

# ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННО – СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания услуг хостинга **Акционерного общества «Тинькофф Банк»**, именуемого в дальнейшем «Банк» и/или «Заказчик», физическим лицом, присоединившимся к предложенному договору в целом, именуемым в дальнейшем «Исполнитель» и/или «Оператор».

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство выполнять работы (далее – «Работы») по информационно – справочному обслуживанию по телефону действующих и потенциальных Клиентов (далее – «Клиенты») Банка, а именно: подробное консультирование Клиентов; предотвращение конфликтных ситуаций при входящих обращениях; осуществление сбора данных по устным обращениям; регистрация статистики входящих звонков Клиентов; обеспечение сохранности вверенных Исполнителю данных в пределах своей компетенции, а Заказчик обязуется принять и оплатить результаты Работы.
- 1.2. Заказчик вправе оформить поручение Исполнителю в виде Задания, направляемое Исполнителю в электронной форме. Задание содержит перечень необходимых Работ, срок их исполнения и иную информацию на усмотрение Заказчика.
- 1.3. Исполнитель обязан выполнить Работу, указанную в Задании, соблюдая обязательные требования к исполнению Работ, установленные Заказчиком.
- 1.4. Исполнитель оказывает услуги исходя из потребностей Заказчика. Заказчик не гарантирует наличие заданий во время оказания услуг.
- 1.5. Для выполнения Работ Заказчик за свой счет предоставляет Исполнителю осуществлять информационно – справочное обслуживание действующих и потенциальных Клиентов посредством IP-телефонии, при этом Исполнитель самостоятельно оплачивает расходы на свое оборудование, мобильную/городскую связь и т.п.
- 1.6. Качество результата выполненных Работ должно соответствовать «Правилам оценки результата выполненных Исполнителем Работ» (далее - «Правила»).
- 1.7. Работы выполняются на территории Исполнителя.

## 2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

- 2.1 С целью заключения Договора Исполнитель предоставляет Заказчику следующие документы и информацию:
  - 2.1.1 паспорт гражданина РФ (все страницы, содержащие информацию, в том числе адрес постоянного места жительства) (обязательно);
  - 2.1.2 документ, подтверждающий адрес временной регистрации (в
  - 2.1.3 случае, если адрес постоянного места жительства отличается от адреса временной регистрации);
  - 2.1.4 страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (обязательно);
  - 2.1.5 свидетельство о постановке на налоговый учет (при наличии);
  - 2.1.6 справку об установлении инвалидности (при наличии определенной группы инвалидности);
  - 2.1.7 иные документы и информацию по требованию Заказчика.

2.2 Настоящий Договор считается заключенным с момента получения Исполнителем информации о его акцепте Заказчиком, произведенным в соответствии с действующим законодательством. Под получением информации об акцепте Заказчиком Договора понимается, в том числе, предоставление Заказчиком Исполнителю учетных данных Исполнителя (логина и пароля) для входа на сайт <https://weboffice.tinkoff.ru> Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС оповещением, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.

2.3 Датой начала выполнения Работ Исполнителем по настоящему Договору является день, следующий за датой отправки Исполнителю Заказчиком учетных данных.

2.4 Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Банка с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора.

2.5 Перечень документов, указанных в настоящем разделе необходимо предоставить Заказчику не позднее, чем за 5 дней до окончания расчётного периода, указанного в п. 4.1. настоящего Договора.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Права и обязанности Исполнителя:**

3.1.1. выполнять Работу, указанную в Задании Заказчика, своими силами, в полном объеме, качественно, без привлечения к исполнению своих обязанностей третьих лиц;

3.1.2. после получения от Заказчика материалов/информации, необходимых для осуществления Работ, обеспечить сохранность и правильное их использование;

3.1.3. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить выполнение Работ при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе выполнения Работ; иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки выполнения Работ либо создают невозможность их завершения в срок;

3.1.4. Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных в п. 3.1.3. настоящего Договора обстоятельствах либо

продолживший исполнение Работ, не дожидаясь истечения предусмотренного в Договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание Заказчика о прекращении выполнения Работ, не вправе при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

3.1.5. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с конкурентами Заказчика, которые могли бы оказать влияние на результат Работ.

3.1.6. Исполнитель в расчетном периоде должен выполнить обязательный минимум по объёмам Работ, размер которого

указан в Правилах. Если Исполнитель в расчетном периоде не выполняет обязательный минимум при условии, что Заказчик предоставил Исполнителю такую возможность, то Исполнителю выплачивается сумма, эквивалентная количеству набранных баллов в рублях, кроме того, Заказчик вправе заблокировать учетные данные Исполнителя. При блокировке учетных данных Исполнитель отстраняется от выполнения

Работ по настоящему Договору вплоть до выяснения причин невыполнения обязательного минимума за расчетный период. При этом Заказчик сохраняет за собой право, предусмотренное п. 6.1. Договора.

### **3.2. Права и обязанности Заказчика:**

- 3.2.1. предоставить Исполнителю все необходимые для выполнения Работ материалы/информацию;
- 3.2.2. предоставить Исполнителю всю необходимую информацию о требуемом результате Работ;
- 3.2.3. принять результат Работ в срок, предусмотренный настоящим Договором;
- 3.2.4. известить Исполнителя об обнаруженных недостатках Работ, которые не могли быть выявлены при обычном способе приемки, в течение 1 (одного) месяца с момента их обнаружения;
- 3.2.5. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество выполнения Исполнителем Работ;
- 3.2.6. Заказчик вправе уточнять и корректировать желаемые результаты Работ до их принятия Заказчиком, в том числе в случае существенного изменения ситуации.

## **4. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

4.1. Расчетный месяц устанавливается равным текущему календарному месяцу, в который выполняются работы (далее по тексту – «расчетный период»). Заказчик вправе изменять длительность расчетного периода, уведомив Исполнителя не менее, чем за 3 календарных дня до его начала. При этом расчетный период не может составлять более 50 календарных дней и менее 20 календарных дней.

4.2. Вознаграждение Исполнителю рассчитывается за каждый расчетный период в соответствии с Правилами (с учётом НДФЛ). Оплата вознаграждения за выполненные Работы за период, указанный в п. 4.1. настоящего Договора, производится не позднее седьмого числа текущего месяца, следующего за расчетным периодом, на основании Акта сдачи - приемки Работ. Заказчик вправе произвести оплату вознаграждения до окончания расчетного периода в виде предоплаты в сроки и в размере, предусмотренные Правилами. Кроме того, при невыполнении условий п. 2.5. настоящего Договора, выплата вознаграждения за работы, выполненные в текущем расчётном периоде, переносится на дату выплаты вознаграждения за работы, выполненные в следующем расчётном периоде.

4.3. Акты сдачи - приемки Работ подписываются Сторонами в течение 10 (десять) рабочих дней с момента окончания расчетного периода. Настоящим Договором Исполнитель доверяет Заказчику подписывать от имени Исполнителя Акты сдачи – приемки Работ. Исполнитель вправе направить мотивированную претензию по факту оплаты Работ за расчетный период в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты получения оплаты за расчетный период. В случае неполучения Заказчиком мотивированной претензии считается, что Работы по настоящему Договору выполнены в полном объеме, оплата произведена в соответствующем и надлежащем размере, Стороны претензий не имеют. Акты сдачи – приемки Работ составляются в электронном виде путем подписания усиленной неквалифицированной электронной цифровой подписью (ЭЦП). При этом подписание Акта сдачи – приемки Работ ЭЦП равнозначно собственноручной подписи на бумажном носителе.

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

4.4. По запросу Исполнителя Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней представляет отчет об оказанных услугах и начисленном вознаграждении путем размещения информации на <https://weboffice.tinkoff.ru> либо иным способом, согласованным Сторонами.

4.5. Выплата вознаграждения Исполнителю производится путем безналичного перечисления причитающихся денежных средств по реквизитам Исполнителя, указанным в настоящем Договоре или иным способом по согласованию Сторон. Датой исполнения обязательств Заказчика по выплате денежных средств считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета Заказчика.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим гражданским законодательством Российской Федерации.

5.2. Если Исполнитель своевременно не приступил к исполнению Работ или во время их исполнения станет очевидным, что Работы не будут выполнены в срок, а также в случае просрочки исполнения Работ либо существенных нарушений условий Договора и Правил Заказчик вправе по своему выбору:

5.2.1. отказаться от исполнения настоящего Договора, оплатив Исполнителю фактически и надлежащим образом выполненные Работы;

5.2.2. назначить Исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к исполнению Работ.

## **6. ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

6.1. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению. При этом Заказчик в течение 30 (тридцати) рабочих дней выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения, пропорциональную фактически выполненным Работам на момент расторжения.

6.2. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон.

6.3. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом Заказчика не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

7.1. Все споры и разногласия, связанные с исполнением настоящего Договора, Стороны разрешают путем переговоров.

7.2. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на письменную претензию – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения Стороной.

7.3. По истечении срока, указанного в п. 7.2. настоящего Договора, при отсутствии ответа на претензию / при получении неудовлетворительного ответа Сторона имеет право передать спор на рассмотрение в суд по месту нахождения Заказчика, в этом случае спор подлежит рассмотрению в Хорошевском районном суде г. Москвы.

## 8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 8.1. Любая информация (в устной или письменной форме), полученная Исполнителем от Заказчика, его представителей и/или от юридических лиц (сотрудников таких юридических лиц), подконтрольных Заказчику, и/или от иных юридических и физических лиц, прямо или косвенно связанная с Банком, является конфиденциальной информацией, составляющей коммерческую тайну Банка, независимо от того было ли специальное указание о том, что информация является конфиденциальной (далее – «информация/конфиденциальная информация»).
- 8.2. Любая передача указанной информации третьим лицам возможна только с предварительного письменного согласия Банка, за исключением случаев, необходимых для целей выполнения обязанностей, предусмотренных гражданскоправовыми договорами с Банком, а также соответствующих требованиям законодательства РФ.
- 8.3. Исполнитель обязуется незамедлительно сообщить Банку о допущенном им либо ставшем ему известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую тайну, третьими лицами.
- 8.4. Вся информация и документы, разработанные Исполнителем начиная с даты заключения настоящего Договора, согласно договорным обязательствам с Банком, являются исключительной собственностью Банка.
- 8.5. Банк вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.
- 8.6. В отношении настоящего Договора Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность разумным и адекватным образом в соответствии с профессиональными нормами, в частности, не раскрывать третьим лицам конфиденциальность переданной Исполнителю информации, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит российскому законодательству.
- 8.7. Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с условиями настоящего пункта конфиденциальность переданной ему информации, обязан выплатить Банку штраф в 10 (десятикратном) размере от полученной материальной выгоды, связанной с любым разглашением, незаконным получением или незаконным использованием конфиденциальной информации.
- 8.8. Исполнитель, виновный в разглашении, незаконном получении или незаконном использовании информации, составляющей коммерческую тайну Банка, в любом случае, при наличии письменного требования последнего, обязан уплатить штрафную неустойку в виде штрафа в размере суммы, эквивалентной 10.000 (десять тысяч) долларов США за каждый факт нарушения.
- 8.9. Требования настоящего пункта не применяются к сведениям: являющимся общеизвестными; раскрываемым Банком третьим лицам без ограничения; раскрываемым в соответствии с требованиями законодательства.
- 8.10. Исполнитель имеет право раскрывать конфиденциальные сведения государственным органам, уполномоченным запрашивать такие сведения в соответствии с применимым законодательством, на основании должным образом оформленного запроса на предоставление таких сведений, при этом Исполнитель не несет ответственности за такое раскрытие, но несет ответственность за ее содержание.
- 8.11. Заявление Исполнителя:
- сохранять конфиденциальность информации разумным и адекватным образом;
  - не разглашать конфиденциальную информацию, в том числе, но не ограничиваясь сведениями:
  - по организационной структуре, раскрывающие систему управления Банком, в том числе сведения об изменениях;
  - о применяемых оригинальных методах управления Банком;
  - о подготовке, принятии и исполнении отдельных решений руководства Банка по коммерческим, организационным и иным вопросам;

- о фактах проведения, целях, предмете и результатах совещаний и заседаний органов управления Банка;
- раскрывающие организацию охраны, пропускного режима, системы технических средств охраны; □  
о разрабатываемых проектах, планах развития и деятельности Банка; □ внутренних нормативных документов Банка.
- не разглашать и не копировать в личных целях конфиденциальную информацию, составляющую коммерческую тайну, обладателями которой являются Банк и его контрагенты, в течение 5 (пяти) лет с момента подписания настоящего Соглашения;
- ставить в известность Банк обо всех обращениях ко мне третьих лиц с предложениями, способными нанести ущерб интересам Владельца;
- в случае прекращения моего участия в Проекте передать Банку в течение 3 (трех) дней с момента получения соответствующего требования, имеющиеся в моем пользовании материальные носители информации, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну (рукописи, черновики, чертежи, магнитные ленты, перфокарты, перфоленты, диски, дискеты, распечатки на принтерах, кино-, фотонегативы и позитивы, модели, материалы, изделия и пр.);
- если необходимо, сообщить Банку об утрате или недостатке носителей информации, составляющей коммерческую тайну, и о других фактах, которые могут привести к разглашению коммерческой тайны Банка, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений.

8.12. Режим конфиденциальности действует в рамках сроков настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его расторжения.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует 30 (тридцать) календарных дней.

9.2. После истечения его первоначального срока действия, Договор автоматически продлевается на очередной календарный месяц, если ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону в письменной форме о своём намерении расторгнуть Договор в порядке, определенном в п. 6.1., 6.2, 6.3 настоящего Договора.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения Сторонами всех своих обязательств.

10.2. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местонахождения, банковских реквизитов, номеров телефонов, телефакса в двухдневный срок с момента таких изменений.

10.3. С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.

10.4. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, в том числе Правила, путем направления Исполнителю уведомления, в том числе по электронным средствам связи, а также путем размещения соответствующей информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru> и/или <http://e-learning.tinkoff.ru>.

Настоящим Договором Стороны соглашаются, что вышеуказанные изменения Договора вступают в силу через

3 (три) календарных дня после направления Заказчиком Исполнителю соответствующего уведомления и/или размещения информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru>, <http://e-learning.tinkoff.ru>.

10.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10.6. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает согласие на аудио/видеозапись телефонных и иных переговоров с Заказчиком/Клиентами Заказчика.

10.7. Настоящим Исполнитель в соответствии со ст. 152.1 ГК РФ соглашается на обнародование и дальнейшее использование Заказчиком своей фотографии, в том числе путем размещения/распространения фотографий в сети Интернет, информационных, учебных материалах и др. При использовании Заказчиком изображения, содержащегося в фотографиях, Исполнитель дает согласие Заказчику на внесение изменений и дополнений, а также на снабжение фотографий комментариями, надписями, в том числе Исполнитель разрешает Заказчику указывать свои имя и фамилию.

10.8. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель подтверждает, что с Правилами и порядком их изменений ознакомлен, претензий к Заказчику не имеет.

10.9. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает свое согласие Заказчику на обработку своих персональных данных любыми способами, в том числе включая осуществление сбора, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование и распространение (включая передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также вышеуказанную обработку иных своих персональных данных, полученных в результате их обработки, в связи с заключенным Исполнителем Договором, для создания информационных систем персональных данных Заказчика, а также в любых других целях, прямо или косвенно связанных с взаимоотношениями Сторон, вытекающими из настоящего Договора, в том числе в части раскрытия информации (предоставление персональных данных) любым третьим лицам на основании соответствующих запросов или без таковых. Под персональными данными Исполнителя понимаются любые относящиеся к Исполнителю сведения и информация на бумажных и/или электронных носителях, которые были или будут переданы Заказчику Исполнителем или поступили/поступят к Заказчику иным способом для заключения гражданско-правового (-ых) договора (-ов) между Исполнителем и Заказчиком.

Настоящее согласие в соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» дает право Заказчику в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Заказчик обязан хранить информацию об Исполнителе, обрабатывать персональные данные Исполнителя с помощью своих программно-аппаратных средств.