

Агентский договор (оферта)

В соответствии со ст.ст.435, 437, 438 Гражданского кодекса РФ **общество с ограниченной ответственностью «КОМПАНИЯ ЮСИЭС»** (далее «Принципал»), предлагает заключить агентский договор на продвижение программного обеспечения (далее – «Договор») с любым юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – Партнер) на условиях, изложенных в настоящей оферте.

Настоящая оферта не является публичной. Принципал вправе отказать любому лицу в заключении договора на условиях настоящей оферты.

Договор считается заключенным с момента акцепта оферты. Акцепт считается совершенным с момента направления подписанного Заявления о присоединении (Приложения № 4) в электронной форме по адресу электронной почты Принципала: partners@plazius.ru, либо посредством системы электронного документооборота (ЭДО). Оператором ЭДО Принципала является АО «ПФ «СКБ Контур», а также операторы ЭДО, с которыми у АО «ПФ «СКБ Контур» настроен роуминг по обмену документам (см. список по адресу <http://www.diadoc.ru/roaming>).

Партнер, подавая Заявления о присоединении, извещает Принципала об актуальных контактных данных и реквизитах Партнера, а в случае изменения контактных данных и реквизитов – своевременно уведомляет Принципала о новых контактных данных и реквизитах. В случае отсутствия у Принципала сведений об актуальных контактных данных и реквизитах Партнера ответственность за недоставку бухгалтерской документации и иных документов по настоящему Договору возлагается на Партнера.

Заключая настоящий Договор, Принципал действует как агент (от имени и за счет) ООО «ВК» (ИНН 7743001840 / КПП 997750001).

В случае если ранее Партнером была акцептована оферта с ООО «Компания ЮСИЭС», то Партнер, руководствуясь ст. 391 ГК РФ, дает свое согласие на замену стороны в обязательстве по ранее акцептованной оферте, а именно: на замену Принципала на ООО «ВК» (ИНН 7743001840 / КПП 997750001) в связи с переходом исключительных прав на систему «Plazius» от ООО «Компания ЮСИЭС» к ООО «ВК». При этом стороны соглашаются, что ответственность по настоящему Договору, в т.ч. по обязательствам, возникшим по ранее акцептованным офертам, где Принципалом выступало ООО «Компания ЮСИЭС», несет ООО «ВК».

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Партнер» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее настоящий Договор путем Акцепта оферты.

«Представитель Партнера» - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, привлеченное Партнером за свой счет для исполнения обязанностей Партнера по настоящему Договору.

«Клиент» – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое в результате деятельности Партнера, либо Представителей Партнера, заключило с Принципалом договор, по которому Принципалу причитается вознаграждение за продажу товаров, и/или оказание услуг, и/или выполнение работ, и/или передачу имущественных прав.

Продукт Принципала - Система «Plazius» - программа для ЭВМ, предназначенная для автоматизации маркетинга и коммуникации с гостями, исключительные права на которую принадлежат ООО «ВК», от имени и за счет которого действует Принципал.

«Информационный портал» - информационная система Принципала, служащая для использования Партнером актуальных версий документов, презентаций, видеороликов по продуктам Принципала, а также для обучения и прохождения сертификаций сотрудниками Партнера.

«Отчетный период» - период времени, соответствующий 3 (трем) календарным месяцам (квартал).

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с настоящим Договором Партнер в целях привлечения Клиентов самостоятельно, либо при содействии Представителей Партнера, обязуется за вознаграждение совершать по поручению Принципала следующие юридические и иные действия от своего имени, но за счет Принципала:

1.1.1. Без участия представителей Принципала самостоятельно предпринимать необходимые организационные действия в целях заключения лицензионных договоров между Клиентом и Принципалом, а именно: провести для Клиента презентацию Продукта Принципала, предоставить Клиенту пояснения по заполнению и проверить корректность заполнения документов (без права подписания документов / согласования правок в документы / предоставления Клиентам гарантий заключения с ними договора Принципалом).

1.1.2. После заключения Принципалом договора с Клиентом, провести настройку Системы «Plazius» на устройствах Клиента, осуществить передачу POS-материалов Клиенту.

1.1.3. После заключения Принципалом договора с Клиентом, оказывать Клиенту услуги, в том числе: провести обучение персонала Клиента навыкам работы с Системой «Plazius» в личном кабинете на портале plazius.biz; согласовать с Клиентом и настроить бонусные механики и акции; консультировать Клиента по вопросам отчетности на портале plazius.biz; производить изменения в настройках бонусных механик и акций при запросе Клиента; выдавать права доступа Клиенту в личном кабинете на портале plazius.biz; делать SMS и email рассылки по запросу Клиента; осуществлять поддержку в настройке безопасности и в экспорте данных из личного кабинета Клиента в соответствии с материалами Принципала, размещенными по адресу https://docs.rkeeper.ru/rkloyal/r_kloyalty-1146884.html.

- 1.1.4. Оказывать привлеченным Клиентам услуги первой линии технической поддержки по вопросам работы Системы «Plazius» в соответствии с требованиями, установленными настоящим Договором и Приложением №1 к настоящему Договору.
- 1.2. Принципал обязуется за выполнение Партнером поручения Принципала в соответствии с пунктом 1.1 Договора выплатить ему вознаграждение в размере и порядке, определенном настоящим Договором.
- 1.3. Во избежание сомнений, Принципал не обязан заключать договоры с привлекаемыми Партнером Клиентами.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Права и обязанности Партнера

- 2.1.1. Партнер обязуется самостоятельно, либо при содействии Представителей Партнера осуществлять поиск Клиентов, готовых заключить лицензионные договоры о предоставлении прав использования Системы «Plazius» с Принципалом.
- 2.1.2. Партнер обязуется самостоятельно, либо при содействии Представителей Партнера с целью выявления потенциальных Клиентов осуществлять поиск лиц, которые заинтересованы в деловых связях с Принципалом.
- 2.1.3. Партнер и Представители Партнера не имеют права заключать от своего имени или от имени Принципала какие-либо договоры или предоставлять какие-либо гарантии, обязательства, а также устанавливать любые права и обязанности в отношении Системы «Plazius».
- 2.1.4. Партнер обязуется строго придерживаться указаний Принципала относительно осуществляемой им деятельности в соответствии с настоящим Договором и требовать того же от Представителей Партнера.
- 2.1.5. Партнер самостоятельно, либо при содействии Представителей Партнера, вправе обращаться с коммерческими предложениями относительно Системы «Plazius» к Клиентам только в случае, если такие коммерческие предложения утверждены Принципалом и предназначены для неопределенного круга лиц. Любые иные предложения Партнер может предоставлять только с письменного согласия Принципала.
- 2.1.6. Партнер самостоятельно, либо при содействии Представителей Партнера обязуется оказывать привлеченным им Клиентам услуги по технической поддержке работы Системы «Plazius». Допускается оказание этих услуг на возмездной основе с заключением соответствующих договоров между Партнером (Представителем Партнера) и Клиентом.
- 2.1.7. Партнер самостоятельно проводит обучение своих сотрудников отделов поддержки и продаж, используя опубликованную в Базе Знаний (https://docs.rkeeper.ru/rkloyal/r_k-loyalty-1146884.html) Принципала документацию.
- 2.1.8. В случае если Партнеру была предоставлена Система «Plazius» в демонстрационных целях, Партнер обязуется самостоятельно использовать их и требовать от Представителей Партнера использовать их исключительно в целях демонстрации функциональности Системы «Plazius». Любое иное использование Партнером или Представителями Партнера Системы «Plazius», полученной для демонстрационных целей, не допускается.
- 2.1.9. Партнер обязуется передавать Принципалу информацию о Клиентах. Такая информация предоставляется непосредственно Принципалу в электронном виде по электронной почте: partners@plazius.ru
- 2.1.10. Партнер на основе Отчета Партнера, указанного в пункте 2.2.3 Договора, в срок не позднее 15-го (пятнадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, предоставляет Принципалу счет на оплату своего вознаграждения, акт и счет-фактуру (в случае, когда Партнер применяет общую систему налогообложения) и Отчет Партнера, подписанные со своей стороны надлежащим образом. К Отчету прикладываются доказательства расходов, произведенных Партнером за счет Принципала.
- 2.1.11. Партнер обязуется обеспечивать соблюдение положений настоящего Договора Представителями Партнера. Партнер несет полную ответственность перед Принципалом за нарушение положений настоящего Договора Представителями Партнера.
- 2.1.12. Партнер обязуется за свой счет осуществлять оплату всех услуг Представителей Партнера, а также компенсировать все расходы, понесенные ими в рамках исполнения обязательств Партнера по данному Договору.
- 2.1.13. Партнер обязуется согласовывать с Клиентом планируемые сроки внедрения Продукта Принципала на устройства Клиента с последующим предоставлением Принципалу информации о сроках такого внедрения письменно на электронный адрес: partners@plazius.ru. При этом Партнер обязуется уведомлять Клиентов, что конечные сроки устанавливаются Принципалом с учетом условий Договора.
- 2.1.14. Расходы на исполнение поручения Принципала в рамках настоящего Договора возмещаются Партнеру Принципалом только в случае, если такие расходы прямо поименованы в Договоре как возмещаемые. Расходы, которые прямо не упоминаются в тексте Договора, либо которые не указаны как возмещаемые, Принципалом не возмещаются.
- 2.1.15. Партнер имеет право на получение вознаграждения в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2.2. Права и обязанности Принципала

- 2.2.1. При необходимости Принципал обязан обеспечить Партнера необходимыми действующими рекламными и ознакомительными материалами о Системе «Plazius» и сопутствующих услугах. Формат и объем предоставляемых материалов определяется Принципалом.
- 2.2.2. При необходимости Принципал обязан обеспечивать Партнера коммерческими предложениями.
- 2.2.3. Принципал обязан не позднее 10-го (десятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, предоставлять Партнеру Отчет Партнера (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору), содержащий информацию о привлеченных Партнером Клиентах и расчет вознаграждения Партнера. Отчет предоставляется Принципалом в

электронном виде. В случае, если в срок 15-го (пятнадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, от Партнера не поступит подписанный Отчет или обоснованные мотивированные возражения, Отчет считается принятым Партнером без возражений и согласованным Сторонами. Для формирования Отчета Партнера используется статистика Принципала.

- 2.2.4. Принципал обязуется своевременно и полностью выплатить Партнеру вознаграждение, в порядке и на условиях, определенных разделом 3 настоящего Договора.
- 2.2.5. Принципал вправе в любой момент проверить ход исполнения поручения Партнером.
- 2.2.6. Принципал вправе проводить оценки удовлетворенности клиентов по предоставляемому уровню поддержки Партнером по форме из Приложения № 1.
- 2.2.7. В случае если Партнер, либо привлеченные им Представители Партнера не оказывают Клиенту услуги по технической поддержке, либо не обеспечивают надлежащего качества услуг, согласно Требованиям по качеству оказания услуг первой линии технической поддержки (Приложение №1 к настоящему Договору), свидетельством чего могут являться соответствующие обращения Клиента к Принципалу или другим Партнерам, Принципал вправе в одностороннем порядке снизить размер Вознаграждения, применив понижающий коэффициент, указанный в Приложении № 1.
- 2.2.8. В одностороннем порядке изменять условия настоящего Договора, в том числе, касающиеся порядка выплаты и размера вознаграждения, предварительно уведомив Партнера об этом не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дня до вступления соответствующих изменений в силу. Если в указанный срок от Партнера не поступило возражений, новые условия считаются принятыми Партнером и подлежащими применению, при этом подписание дополнительного соглашения к Договору не требуется.

3. РАЗМЕР ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. За осуществление действий, предусмотренных пунктом 1.1. настоящего Договора, Принципал обязуется уплатить Партнеру вознаграждение в следующем размере:
 - 3.1.1. 50 % (пятьдесят процентов) от суммы ежемесячных платежей, поступающих на расчетный счет Принципала от привлеченного Партнером Клиента в течение срока действия лицензионного договора о предоставлении Системы «Plazius», заключенного между Принципалом и Клиентом.
Обязательным условием запуска точки продаж Клиента является проверка произведенного внедрения Системы «Plazius» с использованием валюты (бонусов) Системы «Plazius».
- 3.2. В вознаграждение, выплачиваемое в соответствии с пунктом 3.1 Договора, включен НДС по ставке, установленной действующим законодательством, в случае, когда Партнер применяет общую систему налогообложения. Вознаграждение, выплачиваемое в соответствии с пунктом 3.1 Договора, НДС не облагается в случае, когда Партнер применяет упрощенную систему налогообложения.
- 3.3. Вознаграждение, рассчитанное в соответствии с пунктом 3.1 Договора, выплачивается не позднее 20 (двадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, в котором на расчетный счет Принципала поступали от Клиента платежи (часть платежа), при условии утверждения Сторонами Отчета Партнера.
- 3.4. В случае, если документы, предусмотренные пунктом 2.1.10 Договора не получены Принципалом в срок, выплата вознаграждения осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения документов, предусмотренных пунктом 2.1.10 Договора.
- 3.5. В рамках настоящего Договора допускается выплата Принципалом Партнеру дополнительных вознаграждений, размер, порядок исчисления и порядок выплаты которых регламентируются Приложениями к настоящему Договору.
- 3.6. Расчеты по настоящему Договору производятся в рублях РФ путем безналичного перечисления денежных средств на счета Сторон в банке, указанные в настоящем Договоре.
- 3.7. Моментом исполнения обязательства Принципала по оплате услуг является списание денежных средств с корреспондентского счета банка Принципала.
- 3.8. Указанное в пункте 3.1 Договора вознаграждение Партнера включает в себя компенсацию расходов Партнера. Расходы, понесенные Партнером в соответствии с п. 1.1.2 – 1.1.4 полностью включены в вознаграждение по пункту 3.1 Договора, поверх суммы вознаграждения не компенсируются.

4. ФОРС-МАЖОР

- 4.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, т.е. событий чрезвычайного характера, которые Сторона не могла предвидеть и предотвратить разумными мерами: стихийных бедствий, пожаров, землетрясений, военных действий, забастовок и т.д.
- 4.2. При наступлении и прекращении событий чрезвычайного характера Сторона настоящего Договора, для которой создалась невозможность исполнения своих обязательств, должна немедленно известить об этом другую Сторону.
- 4.3. Если форс-мажорные обстоятельства будут продолжаться свыше трех месяцев, Стороны имеют право по взаимному согласию расторгнуть настоящий Договор без каких-либо дальнейших обязательств по отношению друг к другу относительно Договора, кроме обязательств возвратить предоставленные права и/или уплаченные денежные средства.

5. ОБМЕН ДОКУМЕНТАМИ И СООБЩЕНИЯ

- 5.1. Стороны пришли к соглашению, что обмен счетами, счетами-фактурами, актами, Отчетами Партнера осуществляется Сторонами посредством оператора электронного документооборота с использованием усиленной квалифицированной подписи. Оператором ЭДО ООО «КОМПАНИЯ ЮСИЭС» является АО «ПФ «СКБ Контур», а также операторы ЭДО, с которыми у АО «ПФ «СКБ Контур» настроен роуминг по обмену документам (см. список по адресу <http://www.diadoc.ru/roaming>).
- 5.2. Если иное прямо не предусмотрено Договором, все уведомления, согласования, заявления и иное взаимодействие Сторон по Договору осуществляется путем обмена сообщениями (документами, равнозначными документам на бумажных носителях), направляемыми и получаемыми по электронным адресам (со стороны Принципала: partners@plazius.ru; со стороны Партнера: адрес электронной почты, указанный в Заявлении о присоединении).
- 5.3. При осуществлении электронного документооборота проверка подписи осуществляется путем сопоставления адреса электронной почты с адресами электронной почты, указанными в п. 5.2 Договора.
- 5.4. Информация и документация по настоящему Договору считаются доставленными и влекут правовые последствия с момента направления с адреса электронной почты Стороны-отправителя.
- 5.5. Стороны обязуется уведомлять о смене адресов электронной почты, указанных в п. 5.2. Договора, в течение 1 (одного) рабочего дня, в котором произошла смена адреса электронной почты.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта и действует до момента расторжения.
- 6.2. Принципал вправе в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего исполнения настоящего Договора как полностью, так и частично, предварительно письменно либо иным способом позволяющим подтвердить получение Партнером такого уведомления, уведомив об этом Партнера в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты предполагаемого прекращения действия настоящего Договора.
- 6.3. В случае возникновения споров по вопросам, предусмотренным настоящим Договором или в связи с ним, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров между собой. Досудебный (претензионный) порядок обязателен. Срок рассмотрения претензии – 15 (пятнадцать) календарных дней с даты получения претензии Стороной.
- 6.4. В случае невозможности урегулирования возможных споров по настоящему Договору в ходе переговоров или в рамках досудебного (претензионного) порядка они подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством России.
- 6.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

7. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

- 7.1. Стороны признают и подтверждают, что каждая из них соблюдает применимое законодательство в области противодействия коррупции.
- 7.2. Стороны не осуществляют действия (бездействие), квалифицируемые применимым законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, посредничество во взяточничестве/коммерческом подкупе, злоупотребление полномочиями, незаконное вознаграждение от имени юридического лица, а также иные действия (бездействие), нарушающие требования применимого законодательства в области противодействия коррупции.
- 7.3. Стороны не принимают, не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату/получение каких-либо денежных средств или передачу каких-либо ценностей (в том числе нематериальных) прямо или косвенно, любым лицам, с целью оказания незаконного влияния на действия или решения с намерением получить какие-либо неправомерные преимущества, в том числе в обход установленного законодательством порядка, или преследующие иные незаконные цели.
- 7.4. В случае возникновения у Сторон подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Антикоррупционной оговорки, Сторона обязуется как можно скорее уведомить другую Сторону о своих подозрениях в письменной форме по адресам, указанным в реквизитах Договора. Для уведомления Лицензиара также можно использовать следующие адреса: <https://www.servicetrust.ru/> или compliance@vk.team.
- 7.5. В письменном уведомлении Стороны обязаны сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Антикоррупционной оговорки.
- 7.6. В случае нарушения Партнером обязательств по соблюдению требований, предусмотренных Антикоррупционной оговоркой, Принципал вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, направив письменное уведомление о расторжении. Договор считается расторгнутым по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты получения Партнером соответствующего письменного уведомления о расторжении Договора.

8. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ ПРИНЦИПАЛА

ООО «КОМПАНИЯ ЮСИЭС»

Адрес: 125315, г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 70, этаж 3

Адрес для переписки: 125315, г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 70, этаж 3

ИНН/КПП: 7701723040/771401001

Расчетный счет: 40702810938290112547 в ПАО СБЕРБАНК

Корреспондентский счет: 30101810400000000225

БИК: 044525225

e-mail: support@rkeeper.ru

Требования по качеству оказания услуг первой линии технической поддержки

1. Требования по регистрации обращений.

- 1.1. Партнер по договоренности с Клиентом принимает обращения Клиента по одному или нескольким каналам из перечисленных:
 - 1.1.1. телефонная связь
 - 1.1.2. электронная почта
 - 1.1.3. интернет-мессенджеры
 - 1.1.4. иное программное обеспечение Партнера или Клиента.
- 1.2. Партнер в обязательном порядке регистрирует все обращения Клиентов, которым он предоставляет услуги первой линии технической поддержки, в информационной системе Партнера.
- 1.3. Обращения регистрируются Партнером в течение 30 минут со времени поступления обращения, если обращение поступило в рабочее время. Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в течение часа с начала первого рабочего дня Партнера после даты обращения.
- 1.4. При регистрации обращения Партнера в обязательном порядке фиксирует следующие параметры обращения Клиента:
 - 1.4.1. Наименование юридического лица партнера.
 - 1.4.2. ФИО обратившегося на первую линию поддержки сотрудника Клиента.
 - 1.4.3. Контактные данные сотрудника Клиента.
 - 1.4.4. Дата и время обращения
 - 1.4.5. Наименование и версия кассового ПО, используемого у Партнера.
 - 1.4.6. Причина обращения партнера (описание инцидента)

2. Требования по приоритету обращений.

- 2.1. В течение 15 минут с момента регистрации обращения Партнер присваивает обращению приоритет, согласно следующей классификации:
 - 2.1.1. *Блокирующий* - проблемы, существенно затрудняющие работу кассы (например, медленная работа кассы, сбои кассового ПО), даже если Система Plazius не используется. Также к Блокирующим относятся любые проблемы с получением, активацией, продлением лицензии Система Plazius на кассовом ПО.
 - 2.1.2. *Критический* - невозможность оплаты с помощью Системы Plazius (бонусами и/или картой), невозможность применения скидки с помощью Системы Plazius (в том числе, использование ранее купленного купона/скидки)
 - 2.1.3. *Базовый* – все прочие обращения (в том числе, не начисление бонусов, невозможность получение отчета из Plazius.biz)
3. Требования по сбору дополнительной информации об обращении Клиента и его решению
 - 3.1. После получения, регистрации и классификации обращения, Партнер обязан собрать дополнительную информацию об обращении.
 - 3.2. К дополнительной информации относится следующее:
 - 3.2.1. Описание предмета обращения, выполненное Партнером после изучения обращения, в том числе после осмотра кассового или иного оборудования Клиента;
 - 3.2.2. Подробное описание действий, которые приводят к возникновению ошибки;
 - 3.2.3. Логи кассового и иного оборудования, отражающие ошибку и причину ее возникновения;
 - 3.2.4. ФИО и контактные данные сотрудника Партнера, сопровождающего данное обращение.
 - 3.3. Партнер решает вопрос по обращению Клиента в следующие сроки
 - 3.3.1. *Для Блокирующего обращения* – не более 4 (четырёх) рабочих часов с момента поступления.
 - 3.3.2. *Для Критического обращения* – не более 1 (одного) рабочего дня с момента поступления.

3.3.3. Для Базовых обращений – не более 3 (трех) рабочих дней с момента поступления.

3.4. В случае, если в ходе сбора дополнительной информации, Партнер может устранить ошибку, являющуюся причиной обращения, он устраняет ее самостоятельно, не эскалируя на вторую линию технической поддержки.

3.5. По окончании сбора дополнительной информации и при невозможности устранения ошибки собственными силами, Партнер эскалирует обращение Клиента на вторую линию технической поддержки.

4. Требования по эскалации обращения на вторую линию технической поддержки (Правообладателю)

4.1. При эскалации обращения, Партнер должен предоставить второй линии технической поддержки следующую информацию:

4.1.1. Информацию, указанную в п.1.4 Приложения.

4.1.2. Класс обращения, указанный в п.2.1 Приложения.

4.1.3. Дополнительную информацию, указанную в п.3.2 Приложения.

4.2. Партнер направляет информацию об обращении по одному из следующих согласованных каналов:

4.2.1. Электронный адрес: support@plazius.ru (круглосуточно)

4.2.2. Телефон: +7-495-215-22-00 (в рабочие дни с 9:00 до 19:00 московского времени)

4.3. Правообладатель обязуется:

4.3.1. Обеспечить время реакции в течение 1 часа с момента получения заявки

4.3.2. Решить возникшую ситуацию в следующие сроки:

Для Блокирующего обращения - 8 часов;

Для Критического обращения - 2 рабочих дня;

Для Базовых обращений - 5 рабочих дней;

5. Требования по предоставлению Принциалу дополнительной информации и ресурсов для устранения ошибок

5.1. Принципал вправе запрашивать у Партнера иную информацию, необходимую для устранения ошибки. Партнер обязан предоставить информацию в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения запроса Правообладателя.

5.2. Принципал вправе запрашивать у Партнера удаленный доступ на кассовое или иное оборудование Клиента, необходимый для устранения ошибки. Доступ предоставляется при наличии технической возможности с согласия Клиента в течение 2 (двух) рабочих часов с момента получения запроса Правообладателя.

Оценка работы сервисной компании в части оказания первой линии технической поддержки

Опрос каждого Клиента производится на ежемесячной основе. Результаты опроса предоставляются не позднее 5 числа каждого месяца.

Вопрос для клиента:

Оцените качество работы технической поддержки Plazius сервисной компанией « _____ » по 10 бальной шкале.

Критерии оценки: 10 баллов - очень хорошо, довольны качеством сервиса, 1 балл – совершенно недовольны качеством сервиса.

Примечание: при отрицательной оценке работы Партнера необходимо приложить подтверждение.

Качество работы Партнера в части оказания технической поддержки принимается во внимание при расчете Вознаграждения Партнера.

Средняя оценка качества сервиса	Коэффициент расчета Вознаграждения Партнера
9-10 баллов	1.0
6-8 баллов	0.9
1-5 баллов	0.3

Перечень запросов Клиентов, заявки по которым направляются по электронному адресу Principala support@plazius.ru

Портал plazius.biz

- Не работают элементы/разделы портала (не нажимается кнопка, выскакивает непредвиденная ошибка и пр.);
- Удаление гостей из глобального черного списка

Заказы

- На кассу не «прилетел» мобильный платеж (с гостя списались деньги);

Профиль организации

- Смена сервисного партнера
- Смена юридического лица
- Запрос клиентов на повторное предоставление реестров по мобильным платежам
- Необходимо настроить параметры округления валют
- Необходимо изменить национальную валюту
- Создание сети и подключение новой организации к сети

Рассылки

- Не работает рассылка e-mail или SMS
- Не работает рассылка PUSH
- Не происходит пополнение баланса SMS, хотя счет оплачен

Маркетинговые акции

- Включение отображения акции на сайте

API

- Требуется организовать подключение по API (запрос ключей API)

История событий (журнал изменений)

- Необходимо проверить журнал системных событий, чтобы понять кто произвел изменения и какие.

Начало формы

Отчет Агента

г. Москва

«__» _____ 202_ г.

ООО «КОМПАНИЯ ЮСИЭС», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице _____, действующего на основании _____, приняло настоящий Отчет об исполнении агентского поручения от _____ (ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ С ОПФ), именуемого в дальнейшем «Агент», в лице _____, действующего на основании _____:

1. Агентом за __ квартал 202__ года выполнены порученные функции по продвижению ПО Система Plazius в объеме:

_____ (месяц квартала) 202_ г.						
Наименование клиента	Код объекта	ИНН клиента	Номер и дата заказа (счета), руб.	Номенклатура	Сумма заказа (счета), руб.	Сумма агентского вознаграждения, руб.
Итого:						
_____ (месяц квартала) 202_ г.						
Наименование клиента	Код объекта	ИНН клиента	Номер и дата заказа (счета), руб.	Номенклатура	Сумма заказа (счета), руб.	Сумма агентского вознаграждения, руб.
Итого:						
_____ (месяц квартала) 202_ г.						
Наименование клиента	Код объекта	ИНН клиента	Номер и дата заказа (счета), руб.	Номенклатура	Сумма заказа (счета), руб.	Сумма агентского вознаграждения, руб.
Итого:						

2. Вознаграждение Агента составило _____ (сумма прописана текстом) руб. Без НДС/с НДС.

3. Подписи Сторон:

Агент _____ / _____ /
подпись ФИО

Принципал _____ / _____ /
подпись ФИО

Конец формы

Приложение № 4 к Агентскому договору (оферте)

НАЧАЛО ФОРМЫ

Заявление о присоединении

Принципалу: ООО «ВК»
ИНН/КПП: 7743001840/771401001,
представленному ООО «КОМПАНИЯ ЮСИЭС»
125315, г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 70, этаж 3
ИНН 7701723040/КПП 771401001

от [ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ С ОПФ]

Партнер, подписывая настоящее Заявление о присоединении, подтверждает, что ознакомился с условиями действующей на дату направления заявления оферты на заключение агентского договора, доступной на сайте <https://plazius.biz/?needLogin=true>, и заявляет об ее акценте. Партнер принимает на себя обязательства следовать положениям указанного агентского договора, включая условия, изложенные в приложениях к нему, которые разъяснены Партнеру в полном объеме и имеют для Партнера обязательную силу.

[ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ С ОПФ] выражает свое желание на заключение договора с ООО «ВК» на условиях оферты, размещенной по адресу: <https://plazius.biz/?needLogin=true>, и сообщает о себе следующие данные:

Полное наименование:	
Сокращенное наименование:	
ОГРН/ИНН/КПП	
Адрес местонахождения:	
Руководитель:	
Адрес электронной почты:	
Сайт (при наличии):	
Банковские реквизиты:	
Контактное лицо:	
Адрес электронной почты и номер телефона контактного лица	
Адрес электронной почты для получения отчетных документов:	

(должность)

(подпись, МП)

«__» _____ 202__ г.

КОНЕЦ ФОРМЫ