

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

От 20.05.2021 г.

Индивидуальный предприниматель Дубинин Михаил Сергеевич (далее — «Исполнитель») настоящей Офертой, опубликованной по адресу: [www.oki-toki.net/...](http://www.oki-toki.net/...), предлагает любому физическому или юридическому лицу заключить договор возмездного оказания услуг на условиях, изложенных ниже (далее — «Договор»).

### 1. Термины

- 1.1. Сервис** — программно-аппаратный комплекс для контакт-центров «Оки-Токи», состоящий из программ для ЭВМ, оборудования и дискового пространства, предназначенного для хранения информации, которая создается в процессе использования комплекса. Сервис расположен в Интернет по адресу: <https://home.oki-toki.net>, и предназначен для автоматизации работы контакт-центров (под которыми в целях настоящей Оферты понимается любая организация или подразделение внутри организации, деятельность которой связана с обработкой телефонных звонков): автоматизации обработки телефонных звонков, организации бизнес-процессов, учета рабочего времени, ведения статистики и пр. (подробный список возможностей и функционала приведен на сайте <https://www.oki-toki.net>). Порядок доступа к Сервису и технические условия для этого изложены в «Коммерческом соглашении».
- 1.2. Документы Исполнителя** — «Прайс-лист», «Пользовательское соглашение», «Коммерческое соглашение», «Политика конфиденциальности», «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)», «Соглашение об использовании ЭДО», «Способы оплаты и правила возврата денег», иные документы, опубликованные на момент принятия этой Оферты Исполнителем (а) на сайте <https://www.oki-toki.net> и доступные для ознакомления любому лицу и/или (б) в Сервисе и доступные Пользователям, а также документы, которые Исполнитель может принять в будущем в соответствии с условиями этой Оферты.
- 1.3. Заказчик (также именуемый «Клиент»)** — физическое или юридическое лицо, принявшее настоящую Оферту и Документы Исполнителя, и заключившее таким образом «Договор».
- 1.4. Пользователь** — физическое лицо — владелец уникальной учетной записи для доступа к Сервису. Учетную запись может создать любое лицо, посетив сайт <https://www.oki-toki.net> и пройдя процедуру регистрации, после чего получает ознакомительный доступ к Сервису для бесплатного тестового использования. Политика Исполнителя в отношении создания, хранения и уничтожения учетных записей, а также условия тестового использования изложены в «Коммерческом соглашении». Политика Исполнителя в отношении персональных данных Пользователей изложена в «Политике конфиденциальности».
- 1.5. Баланс Заказчика** — учетный счет в биллинговой системе Сервиса, привязанный к Заказчику, на который зачисляются средства, соответственно денежным средствам, внесенным Заказчиком на расчетный счет Исполнителя в качестве предоплаты за услуги, и с которого они списываются соответственно стоимости услуг, потребленных Заказчиком. Средства на Баланс Заказчика зачисляются в валюте биллинга.
- 1.6. Валюта биллинга** — учетная единица биллинговой системы Сервиса — условный «евро», в целях Договора приравненный к евро Евро зоны (1 условный «евро» = 1 евро Евро зоны).
- 1.7. Отчетный период** — период, по истечении которого подписывается Акт сдачи-приемки услуг в рамках Договора. Отчетный период устанавливается соответствующим одному календарному месяцу. В случае если Заказчик начал впервые использовать Сервис после 15 числа, то первый Отчетный период по Договору определяется с первого дня использования Заказчиком Сервиса до конца следующего календарного месяца.
- 1.8. Данные Заказчика** — любая информация:
  - 1.8.1. которую Заказчик загружает в Сервис для получения услуг по Договору,

- 1.8.2. которая сохраняется в Сервисе в процессе использования Сервиса Заказчиком в соответствии с настройками Сервиса, которые произвел Заказчик или Исполнитель по инструкциям Заказчика,
- 1.8.3. которую создает в Сервисе Заказчик в процессе использования Сервиса,
- 1.8.4. которая создается в Сервисе автоматически во время использования Сервиса Заказчиком в связи с действиями Заказчика в соответствии с функционалом и назначением Сервиса и/или для выполнения мероприятий по обеспечению информационной безопасности и сохранению резервных копий баз данных.

## **2. Предмет Договора**

- 2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги по доступу к Сервису на условиях настоящей Оферты, а Заказчик оплачивает предоставляемые Исполнителем услуги в соответствии с условиями, изложенными в этой Оферте.

## **3. Порядок заключения Договора**

- 3.1. Договор между Заказчиком и Исполнителем (далее вместе именуемые «Стороны», а каждый в отдельности — «Сторона») признается заключенным с момента акцепта (т.е. принятия) этой Оферты. Акцепт совершается путем внесения на счет Исполнителя предоплаты за услуги, предоставляемые в рамках этой Оферты. Таким образом, с момента перечисления денег на счет Исполнителя Договор считается вступившим в силу, лицо, совершившее предоплату, гарантирует, что полностью и безоговорочно принимает условия, изложенные в этой Оферте, и признается «Заказчиком» по Договору.
- 3.2. Место заключения Договора — Российская Федерация, г. Чебоксары.
- 3.3. Акцепт настоящей Оферты означает также полное и безоговорочное принятие Документов Исполнителя.

## **4. Права и обязанности Сторон**

- 4.1. Права и обязанности Сторон изложены в «Пользовательском соглашении», «Коммерческом соглашении», «Соглашении об уровне обслуживания (SLA)» и других Документах Исполнителя, являющихся неотъемлемыми частями Договора, а также в этой Оферте.

## **5. Стоимость услуг и порядок расчетов**

- 5.1. Предоставление услуг по Договору производится после предоплаты.
- 5.2. Предоплата производится на расчетный счет Исполнителя в рублях Российской Федерации на основании счета на оплату. Способы предоплаты и банковские реквизиты Исполнителя описаны в «Способах оплаты и правилах возврата денег». Счет на оплату Заказчик формирует самостоятельно в соответствующем интерфейсе Сервиса, самостоятельно определяя при этом сумму предоплаты, после чего получает возможность загрузить средствами браузера его в формате «pdf».
- 5.3. После предоплаты на Баланс Заказчика зачисляются средства в сумме, эквивалентной поступившей на расчетный счет Исполнителя, пересчитанной в Валюту биллинга по официальному курсу, установленному Центральным банком Российской Федерации для евро Евро зоны на день поступления средств на расчетный счет Исполнителя.
- 5.4. В процессе предоставления услуг происходит списание средств с Баланса Заказчика соответственно стоимости предоставленных услуг, определяемой на основании цен, указанных в «Прайс-листе», и объема потребленных Заказчиком услуг, определяемого на основании биллинговой системы Сервиса. Обнуление Баланса Заказчика влечет за собой прекращение предоставления услуг и необходимость совершения Заказчиком новой предоплаты. Списание средств происходит в соответствии с «Коммерческим соглашением».
- 5.5. По завершению Отчетного периода Исполнитель не позднее седьмого числа следующего месяца высылает Заказчику Акт сдачи-приема оказанных услуг. Услуги считаются оказанными должным образом и в полном объеме и принятыми Заказчиком, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приема оказанных услуг (которая устанавливается согласно данным оператора электронного документооборота) от Заказчика

не последовало обоснованной претензии. Порядок приемки услуг, предоставления обоснованных претензий и последующего урегулирования спора изложен в «Соглашении об использовании ЭДО». Порядок предоставления компенсаций в случае признанного Сторонами несоответствия качества услуг изложен в «Коммерческом соглашении». Качество услуг определяется в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания (SLA)».

#### **6. Ответственность и разрешение споров**

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с условиями этой Оферты и Документами Исполнителя, а в части не урегулированной этой Офертой и Документами Исполнителя — в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2. Заказчик гарантирует, что ему известны назначение, функционал, возможности и границы применения Сервиса, и несет всю ответственность за несоответствие Сервиса его потребностям и/или ожиданиям, если таковое обнаружится в процессе предоставления услуг по Договору. Исполнитель не принимает на себя никакой ответственности за убытки, если таковые будут иметь место, связанные с несоответствием Сервиса потребностям и/или ожиданиям Заказчика, а также с использованием Сервиса не по назначению и/или не в соответствии с его назначением, функционалом, возможностями и границами применения.
- 6.3. В течение всего срока действия Договора и в течение еще трех лет после прекращения действия Договора Стороны обязуются не раскрывать Конфиденциальную информацию другой Стороны третьим лицам без предварительного письменного согласия (включая переданное по электронной почте). Стороны договорились, что к «Конфиденциальной информации» относятся: Данные Заказчика (удаляются из Системы после окончания действия Договора в установленные сроки); любые неопубликованные сведения о Сервисе, его возможностях и/или функционале до их публикации, т.е. включения в общедоступные описания Сервиса, пользовательские инструкции и т.п.; возможности и/или функционал Сервиса, предоставленные или анонсированные Заказчику до включения их в общедоступную версию Сервиса; а также иная информация, связанная с деятельностью любой из Сторон, которая стала известна другой Стороне в ходе подготовки и/или выполнения Договора и не является при этом общеизвестной. Информация о факте сотрудничества Сторон в рамках Договора не считается конфиденциальной.
- 6.4. Стороны несут ответственность за разглашение Конфиденциальной информации другой Стороны согласно действующему Законодательству Российской Федерации.
- 6.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), определяемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, если они предъявляют доказательства того, что эти обстоятельства воспрепятствовали исполнению обязательств по Договору. Свидетельство, выданное соответствующей торговой палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 2 (двух) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, Договор может быть расторгнут по заявлению любой из Сторон.
- 6.6. Стороны будут прилагать все усилия к тому, чтобы разрешать возникающие разногласия и споры, связанные с исполнением Договора, путем переговоров. В случае недостижения согласия в результате переговоров, указанные разногласия и спорные вопросы разрешаются в претензионном (досудебном) порядке. Сторона, выдвинувшая требование, направляет другой Стороне мотивированную претензию в письменной форме. Другая Сторона обязуется рассмотреть такую претензию и направить ответ на нее в течение 10 (десяти) календарных дней с момента ее получения. В случае отклонения претензии полностью или частично либо неполучения Стороной, направившей претензию, ответа на нее в установленный Договором

срок, Сторона, направившая претензию, вправе обратиться в Арбитражный суд г. Москва в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Работа с информацией**

- 7.1. Заказчик гарантирует, что вся работа с персональными данными субъектов персональных данных, которую он как оператор персональных данных выполняет в процессе использования Сервиса (включая, но не ограничиваясь, сбор, хранение, анализ, копирование, передачу третьим лицам, в том числе передачу Исполнителю, трансграничную передачу), происходит в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В том числе в части требований по уведомлению уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.
- 7.2. Обязательства по получению согласия субъектов персональных данных на обработку принадлежащих им данных лежат на Заказчике; ответственность за несанкционированную субъектом персональных данных обработку принадлежащих ему персональных данных лежит на Заказчике. Обязанности по получению согласия субъектов персональных данных на обработку данных Исполнителем и по трансграничной передаче данных лежат на Заказчике. Обязательства по обеспечению достоверности и точности персональных данных лежит на Заказчике.
- 7.3. Стороны обязуются немедленно извещать друг друга о любых проверках, инициированных в отношении них уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных.
- 7.4. В случае проведения проверки деятельности Исполнителя и/или выявления нарушений обработки персональных данных уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, Исполнитель адресует требование уполномоченного органа, которое не может быть выполнено Исполнителем в силу объективных причин, Заказчику. Указанное требование Заказчик обязуется незамедлительно исполнить. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения указанного требования, Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за убытки понесенные в связи с этим Исполнителем и обязуется их возместить в течение одного календарного месяца с момента получения соответствующего требования от Исполнителя.
- 7.5. Заказчик обязуется принять все необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа к ним и для предотвращения неправомерных действий в отношении них, а именно:
  - 7.5.1. определить возможные угрозы безопасности персональных данных, обрабатываемых с использованием Сервиса, совместно с Исполнителем провести оценку определенных угроз и выработать необходимые меры по их предотвращению, внедрить такие меры и строго следовать им при использовании Сервиса и других программных продуктов и сервисов, которые взаимодействуют с Сервисом на стороне Заказчика;
  - 7.5.2. строго следовать «Правилам информационной безопасности», изложенным в «Пользовательском соглашении»;
  - 7.5.3. проводить обучение сотрудников Заказчика правилам работы с персональными данными в соответствии с законодательством Российской Федерации в области защиты персональных данных и правилам информационной безопасности (общепринятым и установленным Исполнителем в «Пользовательском соглашении») и контролировать выполнение их;
  - 7.5.4. немедленно уведомлять Исполнителя о вновь выявленных угрозах для безопасности персональных данных для незамедлительной выработки и внедрения мер по предотвращению таких угроз;
  - 7.5.5. немедленно уведомлять Исполнителя о случаях неправомерного доступа и/или неправомерных действий в отношении персональных данных для совместного принятия мер по пресечению таких действий, восстановления безопасности

персональных данных, оценки ущерба, и совместной подготовки отчета о случившемся инциденте для предоставления уполномоченным органам и информирования субъектов персональных данных в случае, если этого требует законодательство.

- 7.6. Исполнитель не несет ответственности за убытки понесенные Заказчиком в связи с неправомерными действиями в отношении персональных данных, совершенными по вине Заказчика, включая действия действующих и/или бывших сотрудников Заказчика.
- 7.7. Исполнитель имеет право остановить выполнение инструкций по первоначальной настройке Сервиса, выданных Заказчиком, в случае, если такие инструкции могут повлиять на безопасность персональных данных. Исполнение выданных инструкций возможно после консультаций Сторон и приведения выданных инструкций в соответствие с требованиями к обеспечению безопасности персональных данных.
- 7.8. Исполнитель не делает копий персональных данных, обрабатываемых Заказчиком в процессе использования Сервиса, кроме тех копий, которые создаются при резервном копировании Данных Заказчика для восстановления в случае сбоя. Резервные копии хранятся не более семи дней и автоматически удаляются по истечении этого срока.
- 7.9. Исполнитель гарантирует выполнение необходимых мероприятий для защиты персональных данных в рамках своей ответственности:
  - 7.9.1. все Пользователи сами создают пароли, которые хранятся в зашифрованном виде (в недоступном для восприятия человеком виде) и не могут быть использованы сотрудниками Исполнителя (как следствие, не могут быть восстановлены, только созданы заново);
  - 7.9.2. протоколирование всех подключений (и попыток подключения) к Сервису и всех действий Пользователей (включая сотрудников Исполнителя) внутри Сервиса;
  - 7.9.3. ежедневное создание резервных копий;
  - 7.9.4. физическую защиту данных и защиту от DDoS-атак обеспечивают подрядчики Исполнителя;
  - 7.9.5. многоуровневое разграничение прав и полномочий для действий внутри Сервиса для учетных записей работников Исполнителя, и возможность такого же разграничения для работников Заказчика (фактическое назначение прав и полномочий производит Заказчик, он же контролирует доступ своего персонала к Сервису и несет ответственность за это);
  - 7.9.6. регулярное обновление всех применяемых систем безопасности;
  - 7.9.7. Данные Заказчика хранятся в Сервисе логически изолированными от информации других контрагентов Исполнителя с исключением возможности перекрестного доступа;
  - 7.9.8. защита подключений к Сервису, шифрование данных при передаче через каналы связи (и при необходимости) при хранении, псевдонимизация данных (при необходимости);
  - 7.9.9. организация доступа Заказчика к Сервису исключительно с доверенных IP-адресов (по запросу от Заказчика);
  - 7.9.10. при использовании услуг подрядчиков Исполнитель выбирает таких подрядчиков, которые несут законодательные обязательства по обработке персональных данных, обеспечивающие адекватную защиту прав субъектов персональных данных, такие как Федеральный закон РФ № 152-ФЗ «О персональных данных», The EU General Data Protection Regulation;
  - 7.9.11. инструктаж сотрудников Исполнителя по требованиям законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.
- 7.10. После прекращения действия Договора Заказчик обязуется в течение десяти дней удалить из Сервиса все персональные данные, размещенные в нем Заказчиком. При невозможности

удаления своими силами, Заказчик обязуется в тот же срок уведомить Исполнителя о необходимости удаления, и Исполнитель удаляет все персональные данные, помещенные в Сервис Заказчиком и/или автоматически сохраненные Сервисом при использовании его Заказчиком. В любом случае, по истечении 30 (тридцати) дней с момента прекращения действия Договора Исполнитель удаляет из Сервиса все Данные Заказчика согласно «Коммерческому соглашению», кроме тех, которые Исполнитель обязан хранить для выполнения требований законодательства.

- 7.11. В процессе использования Сервиса Заказчик имеет возможность создавать аудио-файлы с записями телефонных разговоров с третьими лицами и между своими сотрудниками (если такие разговоры происходят с использованием Сервиса). Все обязанности и ответственность по соблюдению законодательства Российской Федерации при создании таких аудио-файлов, включая, но не ограничиваясь, предупреждение третьих лиц о факте аудио-фиксации разговора, лежит на Заказчике, Исполнитель только предоставляет техническую возможность для создания и хранения таких аудио-файлов.

#### **8. Срок действия Договора, внесение изменений и порядок расторжения**

- 8.1. Срок действия Договора устанавливается на период, пока не будут израсходованы средства на Балансе Заказчика плюс 1 (один) месяц. Если в течение этого периода Заказчик совершит предоплату в соответствии с этой Офертой, Договор автоматически продлевается. Количество предоплат, совершаемых Заказчиком в соответствии с этой Офертой не ограничено.
- 8.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в любой из Документов Исполнителя, а также принимать новые документы, о чем обязуется информировать Заказчика сообщениями, размещаемыми внутри Сервиса в разделе «Новости Оки-Токи» не позднее, чем за две недели до даты вступления соответствующих изменений и/или новых документов в силу. Заказчик обязуется регулярно проверять наличие внутри Сервиса сообщений от Исполнителя и, в случае несогласия с изменениями, отказаться от дальнейшего использования Сервиса путем расторжения Договора (способ расторжения описан в «Коммерческом соглашении»). Продолжение использования Заказчиком Сервиса означает полное и безоговорочное принятие Заказчиком изменений.
- 8.3. Стороны могут расторгнуть Договор
- 8.3.1. по взаимному соглашению;
- 8.3.2. по инициативе Исполнителя при нарушении Заказчиком условий этой Оферты и/или иных Документов Исполнителя путем блокирования доступа к Сервису с соответствующим уведомлением, отправленным Заказчику по электронной почте;
- 8.3.3. по инициативе Заказчика способом, описанным в «Коммерческом соглашении»;
- 8.3.4. в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 8.4. Договор признается автоматически расторгнутым при отсутствии средств на Балансе Заказчика на протяжении одного месяца.

#### **9. Прочие положения**

- 9.1. Если Стороны не договорились об ином способе обмена уведомлениями, все уведомления, связанные с исполнением Договора, Стороны направляют друг другу с использованием электронной цифровой подписи, средствами предусмотренными в «Соглашении об использовании ЭДО», или:
- 9.1.1. Заказчик направляет Исполнителю в письменной форме по адресу, указанному на странице «Контакты» на сайте Исполнителя <https://www.oki-toki.net>, с обязательной копией на электронный адрес [info@oki-toki.net](mailto:info@oki-toki.net);
- 9.1.2. Исполнитель отправляет Заказчику в письменной или электронной форме по любому из адресов (включая адреса электронной почты), указанных Заказчиком при заполнении им соответствующих форм в Сервисе.

- 9.2. Настоящая Оферта составлена на русском языке и опубликована на сайте <https://www.oki-toki.net> в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Дата, указанная в этой Оферте, является датой ее опубликования и не является датой заключения Договора.
- 9.3. Договор вместе с другими Документами Исполнителя представляет все условия, согласованные между Сторонами в отношении его предмета, и заменяет собой все прежние договоренности, заверения, обещания и любого рода соглашения между Сторонами в отношении его предмета.
- 9.4. Реквизиты Исполнителя:  
ДУБЕНИН МИХАИЛ СЕРГЕЕВИЧ (ИП)  
ОГРНИП: 318213000026654  
ИНН: 212805951830  
Р/с: 40802810202760002106  
в АО "АЛЬФА-БАНК", кор. счет: 30101810200000000593, БИК: 044525593  
e-mail: [info@oki-toki.net](mailto:info@oki-toki.net)