

ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания услуг для **Акционерного общества «Тинькофф Банк»**, именуемого в дальнейшем «Заказчик», физическим лицом, присоединившимся к предложенному договору в целом, именуемым в дальнейшем «Исполнитель».

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг (далее – «Услуги») по совершению исходящих звонков клиенту с целью информирования Клиентов Заказчика о наступлении срока оплаты очередного платежа Клиента по кредитным обязательствам/мотивации Клиента на внесение денежных средств в счет оплаты очередного платежа, с использованием дистанционных средств коммуникации.

1.2. Заказчик вправе оформить поручение Исполнителю в виде Задания, направляемое Исполнителю в электронной форме. Задание содержит перечень необходимых для оказания Услуг, срок их оказания и иную информацию на усмотрение Заказчика.

1.3. Заказчик вправе определить временные интервалы оказания Услуг Исполнителем. Временные интервалы оказания Услуг определяются на каждый день оказания Услуг в рамках расчетного периода и не могут быть более 12 часов в день. Заказчик заблаговременно информирует Исполнителя об определении временных интервалов оказания Услуг.

1.4. Исполнитель обязан оказать Услуги, указанные в Задании, соблюдая обязательные требования к исполнению Услуг, установленные Заказчиком.

1.5. С целью исполнения настоящего Договора Заказчик за свой счет предоставляет Исполнителю возможность оказывать Услуги посредством IP-телефонии, при этом Исполнитель самостоятельно оплачивает расходы на свое оборудование, интернет-провайдера и т.п.

1.6. Качество результата оказанных Услуг должно соответствовать «Правилам оценки результата оказанных Исполнителем Услуг» (далее - «Правила»).

1.7. Услуги оказываются на территории Исполнителя.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. С целью заключения настоящего Договора Исполнитель предоставляет Заказчику следующие документы и информацию:

- паспорт гражданина РФ (все страницы, содержащие информацию, в том числе адрес постоянного места жительства) (обязательно);
- адрес временной регистрации (в случае, если адрес постоянного места жительства отличается от адреса временной регистрации) (обязательно);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (обязательно);
- свидетельство о постановке на налоговый учет (при наличии);
- 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 в системы/программное обеспечение Заказчика. Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС-оповещением, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.

2.3. Датой начала оказания Услуг Исполнителем по настоящему Договору является день, определенный Заказчиком как первый день оказания услуг, если в этот день Исполнитель осуществил исходящий звонок по поручению Заказчика.

2.4. Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Заказчика 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 3 дня до даты начала оказания Услуг, указанной в п. 2.3. настоящего

Договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Права и обязанности Исполнителя:

- 3.1. оказывать Услуги, в том числе указанные в Задании Заказчика, своими силами, в полном объеме, качественно, без привлечения к исполнению своих обязанностей третьих лиц;
- 3.2. оказывать Услуги в соответствии с временными интервалами, определенными Заказчиком;
- 3.3. после получения от Заказчика материалов/информации, необходимых для оказания Услуг, обеспечить сохранность и правильное их использование;
- 3.4. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить выполнение Услуг при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе выполнения Услуг; иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки выполнения Услуг либо создают невозможность их завершения в срок;
- 3.5. Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных в п. 3.4. настоящего Договора обстоятельствах либо продолживший оказание Услуг, 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 Услуг, не вправе при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства;
- 3.6. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с конкурентами Заказчика, которые могли бы оказать влияние на результат Услуг;
- 3.7. Исполнитель обязуется не допускать грубого, неуважительного, оскорбительного или бестактного обращения с клиентами или третьими лицами; доводить до сведения клиентов информацию, не соответствующую действительности, либо нарушающую действующее законодательство РФ.

Права и обязанности Заказчика:

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

4. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

- 4.1. Расчетный период устанавливается равным одному календарному месяцу, в который оказываются Услуги (далее по тексту – «расчетный период»).
- 4.2. Вознаграждение Исполнителю рассчитывается за каждый расчетный период в соответствии с Правилами (с учётом НДС/Л). Оплата вознаграждения за оказанные Услуги 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 Услуг. Заказчик вправе произвести оплату вознаграждения до окончания расчетного периода в виде предоплаты в сроки и в размере, предусмотренные Правилами.
- 4.3. Акты сдачи - приемки Услуг 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 Услуг. Исполнитель вправе направить мотивированную претензию по факту оплаты Услуг за расчетный период в течение 30

(тридцать) календарных дней с даты получения оплаты за расчетный период. В случае неполучения Заказчиком мотивированной претензии считается, что Услуги по настоящему Договору оказаны в полном объеме, оплата произведена в соответствующем и надлежащем размере, Стороны претензий не имеют. Акты сдачи – приемки Услуг составляются в электронном виде путем подписания усиленной неквалифицированной электронной цифровой подписью (ЭЦП). При этом подписание Акта сдачи – приемки Услуг ЭЦП равнозначно собственноручной подписи на бумажном носителе.

В случае невозможности и/или отсутствия технической возможности подписания Актов сдачи-приемки Услуг с использованием ЭЦП допускается проставление факсимильного воспроизведения подписи должностного лица Заказчика 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 способом, согласованным Сторонами.

Выплата вознаграждения Исполнителю производится путем безналичного перечисления причитающихся денежных средств по реквизитам, предоставленным Исполнителем в рамках заключенного Договора или иным способом по согласованию Сторон. Датой исполнения обязательств Заказчика по выплате денежных средств считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета Заказчика. Для оплаты услуг Исполнителя не требуется выставление отдельного счета на оплату.

4.5. Если при расторжении Договора Исполнителю причитается вознаграждение, но Банк не располагает информацией о реквизитах счета Исполнителя, такое вознаграждение выплачивается Исполнителю на основании его распоряжения, которое должно содержать реквизиты банковского счета для перечисления денежных средств. В случае неполучения Банком распоряжения Исполнителя о выплате вознаграждения в течение 6 месяцев с момента расторжения Договора, невыплаченная сумма вознаграждения Исполнителя считается безвозмездно переданной Банку.

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 Услуг или во время их исполнения станет очевидным, что Услуги не будут выполнены в срок, а также в случае просрочки исполнения Услуг 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 оказанные Услуги;

5.2.2. и/или назначить Исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию Услуг;

5.2.3. и/или потребовать у Исполнителя выплатить штраф в размере вознаграждения, начисленного в период, в котором было зафиксировано нарушение Договора либо в ином размере на усмотрение Заказчика.

6. ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению путем блокировки учетных данных, либо направив уведомление Исполнителю о расторжении Договора, при этом датой расторжения Договора считается дата, указанная в уведомлении. Такое уведомление направляется Заказчиком на контактный адрес электронной почты Исполнителя, либо почтовым отправлением, по выбору Заказчика. При этом Заказчик в течение 30 (тридцати) календарных дней выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения, пропорциональную фактически выполненным Услугам 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), аффилированных с Банком, и (или) от иных юридических и физических лиц, прямо или косвенно связанная с Банком, является информацией, составляющей коммерческую тайну Банка и его аффилированных лиц, и иной конфиденциальной информацией независимо от того было ли специальное указание о том, что информация относится к коммерческой тайне и является конфиденциальной. Любая информация о клиентах Банка, включая сведения об операциях, счетах и вкладах клиентов и корреспондентов Банка, относится к сведениям, составляющим банковскую тайну и подлежит использованию в порядке, предусмотренном действующим законодательством при условии обеспечения ее конфиденциальности. Далее перечисленная в данном пункте информация при совместном упоминании определяется как «конфиденциальная информация».
- 8.2. Любая передача указанной в п. 8.1. настоящего Договора информации третьим лицам возможна только с предварительного письменного согласия Банка и его аффилированных с Банком, за исключением случаев необходимых для целей выполнения обязанностей, предусмотренных гражданско-правовыми договорами с Банком, а также соответствующим требованиям законодательствам РФ.
- 8.3. Исполнителю запрещается снимать копии с документов и других носителей, содержащих информацию, составляющую коммерческую тайну, банковскую тайну и иную конфиденциальную информацию, в частности делать снимки с экрана персонального компьютера, используемого для выполнения работ/оказания услуг Банку, и иным образом фиксировать указанные в настоящем пункте сведения, содержащиеся во внутренних системах Банка и приложениях Банка, в том числе интерфейсы используемых в Банке программ и приложений.
- 8.4. 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 и/или банковскую тайну, третьими лицами.
- 8.5. Вся информация и документы, разработанные Исполнителем начиная с даты заключения настоящего Договора согласно договорным обязательствам с Банком, является исключительной собственностью Банка.
- 8.6. Банк вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.
- 8.7. 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, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит российскому законодательству.
- 8.8. Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с условиями настоящего Договора конфиденциальность переданной ему информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, обязан выплатить Банку штраф в 10 (десятикратном) размере от полученной материальной выгоды, связанной с любым разглашением, незаконным получением или незаконным использованием Конфиденциальной информации.
- 8.9. Исполнитель, виновный в разглашении, незаконном получении или незаконном использовании Конфиденциальной информации, в частности информации, составляющей

коммерческую и/или банковскую 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.

8.10. Требования настоящего раздела не применяются к сведениям, являющимися общеизвестными; раскрытыми Банком третьим лицам в соответствии с требованиями законодательства.

8.11. 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.

8.12. **Заявление Исполнителя:**

– сохранять конфиденциальность информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, 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; составляющими банковскую тайну клиентов Банка, в частности любой информации о клиентах Банка и о взаимоотношениях Банка с ними (включая потенциальных клиентов Банка);
- информации об используемых Банком для работы с клиентами Банка, в том числе для взаимодействия с клиентами Банка, сервисах, приложениях и ином программном обеспечении и интерфейсах данных систем; информация об используемых Банком методах работы с клиентами Банка, в том числе о клиентских сервисах Банка
- составляющие иную конфиденциальную информацию.

– не разглашать и не копировать в личных целях Конфиденциальную информацию, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, обладателями которой являются Банк и его контрагенты, в течение 5 (Пяти) лет с момента присоединения к настоящему соглашению;

– ставить в известность Банк обо всех обращениях ко мне третьих лиц с предложениями, способными нанести ущерб интересам Банка;

– в случае расторжения настоящего договора передать Банку в течение 3 (Трех) дней с момента получения соответствующего требования, имеющиеся в моем пользовании материальные носители информации, содержащие информацию, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую 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, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, и о других фактах, которые могут привести к разглашению данной информации, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений.

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. 6.2, 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 внутренних информационных ресурсах Банка, доступных Исполнителю. 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 внутренних информационных ресурсах Банка, доступных Исполнителю.

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.

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

10.8. 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.