любой момент потребовать от Пользователя подтверждения информации, указанной в Профиле, а также запросить подтверждающие документы. Если данные Пользователя не могут быть подтверждены и(или) не соответствуют действительности, Администратор вправе прекратить доступ к Платформе;
- проводить акции, мероприятия и программы, направленные на повышение активности пользователей Платформы, в том числе такие, которые могут потребовать определенных действий со стороны Пользователя. Порядок и условия проведения таких акций оговариваются отдельным документом. Администратор вправе отменить или изменить без уведомления любые акции в любое время без объяснения причин.

14.3. **Пользователь обязуется:**

- полностью ознакомиться с Договором до его акцепта. Если Пользователь не признает, отвергает и/или не согласен полностью либо частично с правилами и условиями использования Платформы, указанными в Договоре, либо не признает, отвергает и/или не согласен полностью либо частично с изменениями, вносимыми Администратором в Договор,

то Пользователь обязан прекратить использовать Платформу. Акцепт Договора означает полное и безоговорочное согласие с условиями Договора;

- надлежащим образом использовать Платформу в порядке, объеме и на условиях, предусмотренных Договором;
- использовать доступ к Платформе только в пределах тех прав и теми способами, которые предусмотрены Договором и с соблюдением всех условий руководств по использованию Платформы;
- поддерживать в актуальном состоянии адрес электронной почты, телефонный номер, а также все иные данные, указанные в Личном кабинете Пользователя;
- сообщать Администратору обо всех случаях взлома или иного несанкционированного доступа к Платформе и его электронной почте, указанной в Личном кабинете Пользователя. В отсутствие такого уведомления исполнение, произведенное Пользователем, признается надлежащим.

14.4. **Пользователь вправе:**

- пользоваться Платформой в пределах его функциональных возможностей в границах Территории;
- обращаться к Администратору с пожеланиями, уведомлениями, претензиями, извещениями о технических проблемах Платформы, фактах нарушения Договора и прочими обращениями способами, указанными в Договоре;
- предоставлять третьим лицам (сотрудникам, иным уполномоченным лицам) доступ к той функциональной части Платформы, которую они вправе использовать в зависимости от своего статуса (роли) на Платформе;
- в любой момент удалить Профиль из Платформы.

IV. **РАСЧЕТЫ ПО ДОГОВОРУ**

15. **Вознаграждение**

- 15.1. Пользователь оплачивает Вознаграждение за Лицензию в RUB или иной валюте, которую Администратор вправе и может принимать к оплате в соответствии с Законом.
- 15.2. При оплате Вознаграждения в валюте Пользователь оплачивает сумму эквивалентную размеру Вознаграждения в RUB по соответствующему валютному курсу ЦБ РФ, установленному на дату платежа.
- 15.3. Вознаграждение Администратора не облагается НДС на основании пункта 1 статьи 145.1 Налогового кодекса Российской Федерации (далее – НК РФ): Администратор является участником проекта по осуществлению исследований, разработок и коммерциализации их результатов в соответствии с Федеральным законом «Об инновационном центре «Сколково» ([ОПН: 1126870](#), с 2024 года).
- 15.4. Вознаграждение считается оплаченным с момента зачисления денежных средств на банковский расчетный счет Администратора Платформы.

Фиксированное Вознаграждение

- 15.5. Вознаграждение может быть определено в фиксированном размере, оплачиваемом Пользователем до начала срока действия Лицензии.

Процентное Вознаграждение

- 15.6. Вознаграждение может быть определено в процентном соотношении от стоимости всех фактически поставленных поставщиком товаров по всем заявкам покупателей, переданных посредством Платформы за Отчетный период, оплачиваемом Пользователем после истечения Отчетного периода использования Лицензии.

Расчет итоговой суммы лицензионного вознаграждения производится Администратором на основании данных Платформы (раздел «Мои отчеты»). Если Пользователь не согласен с расчетом, спор решается путем переговоров, по итогам которого Стороны подписывают акта сверки.

- 15.7. Пользователь оплачивает Вознаграждение в течение 10 дней с момента получения от Администратора счета на оплату.

16. Изменение и возврат Вознаграждения

- 16.1. Администратор вправе в любое время в одностороннем порядке изменить Вознаграждение, опубликованное на Сайте или на Платформе (за исключением Вознаграждения, которое было согласовано с Пользователем в индивидуальном порядке). Датой начала применения нового Вознаграждения является первое число следующего Отчетного периода.
- 16.2. При несогласии Пользователя с новыми размерами Вознаграждения он обязан направить в адрес Администратора Сообщение о расторжении Договора. Продолжение использования Платформы после начала действия нового Вознаграждения означает принятие и согласие с новыми условиями Договора.
- 16.3. При отказе Пользователя от исполнения Договора, а также в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, уплаченные средства по Вознаграждению возврату не подлежат.
- 16.4. После получения доступа к Платформе уплаченное Вознаграждение не возвращается Пользователю ни при каких условиях.
- 16.5. Не являются основанием возврата Пользователю уплаченных денежных средств и следующие обстоятельства:
- отказ Пользователя от использования Платформы и(или) от исполнения Договора, в т.ч. в результате удаления Профиля (Личного кабинета) на Платформе;
 - несоответствие Платформы ожиданиям Пользователя;
 - приостановление/прекращение доступа к Платформе в связи с нарушением Пользователем условий Договора;
 - любая ошибка Пользователя при выборе Вознаграждения и его оплате Администратору.
- 16.6. Администратор Платформы может рассмотреть вопрос о возвращении денежных средств Пользователю в добровольном порядке в случае признания причины возврата исключительными

обстоятельствами. Для этого Пользователю необходимо направить Администратору соответствующую просьбу в порядке, определенном в [п. 30 «Обратная связь»](#) Договора.

17. **Порядок оформления передачи Лицензии**

- 17.1. Стороны не составляют и не подписывают никаких документов (акты о предоставлении доступа, передачи лицензии, об оказанных услугах и т.п.), подтверждающих факт передачи Лицензии и факт получения Вознаграждения.
- 17.2. По индивидуальному согласованию между Сторонами по окончании Отчетного периода использования Лицензии Администратор может предоставить Пользователю универсальный передаточный документ (УПД) на сумму Вознаграждения.

Абонентская оговорка

- 17.3. Договор в части порядка предоставления Лицензии и оплаты Вознаграждения, оказания дополнительных услуг Администратором необходимо рассматривать в качестве договора с исполнением по требованию (абонентский договор) в понимании и толковании норм статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

18. **Платежные данные**

- 18.1. Администратор вправе организовать для Пользователя возможность оплачивать Вознаграждение через Банк, который оказывает услуги по приему и обработке безналичных платежей, в т.ч. электронными денежными средствами, банковскими картами и пр. способами.
- 18.2. Оплата Пользователем Вознаграждения может происходить с применением платежных данных Пользователя, указываемых им в процессе оплаты.
- 18.3. Пользователь принимает и соглашается с тем, что Администратор не проверяет платежную информацию Пользователя, и не несет ответственность за любые убытки, сборы и/или иные расходы, которые могут возникнуть в результате ошибки или несвоевременных действий, в том числе по изменению платежных данных, со стороны Пользователя. Для оплаты Вознаграждения Пользователь должен использовать только ту банковскую карту, владельцем которой является. В случае, если Пользователь использует для оплаты банковскую карту иного лица, то он несет ответственность за ущерб, который может быть причинен владельцу банковской карты в результате вышеперечисленных действий Пользователя.
- 18.4. Платежные данные Пользователя, в т.ч. данные банковских карт, не хранятся у Администратора, и обрабатываются Банком только в зашифрованном виде. При передаче информации используются специальные технологии безопасности онлайн-платежей, обработка данных ведется на безопасном высокотехнологичном сервере Банка.
- 18.5. Пользователь принимает и соглашается с тем, что при оплате Вознаграждения, в том числе в валюте, с него могут быть дополнительно удержаны комиссии и сборы в соответствии с условиями банковского обслуживания его расчетного счета или банковской карты.
- 18.6. Пользователь принимает и соглашается с тем, что Администратор не несет ответственность в случае непоступления денежных средств от Пользователя и/или не получения Администратором от Банка

соответствующего подтверждения факта оплаты по причинам, не зависящим от Администратора, включая, без ограничений: сбои в программном обеспечении Банка, выход из строя банковского оборудования, оборудования операторов связи, иных лиц, которые обеспечивают или сопровождают прием и перевод платежей.

Ограничения платежей

- 18.7. Пользователь принимает и соглашается с тем, что все операции с денежными средствами Пользователя происходят в соответствии с требованиями Банка и законодательства страны регистрации Администратора, поэтому должен принимать во внимание возможное введение властями страны ограничений/запретов на использование некоторых платежных систем (сервисов) при оплате Вознаграждения или для поступления денежных средств на расчетный счет Администратора. При невозможности Пользователем оплатить Вознаграждение при действии подобных ограничений Администратор ответственности не несет.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

19. Ответственность Сторон

- 19.1. Администратор не несет ответственность:
- за любые прямые или косвенные убытки, возникшие в процессе использования либо из-за невозможности использования Платформы, связанные с ограничением (прекращением) работы Платформы по вине третьих лиц, в том числе установивших торговые ограничения, санкции в отношении Платформы, Администратора или страны происхождения Платформы;
 - за любые прямые или косвенные убытки, возникшие из-за действий третьих лиц, при использовании Платформы;
 - за качество каналов связи, оборудования и программного обеспечения, с помощью которых Пользователь осуществляет доступ к Платформе;
 - за возможную потерю или порчу данных, которая может произойти из-за нарушения работы Платформы;
 - за отсутствие доступа к Платформе из-за форс-мажора;
 - за причинение каких-либо потерь или убытков, понесенных в результате взаимодействия с рекламодателями и (или) наличия рекламы на Платформе, с платежными агентами;
 - за передачу или получение незаконного контента в результате действий самого Пользователя или третьих лиц;
 - за информацию о товаре/услуге, размещенную Пользователем на Платформе, а также за его качественные характеристики, способы и условия продажи/оказания, доставку, итоговый результат продажи товара/оказания услуг;
 - за взаимодействие Пользователей между собой, в т.ч. в случае при совершении сделок, наличия спора, неоплаты за продажу товара/оказание услуг и т.п.
- 19.2. Пользователь принимает на себя полную ответственность и риски связанные с использованием открытой общедоступной сети Интернет.

- 19.3. Пользователь принимает на себя полную ответственность за безопасность авторизационных данных (логина и пароля), необходимых для доступа к Платформе. Пользователь признает и соглашается с тем, что любое действие на Платформе, совершенные от его имени и под его авторизационными данными, воспринимаются Администратором и другими пользователями Платформы как совершенные Пользователем.
- 19.4. Пользователь несет ответственность перед Администратором в виде возмещения убытков за:
- ущерб, причиненный его действиями Платформе или с помощью Платформы;
 - за нарушение авторских прав и иных исключительных прав на Бренд, Платформу, его составляющие, иные результаты интеллектуальной деятельности Администратора;
 - за умышленные или неумышленные действия, повлекшие снижение репутации, авторитета, имиджа и доверия к Администратору, Платформе, Бренду;
 - распространение запрещенного Контента.
- 19.5. Ответственность Администратора в любом случае ограничена месячным размером Вознаграждения, полученного Администратором за период действия Лицензии, в течение которого был причинен вред Пользователю.

20. **Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)**

- 20.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, включая, но не ограничиваясь:
- DDoS и другие сетевые атаки на Платформу и иные ресурсы Администратора, необходимые для бесперебойного функционирования Платформы;
 - любые ограничения (в том числе блокировка/удаление Платформы), влияющие на возможность предоставлять Лицензию или пользоваться Платформой, в том числе вызванные в санкциями, торговыми ограничениями в отношении Администратора, его аффилированных лиц, Платформы или страны происхождения Платформы;
 - пожар, наводнения, землетрясения, диверсии, военные действия или изменения законодательства, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по Договору.
- 20.2. Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.
- 20.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна немедленно (не позднее 24 часов с момента наступления таких обстоятельств) известить другую Сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по Договору.
- 20.4. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы сроки выполнения обязательств по Договору соразмерно отодвигаются на время действия этих обстоятельств, если они значительно влияют на выполнение в срок всего Договора или той его части, которая подлежит выполнению Сторонами после наступления обстоятельств непреодолимой силы.
- 20.5. Если указанные выше обстоятельства длятся свыше 2 (два) месяцев, то Стороны имеют право расторгнуть Договор с урегулированием взаимных расчетов не позднее 20 дней от даты принятия

решения о досрочном его расторжении.

21. Порядок рассмотрения претензий

- 21.1. В случае возникновения споров или разногласий Пользователь и Администратор приложат максимум усилий для их мирного разрешения путем переговоров.
- 21.2. Претензии могут быть заявлены Администратору по телефону 8-800-7000-129 либо направлены Администратору на адрес электронной почты: office@proorder.ru с приложением соответствующих доказательств о нарушении прав.
- 21.3. Претензии рассматриваются Администратором в течение 10 рабочих дней с момента их получения, по истечении которых Администратор обязан сообщить отправителю любым доступным способом о мотивированном согласии и удовлетворении требований либо о мотивированном отказе от их удовлетворении.
- 21.4. В случае невозможности урегулирования спорной ситуации путем переговоров, Стороны Договора вправе обратиться в суд по месту нахождения Администратора.

VI. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

22. Порядок обработки персональных данных

- 22.1. Акцепт Договор означает также принятие Пользователем в полном объеме условий обработки персональных данных физических лиц в соответствии с [Политикой обработки персональных данных](#) Администратора, расположенной на Платформе и являющейся неотъемлемой частью Договора.
- 22.2. Пользователь дает безусловное согласие Администратору на обработку и хранение предоставленных при Регистрации и(или) Верификации своих персональных данных и персональных данных физических лиц, состоящих с Пользователем в каких-либо взаимоотношениях.
- 22.3. Пользователь подтверждает свою осведомленность и дает согласие на то, что предоставление Лицензии не может быть осуществлено без передачи контактной информации и данных, позволяющих идентифицировать Пользователя либо его уполномоченных лиц. При предоставлении Пользователем персональных данных иных лиц Пользователь заверяет и гарантирует, что согласие вышеуказанных лиц на предоставление их персональных данных получено, и несет ответственность в случае предъявления каких-либо претензий Администратору вследствие несоблюдения данного условия.
- 22.4. Пользователь подтверждает свою осведомленность и дает согласие на то, что данные физических лиц, состоящих с Пользователем в каких-либо взаимоотношениях и указанные им на Платформе, могут быть доступны (переданы) другим Пользователям, зарегистрированным на Платформе, а также переданы третьим лицам, оказывающим услуги по доставке товара, кредитным организациям и пр.

23. Конфиденциальность

- 23.1. Каждая из Сторон Договора обязуется в течение всего срока действия Договора, а также в течение 2 лет после его прекращения сохранять конфиденциальность информации, предоставляемой ей другой Стороной.
- 23.2. Стороны установили, что любая информация, полученная Стороной Договора от иной Стороны, презюмируется конфиденциальной, если иное прямо не оговорено Сторонами дополнительно.
- 23.3. Сторона, получившую конфиденциальную информацию от другой Стороны, обязана соблюдать столь же высокую степень конфиденциальности во избежание разглашения или использования конфиденциальной информации, какую она соблюдала бы в отношении своей собственной конфиденциальной информации.
- 23.4. При расторжении Договора другая Сторона обязуется в кратчайшие сроки вернуть или уничтожить (насколько это технически возможно) (по усмотрению запрашивающей Стороны) всю конфиденциальную информацию, предоставленную ей в соответствии с Договором, в письменной форме или на электронных носителях.

VII. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

24. Квалификация Договора

- 24.1. Правоотношения Сторон по Договору регулируются положениями ГК РФ о правах на результаты интеллектуальной деятельности (часть IV ГК РФ, статья 1235) и возмездного оказания услуг (часть I ГК РФ, глава 39).
- 24.2. Договор необходимо рассматривать в качестве официального предложения Администратора, адресованного юридическим лицам и физическим лицам, зарегистрированным в качестве индивидуальных предпринимателей, о предоставлении Лицензии на условиях Договора.

25. Заключение Договора

- 25.1. Акцептом Договора будет считаться факт а) Регистрации Пользователя на Платформе либо б) Верификации Пользователя и заключения с Администратором соглашения о присоединении к Договору.
- Фактическое использование Платформы, оплата Вознаграждения также являются подтверждением заключения Пользователем данного Договора.
- 25.2. Любые сделки, совершенные Администратором и Пользователем посредством Платформы, признаются совершенными в простой письменной форме с использованием простой электронной подписи.

26. Особенности заключения Договора

- 26.1. Условия Договора в части предоставления возмездной Лицензии на Платформу не являются публичным договором (статья 426 ГК РФ): Администратор вправе отказать Пользователю в предоставлении Лицензии по своему усмотрению и на любых основаниях, которые Администратор

считает серьезными причинами не сотрудничать с конкретным Пользователем (например, если Пользователь не прошел верификацию у Администратора).

- 26.2. Пользователь понимает и соглашается с тем, что действия Администратора по отказу в предоставлении возмездной Лицензии основаны на принципе свободы договора, Администратор не обязан раскрывать причины такого отказа, а Пользователь не будет побуждать Администратора к предоставлению Лицензии.

27. **Изменение условий Договора**

- 27.1. Договор может быть изменено Администратором в одностороннем порядке без специального уведомления Пользователя.
- 27.2. Новая редакция Договора начинает действовать с момента ее публикации, если иное не предусмотрено новой редакцией Договора. Продолжение использования Платформы Пользователем после внесения изменений в Договор означает принятие и согласие Пользователя с такими изменениями.
- 27.3. Пользователь должен самостоятельно проверять актуальность редакции Договора.
- 27.4. Условия индивидуального соглашения о присоединении к Договору, которые изменяют или дополняют условия Договора, имеют преимущественную силу над условиями Договора и могут быть изменены только по соглашению Сторон, если иное не указано в этом соглашении.

28. **Приостановление исполнения Договора**

- 28.1. Администратор вправе в одностороннем порядке приостановить действие Лицензии в виде полного прекращения или ограничения доступа к Платформе либо его компонентам по следующим основаниям:
- (1) по техническим, технологическим или иным причинам, препятствующим пользованию Платформой, – на время устранения таких причин,
 - (2) в случае нарушения Пользователем условий Договора – до момента устранения нарушения.
- 28.2. Лицензия приостанавливается после уведомления об этом Пользователя.

29. **Прекращение Договора**

- 29.1. Любая Сторона безосновательно в одностороннем и внесудебном порядке может расторгнуть Договор путем направления в адрес другой Стороны Сообщения о расторжении.
- Сообщение должно быть направлено не позднее, чем за 10 рабочих дней до даты прекращения исполнения обязательств.
- 29.2. Администратор вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора (расторгнуть его), если Пользователь допустил существенное нарушение обязательств по Договору.
- Лицензия прекращается незамедлительно после уведомления об этом Пользователя.

- 29.3. Обязательства Сторон по Договору, которые в силу своей природы должны продолжать действовать (в т.ч. обязательства по использованию информации), остаются в силе после окончания срока действия Договора.

30. Обратная связь

- 30.1. В целях должного исполнения условий Договора Сообщения могут быть направлены Стороной (по выбору):
- (1) в письменной форме на адрес место нахождения Стороны, указанный в ЕГРЮЛ / ЕГРИП,
 - (2) в форме электронного документа через Платформу,
 - (3) Пользователем в форме электронного документа на адрес электронной почты Администратора — office@proorder.ru, по вопросам технической работы Платформы – на support@proorder.ru,
 - (4) Администратором посредством размещения Сообщения либо на Сайте, либо через Платформу, либо путем направления электронного документа на адрес электронной почты Пользователя, указанный в Личном кабинете Пользователя на Платформе,
 - (5) через обоюдно применяемые Сторонами сервисы электронного документооборота (ЭДО) с применением усиленной квалифицированной электронной подписи.
- 30.2. Направленный Стороной электронный документ по электронной почте признается Сторонами равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью уполномоченного представителя Стороны.
- 30.3. Направленные электронные документы, подписанные простой электронной подписью или УКЭП уполномоченных представителей Сторон, и принятые другой Стороной не подлежат дублированию на бумажном носителе.
- 30.4. Проверка простой электронной подписи осуществляется путём сопоставления адреса электронной почты отправителя со сведениями об используемых Сторонами адресах электронной почты, указанными в Договоре и при Регистрации (Пользователем).
- 30.5. Электронный документ считается доставленным, если направлен на адрес электронной почты Администратора, указанный в Договоре, и адрес Пользователя, указанный им при Регистрации.
- 30.6. При рассмотрении споров между Сторонами переписка по электронной почте признается Сторонами в качестве допустимого и достоверного доказательства.
- 30.7. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении своего ключа доступа к электронной подписи, к электронной почте, к Платформе и к ЭДО.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

31. Применимость и толкование Договора

- 31.1. В ситуациях, не урегулированных Договором, Стороны применяют нормы Закона.
- 31.2. Все заверения, гарантии, ограничения Сторон, указанные в Договоре, толкуются и применяются в соответствии со статьей 431.2 ГК РФ.

- 31.3. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Договора будут признаны судом недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений.
- 31.4. Договор составлен на русском языке и в некоторых случаях может быть предоставлен Пользователю для ознакомления на другом языке. В случае расхождения русскоязычной версии Договора и версии Договора на ином языке, применяются положения русскоязычной версии Договора.
- 31.5. Права и обязанности Администратора по Договору полностью или в части могут быть переданы третьей стороне без предварительного письменного согласия Пользователя.

32. **Приложения к Договору**

- 32.1. Приложения являются неотъемлемой частью Договора. Если содержание приложений противоречит содержанию самого Договора, верными следует признавать условия приложения.
- 32.2. Приложение № 1 – Соглашение об уровне предоставления сервиса Платформы «ProOrder» (SLA).
- 32.3. Приложение № 2 – Размеры лицензионного вознаграждения за использование Платформы «ProOrder».

33. **Реквизиты Правообладателя**

Полное наименование: Акционерное общество «ГЛОБАЛ СМАРТ МАРКЕТ».

Сокращенное наименование: АО «ГЛОБАЛ СМАРТ МАРКЕТ».

Адрес регистрации: 141013, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная, влд. 51А, стр. 1 пом. 101,

ОГРН: 1245000113401, ИНН: 5029288817, КПП: 502901001,

р/с №: 40702810924480002933 в банке: Банк ВТБ (ПАО),

БИК: 044525411, к/с №: 30101810145250000411

Исполнительный орган: управляющая организация ООО «СМАРТ МЕНЕДЖМЕНТ».

34. **Версии документа**

Версия № 1.1 Договора опубликована на Платформе «ProOrder» по адресу:

https://app.proorder.ru/static/main/docs/ru/po_license_agreement.pdf, и действует с 01.07.2025.

Архив предыдущих версий:

[Версия № 1.0 Договора.](#)

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСА ПЛАТФОРМЫ «ProOrder»

1. Базовые условия

- 1.1. Администратор Платформы «ProOrder» осуществляет Техническую поддержку Платформы.

Под Технической поддержкой понимаются действия Администратора по обеспечению поддержания в работоспособном состоянии Платформы, периодическое обновление ее компонентов, принятие оперативных мер по устранению возникающих в процессе работы Платформы ошибок, а также консультационная и информационная поддержка Пользователей Платформы.

Под работоспособностью Платформы понимается работа программного обеспечения в обычном режиме: предоставление Пользователям (в т.ч. Администратору) возможности выполнять определенные действия и использовать необходимые функции под их цели и задачи при использовании или управлении Платформой.

- 1.2. Стоимость технической поддержки полностью включена в стоимость Вознаграждения за Лицензию на Платформу.
- 1.3. В случае необходимости в получении дополнительных технических услуг Администратора у Пользователя, не предусмотренных условиями лицензионного договора, Пользователь вправе направить Администратору запрос на оказание дополнительных технических услуг, стоимость которых определяется по соглашению сторон.

2. Взаимодействие в рамках соглашения

- 2.1. Техническая поддержка оказывается исключительно на основании обращения (далее – запрос) Пользователя.

Взаимодействие Пользователя с Администратором осуществляется по следующим каналам связи:

электронная почта:	телефон:	личный кабинет Пользователя:
support@proorder.ru	8 800 700 01 29	https://app.proorder.ru/support/tickets/

- 2.2. При обращении к Администратору Пользователь должен сообщить:

- ИНН и название компании Пользователя;
- ФИО и контактную информацию обратившегося представителя Пользователя;
- описать содержание запроса;

- указать (заявить) о первоначальном приоритете запроса, так как по умолчанию любой проблеме присваивается низкий уровень инцидента (критерии инцидентов указаны в п. 4.2).
- 2.3. После получения запроса Администратор регистрирует обращение и сообщает Пользователю номер зарегистрированного запроса (ticket), по которому Пользователь может проверить состояние работ, которые выполняются по его вопросу.

Решение спорных вопросов

- 2.4. В случае, если ход решения вопроса по обращению не устраивает, а также для разрешения спорных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия, Заказчик может обратиться к вышестоящему руководству:

Куц Геннадий Викторович, основатель и руководитель Платформы «ProOrder»	g.kuts@proorder.ru	+7 905 494 77 04
---	--	------------------

3. Уровень оказания сервиса

- 3.1. Уровень доступности Платформы:

Гарантированная доступность к Платформе (при условии отсутствия причин недоступности)	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц*	99,6%

* %(процент) работоспособности за месяц – минимально допустимый процент доступности Платформы на единицу потребления за период.

Определяется по формуле: $((744*60 - \text{Время простоя за период(минуты)}) / (744*60)) * 100\%$.

Например, при суммарном простое 3 часа в месяц, процент доступности = $(744*60 - 3*60) / (744*60) * 100\% = 99,6\%$.

- 3.2. Администратор обеспечивает доступность Платформы в течение времени, указанного в пункте 3.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ, о которых уведомляет Пользователя заранее.

4. Ответственность и компенсации

- 4.1. Если доступность Платформы за один календарный месяц не соответствует п. 3.1, Пользователь вправе требовать с Администратора компенсации понесенного ущерба.
- 4.2. Ответственность Администратора за нарушение сроков оказания услуг по технической поддержке в зависимости от уровня инцидента и времени решения проблемы:

Уровень инцидента	Описание инцидента	Время решения	Размер ответственности
Критический	Полная неработоспособность Платформы (нельзя зайти в личный кабинет, некорректная работа функциональности на уровне крупных модулей, неспособность Платформы обеспечить выполнение одной или нескольких функций)	4 часа с момента обращения Пользователя или обнаружения ошибки Администратором	1% от размера Вознаграждения за текущий месяц за каждый час задержки решения критического инцидента, но не более 100%
Высокий	Ошибки, возникающие при работе Платформы, приводящие к полной неработоспособности одного или нескольких бизнес-процессов. При этом затрагивается не менее 5% пользователей Платформы (некорректная работа функциональности, значительно затрудняющая, но не блокирующая выполнение ключевых функций)	12 часов с момента обращения Пользователя или обнаружения ошибки Администратором	0,5% от размера Вознаграждения за текущий месяц за каждый час задержки решения критического инцидента, но не более 100%
Средний	Ошибки, возникающие при работе Платформы, приводящие к неполной работоспособности одного или нескольких бизнес-процессов (нештатная ситуация, незначительно ограничивающая или замедляющая выполнение ключевых операций)	3 рабочих дня с момента обращения Пользователя или обнаружения ошибки Администратором	0,1% от размера Вознаграждения за текущий месяц за каждый час задержки решения критического инцидента, но не более 100%
Низкий	Ошибки возникающие при работе Платформы, не приводящие к полной остановке ни одного из бизнес-процессов (незначительный дефект, не влияющий на выполнение ключевых операций и не приводящий к потере основной функциональности Платформы)	5 рабочих дней с момента обращения Пользователя или обнаружения ошибки Администратором	0,05% от размера Вознаграждения за текущий месяц за каждый час задержки решения критического инцидента, но не более 100%

- 4.3. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Администратора. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Пользователя.

- 4.4. Ответственность Администратора в любом случае ограничена месячным размером Вознаграждения, полученного Администратором за период действия Лицензии, в течение которого был причинен вред Пользователю.
 - 4.5. Для получения компенсации Пользователю необходимо после окончания месяца, в котором Платформа была недоступна, направить Администратору соответствующее заявление на предоставление компенсации с указанием номера запроса, в котором сообщалось о недоступности Платформы, суммарное время простоя, даты недоступности.
 - 4.6. На основании заявления о предоставлении компенсации Администратор в течение 10 (десяти) рабочих дней делает расчет компенсации, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Платформы наступила по причине, не зависящей от него, или была запланирована Администратором, о чем Пользователь был уведомлен.
-