



Договор присоединения на оказание услуг облачного колл-центра Банка № ОКЦ-1

Настоящий договор присоединения на оказание услуг Облачного колл-центра Банка (далее — Договор), заключаемый в порядке ст. 428 и 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания услуг Акционерного общества «Тинькофф Банк», именуемого в дальнейшем «Банк» и/или «Исполнитель», юридическим лицам и/или индивидуальным предпринимателям, присоединившимся к предложенному договору в целом, именуемым в дальнейшем «Заказчик», а при совместном упоминании — «Стороны».

Совершение указанных в настоящем Договоре действий является подтверждением согласия Заказчика заключить Договор на условиях, в порядке и объеме, изложенных в настоящем Договоре. Договор считается заключенным и вступает в силу с момента совершения Заказчиком действий, предусмотренных в настоящем Договоре и означающих безоговорочное принятие Заказчиком всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

Действующая редакция Договора размещена на Сайте и Личном кабинете Заказчика.

Термины и определения:

База контактов Заказчика — перечень данных, принадлежащий Заказчику и содержащий информацию о Потенциальных клиентах, необходимую для оказания услуг по Договору.

База контактов Исполнителя — перечень данных, сформированный Исполнителем по поручению Заказчика, и содержащий информацию о Потенциальных клиентах (только юридических лицах), необходимую для оказания услуг по Договору.

Задание — электронный документ по форме Исполнителя, содержащий в себе информацию о Заказчике, о кампании Заказчика, о задании для Исполнителя и иные данные по требованию Исполнителя, направляемый Заказчиком Исполнителю в целях заключения настоящего Договора с использованием Сайта.

Заказ — электронный документ, сформированный Исполнителем на основании Задания, содержащий условия об объеме, сроке, стоимости оказываемых услуг, иные условия.

Личный кабинет — раздел «Тинькофф Бизнес» сервиса Интернет-Банка/Мобильного Банка, как эти понятия определены в Условиях комплексного банковского обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся частной практикой (размещены на Сайте), или Сайт, позволяющие Заказчику выполнять доступ и совершение операций с помощью ввода уникального логина и пароля. Уникальный логин и пароль Заказчика являются аналогом собственноручной подписи Заказчика.

Облачный колл-центр — специальный раздел Сайта cloudcc.tinkoff.ru, который дает Заказчику доступ к информации о ходе оказания услуг Исполнителем, в т.ч. доступ к статусу телефонных презентаций, записям телефонных звонков и иной информации, относящейся к условиям настоящего Договора и Заказа.

Потенциальный клиент — физические лица и/или юридические лица (индивидуальные предприниматели), имеющие прямую или косвенную потребность в использовании Продуктов Заказчика

Клиент Заказчика — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым у Заказчика заключен соответствующий договор на привлечение Потенциальных клиентов.

Продукт Заказчика — товары и/или услуги Заказчика и/или Клиента Заказчика, в отношении которых Исполнитель осуществляет презентации, посредством телефонных звонков Потенциальным клиентам из Базы контактов.

Расчетный счет — банковский (расчетный) счет, как это определено в Условиях комплексного банковского обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся частной практикой, размещенных на Сайте.

Сайт — tinkoff.ru

Отчетный период — 30 (тридцать) календарных с дней.

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные в разделе Термины и Определения Договора. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Договора, следует руководствоваться: в первую очередь — толкованием термина, указанным в Условиях комплексного банковского обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся частной практикой, размещенных на Сайте, а при отсутствии такого термина на таком разделе сайта — толкованием термина, определенным законодательством РФ, при отсутствии такого термина в законодательстве РФ — толкованием термина, являющимся общепринятым в сети Интернет.

1. Предмет договора.

- 1.1. Исполнитель обязуется по поручению Заказчика оказывать услуги по осуществлению телефонных презентаций Продуктов Заказчика (и/или Клиентов Заказчика) Потенциальным клиентам, путем осуществления исходящих голосовых вызовов и/или путем обработки входящих звонков (далее — Услуги) как они определены в п.1.2. Договора и иные услуги, согласованные Сторонами в соответствующих Заказах, а Заказчик обязуется оплачивать указанные услуги в соответствии с Договором.
- 1.2. Услуги по осуществлению телефонных презентаций Продуктов Заказчика Потенциальным клиентам включают:
 - 1.2.1. Разработка и/или редактирование, предоставленного Заказчиком сценария телефонной презентации (далее — Скрипт Заказчика);
 - 1.2.2. Обучение сотрудников Исполнителя (далее — Оператор) работе со Скриптом (работа с возражениями, обработка претензий и т.д.) и проверка уровня владения информацией Операторов по Скрипту;
 - 1.2.3. Подготовка Базы контактов Заказчика к оказанию услуг (приведение Базы контактов Заказчика к форме, необходимой для загрузки Базы контактов в CRM-систему Исполнителя для дальнейшей работы Исполнителя);
 - 1.2.4. Услуги по проведению телефонных презентаций Продукта Заказчика (путем осуществления исходящих звонков Потенциальным клиентам, а также обработки входящих звонков Потенциальных клиентов);
 - 1.2.5. Предоставление доступа к статистической информации об оказании услуг (количество и продолжительность звонков, записи звонков) в Личном кабинете;
- 1.3. По согласованию Сторон Исполнитель в рамках настоящего Договора и соответствующего Заказа может оказывать услуги по формированию Базы контактов Исполнителя для дальнейшего оказания услуг по проведению телефонных презентаций Продукта Заказчика в соответствии с требованиями Заказчика. Указанная услуга оплачивается отдельно на основании выставленного счета.
- 1.4. В случае, если База контактов Заказчика содержит персональные данные Потенциальных клиентов, то Заказчик (который является оператором персональных данных в соответствии с ч.3 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных») поручает Исполнителю и привлеченным им третьим лицам осуществлять обработку (сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных) персональных данных Потенциальных клиентов из Базы контактов Заказчика в целях оказания Услуг. Заказчик подтверждает и гарантирует наличие согласий Потенциальных клиентов из Базы контактов Заказчика на обработку их персональных данных, в т.ч. Исполнителем. В случае осуществления Исполнителем обработки данных Потенциальных клиентов Исполнитель обязуется обеспечить их конфиденциальность, соблюдение принципов и правил обработки данных, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, а также принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечить их принятие для защиты данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения данных, а также от иных неправомерных действий в отношении данных.
- 1.5. Заказчик подтверждает и гарантирует наличие согласия Потенциальных клиентов из Базы контактов Заказчика на получение рекламной и иной информации о продуктах и услугах Заказчика и иных третьих лиц. Исполнитель вправе использовать Базы контактов Заказчика для презентации товаров и услуг Исполнителя в течение срока действия Договора и после прекращения срока действия Договора без выплаты Заказчику вознаграждения.

2. Порядок заключения и исполнения договора

- 2.1. С целью заключения Договора Заказчик направляет Исполнителю Задание на оказание услуг в электронном виде по форме, размещенной в Личном кабинете. Направив Задание в Личном кабинете с использованием учетных данных, являющихся аналогом собственноручной подписи Заказчика, Заказчик акцептует условия настоящего Договора
- 2.2. После получения Задания в соответствии с п. 2.1. Договора Исполнитель связывается с Заказчиком по телефону, указанному в Задании для уточнения параметров Задания, в том числе: объем, сроки оказания, стоимость, порядок оплаты услуг и иные условия при необходимости.
- 2.3. На основе информации, полученной в соответствии с п.2.1. и п.2.2. Договора Исполнитель формирует и размещает в Личном кабинете Заказчика Заказ и счет (применимо для исходящих звонков). Срок оказания услуг по соответствующему Заказу начинается исчисляться с даты присвоения Исполнителем Заказу в Личном кабинете статуса «звоним».
- 2.4. Формирование Базы контактов:
 - 2.4.1. В случае, если оказание услуг по Заказу осуществляется с использованием Базы контактов Заказчика, Заказчик направляет через Личный кабинет Базу контактов Заказчика в целях оказания услуг в соответствии с параметрами Заказа. В случае если Заказчик передает Исполнителю Базу контактов Заказчика в количестве меньшем, чем было указано в Заказе, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору и/или соответствующему Заказу в одностороннем порядке.

- 2.4.2. В случае, если оказание услуг по Заказу осуществляется с использованием Базы контактов Исполнителя, Исполнитель самостоятельно формирует Базу контактов Исполнителя в соответствии с требованиями Заказчика (количество контактов, ОКВЭД, адрес регистрации юридического лица и иные требования, согласованные Сторонами).

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель:

- 3.1.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги в соответствии с условиями Заказа. В рамках проведения телефонных презентаций Продукта Заказчика Исполнитель вправе самостоятельно определить количество совершаемых телефонных звонков для получения результата телефонного звонка, согласованного Сторонами в Заказе.
- 3.1.2. Исполнитель предоставляет Заказчику возможность в любое время получить доступ к записям звонков, выполненных Исполнителем по настоящему Договору, в Личном кабинете Заказчика.
- 3.1.3. Исполнитель обязуется доводить до сведения Потенциальных клиентов информацию о Продукте Заказчика, предоставленную и/или согласованную с Заказчиком (Скрипт Заказчика).
- 3.1.4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменить условия Договора, предварительно уведомив об этом Заказчика по электронной почте и/или посредством размещения соответствующей информации на Сайте и/или в Личном кабинете за 5 (пять) календарных дней до вступления в силу соответствующих изменений Договора. В случае несогласия Заказчика с новыми условиями настоящего Договора, Заказчик вправе отказаться от Договора в порядке, предусмотренном п. 9.2. Договора.
- 3.1.5. Исполнитель вправе упоминать Заказчика в собственных рекламно-информационных материалах, размещаемых Исполнителем в сети Интернет, в том числе с использованием товарного знака, фирменного наименования, логотипа и иных средств индивидуализации Заказчика в качестве клиента Исполнителя в течение всего срока действия настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после истечения срока действия настоящего Договора безвозмездно; при этом Заказчик гарантирует, что имеет необходимый объем прав и разрешений на использование товарного знака, фирменного наименования, логотипа и иных средств индивидуализации вышеуказанным способом. Заказчик вправе в любой момент отозвать согласие на использование его средств индивидуализации, направив письменное требование Исполнителю.

3.2. Заказчик:

- 3.2.1. Заказчик обязуется предоставлять Исполнителю Базу контактов Заказчика (если применимо), а также информацию о Продукте Заказчика с целью исполнения Исполнителем своих обязательств по Договору в течение 3 (трех) рабочих дней с даты размещения Исполнителем в Личном кабинете соответствующего Заказа и присвоения ему статуса «готовим обзвон». В случае просрочки исполнения настоящего обязательства со стороны Заказчика, Исполнитель вправе соразмерно сдвинуть срок оказания услуг по Заказу или отказаться от его исполнения.
- 3.2.2. Заказчик обязуется предоставлять Исполнителю по требованию Исполнителя согласие Потенциального клиента из Базы контактов Заказчика на обработку персональных данных и получение рекламы в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения соответствующего требования от Исполнителя.
- 3.2.3. Заказчик обязуется принять на себя всю ответственность за соответствие информации о Продукте Заказчика, в т.ч. информации, указанной в Скрипте, действующему законодательству Российской Федерации (в т.ч. на предмет достоверности).
- 3.2.4. Заказчик обязуется в Личном кабинете установить дату начала осуществления телефонных презентаций по Заказу не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты размещения Заказа в Личном кабинете и присвоения ему статуса «готовим обзвон», иначе Исполнитель вправе отказаться от исполнения такого Заказа.
- 3.2.5. В случае, если услуги по Заказу, в рамках которого Исполнитель совершает исходящие голосовые вызовы Потенциальным клиентам, были оказаны Исполнителем в полном объеме (совершены исходящие голосовые вызовы всем Потенциальным клиентам из Базы контактов Заказчика), но пакет минут не израсходован до конца, Заказчик в течение 7 (семи) рабочих дней с даты завершения обзвона Базы контактов Заказчика или Базы контактов Исполнителя обязуется по своему усмотрению с использованием инструментов Личного кабинета совершить одно из следующих действий:
- 3.2.5.1. Предоставить Исполнителю дополнительную Базу контактов Заказчика или оплатить услугу по формированию дополнительной Базы контактов Исполнителя для оказания услуг в рамках текущего Заказа;
- 3.2.5.2. Перенести число минут, оставшихся в текущем Заказе, в параллельный незавершенный Заказ (при наличии таких), в рамках которого Исполнитель совершает исходящие голосовые вызовы. В таком случае, услуги по текущему Заказу считаются фактически оказанными с даты зачисления неисчерпанного количества минут в параллельный Заказ;
- 3.2.5.3. Оформить новый Заказ и перенести минуты из текущего Заказа в новый Заказ. При этом, услуги по текущему Заказу, из которого были перенесены минуты, считаются фактически оказанными в полном объеме с даты зачисления неисчерпанного количества минут в новый Заказ;
- 3.2.5.4. В отсутствие совершения одного из действий в соответствии с пп. 3.2.5.1.–3.2.5.3. в установленный срок услуги по Заказу считаются фактически оказанными Исполнителем в полном объеме. Стоимость неизрасходованных минут Заказчику не возвращается.

- 3.2.6. В случае, если Пакет минут был израсходован, но телефонные презентации были осуществлены Исполнителям не всем Потенциальным клиентом из Базы контактов Заказчика и/или Базы контактов Исполнителя, Заказчик обязуется купить дополнительный пакет минут в размере достаточном для оказания услуг в полном объеме. По истечении срока, указанного в п. 4.5.2. Договора, и при отсутствии необходимого для оказания услуг количества минут, услуги по Заказу считаются фактически оказанными в полном объеме.
- 3.2.6.1. Покупка дополнительного пакета минут осуществляется Заказчиком в порядке, предусмотренном п.4.5. Договора в срок не позднее 7 (семи) рабочих дней с даты исчерпания пакета минут. При этом, в случае оплаты дополнительного пакета минут по счету, выставленному в соответствии с п.4.5.2. Договора, такой счет подлежит оплате в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты его выставления. В случае не поступления оплаты в указанный срок, выставленный счет теряет юридическую силу, и Исполнитель обязуется сформировать новый счет на оплату.
- 3.2.7. Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.
- 3.2.8. Заказчик обязуется не использовать Скрипты, разработанные Исполнителем в рамках оказания услуг, в других проектах и/или в иных коммерческих и некоммерческих целях, а также не допускать их передачи любым третьим лицам, включая аффилированных лиц Заказчика, для использования в целях, не предусмотренных Договором.
- 3.2.9. Заказчик вправе использовать Базу контактов Исполнителя только в целях осуществления контроля оказания услуг по настоящему Договору. Заказчик не вправе копировать, распространять, иным образом использовать Базу контактов Исполнителя, в целях не связанных с оказанием услуг по настоящему Договору.

4. Стоимость, порядок приемки и оплаты услуг

- 4.1. Стоимость услуг рассчитывается исходя из количества времени звонков, обработанных или осуществленных Исполнителем в рамках оказания услуг по соответствующему Заказу и определяется соответствии с Тарифами, указанными в Приложении № 1 к Договору.
- 4.2. Все расчеты по Договору производятся в российских рублях. Стоимость услуг включает НДС по ставке, установленной действующим законодательством.
- 4.3. Исполнитель передает Заказчику, а Заказчик принимает оказанные услуги на основании Актов по настоящему Договору, которые составляются после завершения оказания услуг по Заказу и подписываются обеими Сторонами следующим образом:
- 4.3.1. Исполнитель обязан не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня завершения оказания услуг по Заказу предоставить Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (по тексту Договора — Акт) по электронной почте.
- 4.3.2. Заказчик вправе в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня направления Исполнителем Акта направить свои мотивированные возражения против подписания Акта.
- 4.3.3. В случае если такие возражения не направлены Заказчиком, Акт считается принятым Заказчиком. Заказчик доверяет Исполнителю подписать от имени Заказчика Акт, согласованный Заказчиком в порядке, указанном в настоящем пункте Договора.
- 4.4. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя, путем безналичного перечисления денежных средств по реквизитам, указанным в счетах, выставляемых Исполнителем.
- 4.5. Оплата услуг может быть осуществлена, следующими способами:
- 4.5.1. Нажимая кнопку «оплатить» в Личном кабинете, денежные средства списываются с Расчетного счета Заказчика в счет оплаты услуг. Данный вариант оплаты доступен Заказчику, в случае, если у Заказчика имеется Расчетный счет в Банке и на счету имеется достаточное количество денежных средств.
- 4.5.2. Нажимая кнопку «скачать счет» в Личном кабинете, Исполнителем формируется счет для оплаты по банковским реквизитам Исполнителя, который автоматически скачивается Заказчиком и подлежит оплате в течение 10 (десять) рабочих дней с даты формирования. По истечении указанного срока для оплаты услуг Заказчику необходимо сформировать и скачать новый счет с использованием Личного кабинета.
- 4.5.3. Стоимость услуг, указанных в п.4.7. Договора, оплачивается Заказчиком на основании счета, который Исполнитель направляет на электронную почту Заказчика, указанную в Задании. Способы оплаты, перечисленные в п.4.5.1. и п. 4.5.2. Договора в данном случае не применимы.
- 4.6. Стоимость услуг по формированию Базы контактов Исполнителя и/или услуг по осуществлению обработки исходящие голосовых вызовов Потенциальных клиентов Заказчика осуществляется в порядке перечисления 100% предоплаты, на основании выставленного Исполнителем счета в течение 10 (десять) рабочих дней с даты выставления счета.
- 4.7. Стоимость услуг по осуществлению телефонных презентаций Продуктов Заказчика, путем обработки входящих звонков Потенциальных клиентов, рассчитывается и оплачивается по завершению каждого Отчетного периода в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Акта за соответствующий Отчетный период на основании выставленного Исполнителем счета.
- 4.8. Оплата считается произведенной с даты зачисления денежных средств на корреспондентский счет Исполнителя.

- 4.9. Акты могут быть составлены в электронном виде и подписаны усиленной неквалифицированной/усиленной квалифицированной электронной подписью (ЭП). При этом ЭП равнозначна собственноручной подписи на бумажном носителе при условии, что при проверке ЭП средства электронной подписи должны:
- показывать содержание Акта (ов), подписанного ЭП, самостоятельно или с использованием программных, программно-аппаратных и технических средств;
 - показывать информацию о внесении изменений в подписанный (е) посредством ЭП Акт(ы);
 - указывать на лицо, с использованием ключа электронной подписи которого подписан(ы) Акт(ы).

В случае невозможности и/или отсутствия технической возможности подписания Актов с использованием ЭП допускается проставление факсимильного воспроизведения подписи должностного лица Банка с помощью средств механического или иного копирования.

5. Порядок разрешения споров

- 5.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров и направления претензий.
- 5.2. Претензионный порядок рассмотрения спора обязателен. Письменный ответ на письменную претензию составляет 7 (семь) рабочих дней с момента получения претензии Стороной.
- 5.3. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы согласно установленному законодательством Российской Федерации порядку.

6. Ответственность сторон

- 6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение Сторонами своих обязанностей по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
- 6.2. В случае нарушения Заказчиком гарантий, указанных в пп. 1.4., 1.5., 3.2.2. Договора, все имущественные претензии к Исполнителю в отношении споров, в том числе по запросам государственных органов, должны быть урегулированы Заказчиком своими силами и за свой счет, а понесенные Исполнителем убытки возмещаются Заказчиком в полном объеме. При этом Заказчик обязуется выплатить Исполнителю штраф в размере 100 000 рублей за каждый факт отсутствия согласия Потенциального клиента из Базы контактов Заказчика в нарушении п. 3.2.2. Договора.
- 6.3. Ответственность за соблюдение требований действующего законодательства РФ к содержанию рекламы, а равно за недостоверность сведений, ошибки и неточности в содержании рекламы и иной информации, за недостоверность рекламы/иной информации и допущение в рекламе/информации недобросовестной конкуренции несет Заказчик (при условии, что Исполнитель осуществил телефонную презентацию Продукта Заказчика в соответствии со Скриптом). В случае предъявления к Исполнителю претензий со стороны третьих лиц, связанных с нарушением прав на объекты интеллектуальной собственности в рекламе/информации (указанной в том числе в Скрипте), Заказчик предпримет все необходимые меры для устранения таких нарушений своими силами и за свой счет.
- 6.4. В случае возникновения у Исполнителя простоя, возникшего в связи с нарушением Заказчиком сроков, указанных в пп. 3.2.1., 3.2.4.–3.2.6. Исполнитель удерживает денежные средства, перечисленные Заказчиком в порядке 100 % предоплаты в счет оплаты услуг по Заказу, в качестве штрафа. Сумма оплаты услуг таким образом в полном объеме остаётся у Исполнителя в связи с невозможностью оказания услуг по вине Заказчика, как это предусмотрено ч.2. ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 6.5. В случае нарушения Заказчиком п. 3.2.9. Договора Исполнитель вправе взыскать с Заказчика штраф в размере 1000 (одна тысяча) рублей за каждый использованный контакт из Базы контактов Исполнителя.
- 6.6. Уплата штрафа или пени осуществляется в порядке расчетов платежными поручениями в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предъявления соответствующего письменного требования.

7. Форс-мажор

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажор»), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- 7.2. Сторона, ссылающаяся на действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента их возникновения информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме и подтвердить наличие таких обстоятельств справкой, выданной компетентным государственным органом.
- 7.3. Сторона, которая не может из-за наступления обстоятельств непреодолимой силы выполнить обязательства по настоящему Договору, приложит с учетом положений Договора все усилия к тому, чтобы как можно скорее продолжить исполнение принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

7.4. По прекращении действия указанных обстоятельств, Сторона должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента их прекращения известить об этом другую Сторону в письменном виде. При этом Сторона должна указать срок, в который предполагается исполнить обстоятельства по настоящему Договору.

7.5. Если Сторона не направит или несвоевременно направит необходимые извещения, то она должна возместить другой Стороне убытки, причиненные неизвещением или несвоевременным извещением.

7.6. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

Если обстоятельства, предусмотренные настоящим разделом, длятся более 1 (одного) месяца, заинтересованная Сторона вправе расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом другую Сторону. Стороны создают в этом случае комиссию для рассмотрения своих финансовых взаимоотношений, состоящую из равного количества полномочных представителей каждой из Сторон.

8. Конфиденциальность

8.1. В течение срока действия Договора и в течение 3 (трех) лет с момента прекращения его действия (расторжения) каждая Сторона рассматривает и охраняет как конфиденциальную информацию условия настоящего Договора. Каждая из Сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по Договору и предпринять все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование конфиденциальной информации.

8.2. Кроме того, Стороны не должны передавать конфиденциальную информацию третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны при условии, что:

- информация не является общедоступной или не становится общедоступной, кроме как в нарушение настоящего Договора;
- необходимость раскрытия информации не обусловлена решением (постановлением, определением, запросом) суда или требованием уполномоченного на то государственного органа (должностного лица), а также в других, предусмотренных законом случаях.

8.3. Факт заключения между Сторонами настоящего Договора не является конфиденциальной информацией и может разглашаться Сторонами третьим лицам.

9. Срок действия договора, прочие условия

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты акцепта Заказчиком оферты действует до полного исполнения Сторонами всех обязательств по нему и соответствующим Заказам.

9.2. Любая Сторона вправе в любое время отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке по своему усмотрению, направив уведомление об отказе от Договора. При этом датой расторжения Договора считается пятый календарный день с момента направления такого уведомления.

9.3. Прекращение действия настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за нарушение его условий.

9.4. Настоящим Стороны соглашаются, что изменения Договора со стороны Исполнителя вступают в силу через 5 (пять) календарных дня после направления Исполнителем Заказчику соответствующего уведомления, путем размещения новой редакции Договора на Сайте и/или в Личном кабинете. При этом отсутствие уведомления со стороны Заказчика об отказе от Договора и/или совершение действий Заказчиком по исполнению Договора после вступления в силу новой редакции Договора, рассматривается Сторонами, как согласие Заказчика с новой редакцией Договора.

9.5. Все отчеты, направляемые Сторонами друг другу в рамках оказания услуг, в том числе отчеты о количестве затраченного сотрудниками Исполнителя времени на оказание услуг, составляются Сторонами в форме, позволяющей однозначно определить содержащиеся в них количественные показатели.

9.6. Стороны установили, что в рамках Договора документы и переписка, направленные с использованием средств электросвязи, а именно с использованием Личного кабинета и/или со следующих электронных адресов имеют обязательную юридическую силу для обеих Сторон, признаются направленными уполномоченными лицами Сторон и позволяющими установить, что документ исходит от Стороны по настоящему Договору:

- адреса электронной почты Заказчика: указанной в Задании;
- адреса электронной почты Исполнителя cloudcc@tinkoff.ru: Такие сообщения имеют статус официальной переписки Сторон.

9.7. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местоположения, банковских реквизитов, номеров телефонов и других существенных изменениях в двухдневный срок с момента таких изменений. В случае несвоевременного уведомления Стороны признают указанные в настоящем Договоре реквизиты действующими и всю отправку по данным реквизитам полученную надлежащим образом.

Исполнитель:

АО «Тинькофф Банк»

Юридический адрес: 127287, г. Москва, ул. Хуторская 2-я, д.38А, стр.26

ОГРН 1027739642281

К/с 30101810145250000974

в ГУ Банка России по ЦФО

ИНН/КПП 7710140679/771301001

БИК 044525974

Телефон: 495 648-10-00

Факс: 495 645-59-09

Тарифы

1. Стоимость услуги по проведению телефонных презентаций Продукта Заказчика, путем осуществления исходящих звонков Потенциальным клиентам, зависит от количества минут (Пакета минут), купленного Заказчиком:

Объём Пакета минут (минуты)	Стоимость за минуту звонка (рубли РФ), в т.ч. НДС
от 2000 до 4999	15,00
от 5000 до 9999	13,00
От 10 000	Индивидуальные условия по согласованию Сторон, путем заключения дополнительного соглашения или договора

В целях расчета количества израсходованных минут Стороны договорились считать, что время звонка отсчитывается для исходящих звонков — с момента набора телефонного номера Потенциального клиента и до момента завершения телефонного звонка.

2. Стоимость услуги по проведению телефонных презентаций Продукта Заказчика, путем осуществления обработки входящих звонков Потенциальным клиентам, рассчитывается исходя из фактического количества минут входящих звонков, обработанных Исполнителем в каждом Отчетном периоде и составляет:

Количество минут*** входящих звонков в день*	Стоимость (рубли РФ), в т.ч. НДС
<300	350,00 за 1 час работы оператора Исполнителя**
От 300 до 500	12,00 за минуту звонка***
>500	Индивидуальные условия по согласованию Сторон, путем заключения дополнительного соглашения или договора

* Среднее число за Отчетный период

** Заказчик соглашается, что для определения объема услуг, оказанных в соответствующем Отчетном периоде, используются данные о количестве часов занятости оператора Исполнителя из Облачного колл-центра. Час работы оператора включает, время ожидания, диалога и постобработки (внесения данных в системы, отправка электронных писем и тд).

*** В целях расчета количества минут обработки входящих голосовых вызовов Стороны договорились считать, что время звонка отсчитывается для входящих звонков — с момента соединения с Потенциальным клиентом и до момента завершения телефонного звонка.

3. Стоимость услуги по формированию Базы контактов Исполнителя рассчитывается как количество контактов, предоставленных Заказчику, умноженное на 3 рубля за каждый контакт, в т.ч. НДС по ставке, установленной действующим законодательством