

# ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

## Алматы

Данный Договор возмездного оказания услуг является официальным предложением (Публичной офертой) **Товарищества с ограниченной ответственностью «Cloudpard (Клаудпард)»** (далее по тексту – Исполнитель), в лице Директора Пермякова Алексея Юрьевича, действующего на основании Устава, в адрес юридического или физического лица, и содержит все существенные условия и правила предоставления услуг Исполнителем.

В соответствии со статьями 395-396 Гражданского кодекса Республики Казахстан, принимая изложенные в Договоре возмездного оказания услуг условия, юридическое или физическое лицо, производящее акцепт данной Публичной оферты, становится Заказчиком, а Исполнитель и Заказчик совместно – Сторонами настоящего Договора возмездного оказания услуг.

## I. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1 Публичная оферта** – настоящее предложение, содержащее все существенные условия Договора возмездного оказания услуг (далее по тексту – Договор), который заключается посредством акцепта данной Публичной оферты.

**1.2 Акцепт Публичной оферты** – полное и безоговорочное принятие Заказчиком всех условий, предусмотренных Договором. Регистрация Заказчика в информационной системе на веб-сервере Исполнителя и проставление Заказчиком отметки в соответствующем поле личного кабинета считается акцептом Публичной оферты.

**1.3 Интернет-сайт Исполнителя** – совокупность веб-страниц, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и объединенных единым адресным пространством домена **cloudpard.kz**.

**1.4 Регистрация Заказчика** – формирование учетной записи Заказчика в информационной системе Исполнителя путем заполнения Заказчиком данных в установленной веб-форме регистрации, размещенной на интернет-сайте Исполнителя, и подтверждения предоставленных сведений посредством использования интерактивной ссылки, направленной на электронную почту Заказчика.

**1.5 Личный кабинет** – закрытый раздел Интернет-сайта Исполнителя, предназначенный для информационного взаимодействия Заказчика и Исполнителя, в частности для:

- управления предоставляемыми Заказчику услугами
- выбора тарифных планов
- доступа к Лицевому счету с целью получения информации о его состоянии и находящихся на нем денежных средствах
- предоставления и актуализации контактной информации и иных сведений, необходимых для предоставления Заказчику предусмотренных Договором услуг

**1.6 Реквизиты доступа** – логин и пароль, представляющие из себя уникальные наборы символов, однозначно соответствующих Заказчику, сочетание которых позволяет идентифицировать Заказчика, как пользователя, и осуществлять ему доступ в свой Личный кабинет.

**1.7 Лицевой счет** – запись в базе данных, отражающая финансовые взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем, значение (баланс) которой увеличивается на сумму внесенных Заказчиком платежей и уменьшается на сумму, равную стоимости предоставленных Заказчику услуг.

**1.8 Электронный документооборот** – утвержденный Законом РК от 07.01.2003г. № 370 «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» способ организации работы с документами, специализированный электронный сервис обмена электронными документами между физическими и юридическими лицами с применением информационно-коммуникационных технологий и с использованием любых информационных систем.

## II. СОСТАВ ДОГОВОРА

**2.1** Условия Договора определяются настоящим документом и следующими Приложениями, размещенными на Интернет-сайте Исполнителя:

- Приложение 1 «Общие правила оказания услуг»
- Приложение 2 «Правила оказания отдельных услуг»
- Приложение 3 «Политика конфиденциальности»

**2.2** Условия, изложенные в приложениях, являются неотъемлемой частью Договора.

**2.3** Совершая акцепт Публичной оферты Заказчик подтверждает, что все перечисленные в Договоре приложения ему доступны, понятны и принимаются без каких-либо изъятий.

### **III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**3.1** В рамках Договора Исполнитель предоставляет Заказчику выбранные им услуги, а Заказчик оплачивает эти услуги.

**3.2** Место оказания услуг – город Алматы, Республика Казахстан.

### **IV. СОСТАВ УСЛУГ**

**4.1** Услуги Исполнителя представляют собой предоставление возможности использования серверных, сетевых, программных и иных ресурсов Исполнителя с обеспечением доступа к этим ресурсам по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Исполнителем также могут оказываться дополнительные услуги, связанные с использованием этих ресурсов.

**4.2** Описание и условия предоставления услуг указаны в «Правилах оказания отдельных услуг» (Приложение 2 к Договору).

**4.3** Исполнитель владеет правами на программные продукты (программное обеспечение – ПО) на основании лицензионных соглашений, в соответствии с которыми вендорами ПО предоставлено право Исполнителю использовать эти программные продукты в составе своих услуг, предназначенных для предоставления Заказчикам Исполнителя.

### **V. ПОРЯДОК ЗАКАЗА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**5.1** Для получения услуг Заказчик:

- осуществляет регистрацию в информационной системе Исполнителя
- осуществляет вход в Личный кабинет с использованием реквизитов доступа
- производит выбор необходимых ему услуг и их параметров (для услуг с переменными параметрами), а также тарифного плана путем выставления соответствующих настроек в Личном кабинете
- подключает выбранные услуги путем выставления соответствующих настроек в Личном кабинете или направляет Исполнителю заявку на подключение выбранных услуг)

**5.2** Если иное не указано в «Правилах оказания отдельных услуг» (Приложение 2) применительно к конкретной услуге, оказание выбранных Заказчиком услуг, т.е. предоставление Заказчику доступа к соответствующим ресурсам или изменение их параметров и т.п., начинается автоматически после их подключения Заказчиком в Личном кабинете.

**5.3** После подключения первоначально выбранных услуг их дальнейшее управление: изменение их состава, параметров (для услуг с переменными параметрами), смена тарифных планов и т.д., осуществляются Заказчиком в Личном кабинете.

### **VI. ОПЛАТА УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

**6.1** Учет объема и тарификация предоставляемых Исполнителем и подключаемых Заказчику услуг осуществляется с использованием биллинговой системы Исполнителя, в соответствии с выбранным Заказчиком тарифным планом или ценой на услугу, установленной Исполнителем. Для прочих услуг учет объема осуществляется на основании документов (отчетов) по биллингу.

**6.2** Оплата Заказчиком услуг осуществляется в казахстанских тенге.

**6.3** Оплата услуг осуществляется в порядке 100%-ной предоплаты стоимости услуг за месяц, в соответствии с выставляемыми Исполнителем счетами.

**6.4** Счета выставляются в порядке, приведенном в разделе XI «Отчетность и документооборот» настоящего Договора.

**6.5** Во всех случаях, когда требуется вручную указать номер Договора, платежные реквизиты Исполнителя или иную информацию, необходимую для осуществления платежа, Заказчик обязан точно и корректно указывать эту информацию. Ответственность за любые негативные последствия, возникшие в результате ошибки Заказчика при перечислении денежных средств, несет Заказчик.

### **VII. БАЛАНС ЛИЦЕВОГО СЧЕТА**

**7.1** Значение Лицевого счета (баланс) может быть больше или равно нулю (при активации «обещанного платежа» - меньше нуля).

**7.2** Уменьшение баланса отражает списание денежных средств в счет оплаты предоставляемых Заказчику услуг.

**7.3** Увеличение баланса отражает поступление Исполнителю денежных средств, оплаченных Заказчиком для получения услуг (при активации «обещанного платежа» - для погашения задолженности по оплате оказанных услуг).

### **VIII. ОБЕЩАННЫЙ ПЛАТЕЖ**

**8.1** Функционал Личного кабинета предусматривает возможность активации «обещанного платежа» для временного пользования Заказчиком услуг без фактической оплаты Исполнителю денежных средств.

**8.2** Образовавшаяся при активации функции «обещанный платеж» задолженность Заказчика по оплате должна быть погашена в течение 7 (семи) дней с момента активации. В случае, если эта задолженность не погашена в указанный срок, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг Заказчику (блокировка).

## **IX. БЛОКИРОВКА УСЛУГ**

**9.1** Оказание услуг может быть приостановлено Исполнителем по желанию Заказчика (добровольная блокировка) на условиях, предусмотренных «Правилами оказания отдельных услуг» (Приложение 2) для определенных видов услуг.

**9.2** Оказание услуг может быть приостановлено Исполнителем принудительно (принудительная блокировка) в следующих случаях:

а) если услуги используются Заказчиком или третьими лицами для совершения противоправных действий – распространения вредоносного программного обеспечения, распространения спама (рекламы, распространяемой без предварительного согласия Заказчика или адресата), информации, распространение которой ограничено или запрещено законом, по обособанному требованию правообладателя и т.п.;

б) если действия, совершаемые Заказчиком или третьими лицами с использованием услуг, препятствуют нормальному функционированию информационной системы Исполнителя или создают угрозу ее безопасности;

в) в случае DDoS или иной сетевой атаки, совершаемой третьими лицами на информационные ресурсы, предоставленные Заказчику при оказании услуг, или сегмент информационной системы Исполнителя, в котором находятся эти ресурсы;

г) при проведении предусмотренных Договором регламентных или восстановительных работ, с обязательным заблаговременным уведомлением Заказчика о дате и длительности проведения таких работ.

**9.3** Оказание услуг Заказчику приостанавливается автоматически биллинговой системой Исполнителя (финансовая блокировка)

а) если средств на Лицевом счете недостаточно для их оплаты

б) если задолженность, возникшая в связи с использованием функции «обещанный платеж», не была погашена в установленный срок (пункт 8.2 Договора).

**9.4** Если иное не обусловлено характером конкретной услуги, оказание услуг приостанавливается посредством полной или частичной блокировки обмена данными между ресурсами, предоставленными Заказчику при оказании услуг, и сетью «Интернет».

**9.5** При неустранении Заказчиком причин, повлекших принудительную или финансовую блокировку услуг, за исключением случаев, предусмотренных пп. 9.2 в) и г), по истечении 30 (тридцати) календарных дней после наступления такой блокировки услуги подлежат автоматическому отключению (удалению).

## **X. КАЧЕСТВО И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ**

**10.1** Исполнитель обязуется обеспечивать предусмотренные Договором показатели качества и доступности услуг, в том числе обеспечивать в установленные Договором сроки устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами или приводящих к несоответствию технических параметров услуг установленным Договором значениям.

Показатели качества и доступности, установленные для соответствующих услуг, указаны в «Правилах оказания отдельных услуг» (Приложение 2).

**10.2** Обязанности по устранению неисправностей, препятствующих пользованию услугами, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в зависимости от зоны ответственности, в которой возникла неисправность.

**10.3** Устранение неисправностей в зоне ответственности Заказчика осуществляется Заказчиком за свой счет.

**10.4** Устранение неисправностей в зоне ответственности Исполнителя осуществляется Исполнителем за свой счет, за исключением случаев, когда неисправность возникла в результате допущенного Заказчиком грубого нарушения общепризнанных правил установки, настройки или использования серверного программного обеспечения.

**10.5** Исполнитель не несет ответственности за работоспособность каналов связи, используемых Заказчиком для доступа к информационной системе Исполнителя.

**10.6** В целях поддержания и улучшения качества предоставляемых Заказчику услуг, Исполнитель вправе периодически проводить профилактические работы, в ходе проведения которых услуги могут быть недоступны. Условия проведения профилактических работ указаны в «Общих правилах оказания услуг» (Приложение 1).

## **XI. ОТЧЕТНОСТЬ И ДОКУМЕНТООБОРОТ**

**11.1** Предоставление первичных учетных документов осуществляется Исполнителем по истечении каждого отчетного периода - календарного месяца.

**11.2** Счета на предоплату услуг выставляются Исполнителем до начала оказания услуг на сумму, равную стоимости услуг, планируемых к подключению Заказчику, в месяц. Счета направляются на контактный электронный адрес Заказчика.

**11.3** Для разовых услуг счет может быть выставлен отдельно.

**11.4** Первичные учетные документы (Акт выполненных работ (оказанных услуг), счет-фактура) оформляются Исполнителем и предоставляются Заказчику в электронном формате, подписанные

электронно-цифровой подписью, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода.

**11.5** В учетные документы включаются все услуги, оказанные Исполнителем за истекший отчетный период.

**11.6** Если Заказчик не направит Исполнителю мотивированную претензию к качеству услуг, оказанных за истекший отчетный период, в течение 3х дней с момента получения учетных документов, все указанные в документах услуги считаются оказанными в полном объеме и с надлежащим качеством, а сами учетные документы - утвержденными Заказчиком.

## **XII. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

**12.1** Общий порядок информационного взаимодействия, осуществляемого Сторонами при исполнении Договора, определяется «Общими правилами оказания услуг» (Приложение 1).

**12.2** Исполнитель обязуется обеспечивать защиту конфиденциальной информации Заказчика от неправомерного доступа, уничтожения, изменения, иных неправомерных действий, а также соблюдать ее конфиденциальность.

**12.3** Состав информации, признаваемой конфиденциальной, а также состав и содержание обязательств Исполнителя по ее защите определяются «Политикой конфиденциальности» (Приложение 3).

## **XIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**13.1** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами и условиями Договора.

**13.2** Ни одна из Сторон не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым, в частности, относятся препятствующие исполнению одной из Сторон ее обязательств по Договору решения и действия (бездействие) органов государственной власти, местного самоуправления, должностных лиц, неправомерные действия третьих лиц, в том числе DDoS или иные сетевые атаки на информационную систему Исполнителя.

## **XIV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

**14.1** Спор между Сторонами подлежит разрешению путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем обмена сообщениями по электронной почте.

**14.2** В случае невозможности разрешения спора путем переговоров дальнейшее разрешение спора осуществляется в указанном ниже претензионном порядке.

**14.3** Документ, в котором выражается официальная претензия или ответ на официальную претензию, должен быть составлен на бумажном носителе и заверен подписью уполномоченного представителя и оттиском печати соответствующей Стороны.

**14.4** Срок ответа на официальную претензию – 2 (две) недели с даты получения документа, в котором она выражена.

**14.5** В случае если Сторона, направившая официальную претензию, не получит на нее ответ в указанный выше в пункте 14.4 срок, или полученный ответ не удовлетворит данную Сторону, она вправе обратиться в судебные органы РК с предъявлением к другой Стороне исковых требований, аналогичных тем, что были изложены в данной претензии.

**14.6** Стороны соглашаются с тем, что в случае нарушения Стороной предусмотренного настоящим разделом претензионного порядка урегулирования спора, в том числе нарушения срока представления ответа на официальную претензию или оставление официальной претензии без ответа, суд может отнести на эту сторону судебные расходы независимо от результатов рассмотрения дела.

**14.7** В случае судебного разбирательства, возникший между Сторонами спор подлежит рассмотрению в Специализированном межрайонном суде по г. Алматы (СМЭС). В случае, если спор подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции – в районном суде г. Алматы по месту нахождения Исполнителя, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **XV. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

**15.1** Договор заключается в электронном виде.

**15.2** Договор считается заключенным в день получения Исполнителем акцепта Публичной оферты в Личном кабинете Заказчика, который выражается в согласии Заказчика с правилами и условиями оказания услуг.

**15.3** Договор действует с момента заключения бессрочно.

**15.4** Договор может быть в любое время изменен или расторгнут по соглашению Сторон.

**15.5** В части условий, изложенных в приложениях, Договор может быть изменен по соглашению Сторон, в том числе в следующем порядке:

а) Исполнитель заблаговременно уведомляет Заказчика о предлагаемых изменениях и сроке, с которого они вступают в силу;

b) осуществляя очередной платеж, Заказчик выражает свое согласие с предложенными Исполнителем изменениям.

**15.6** В случае несогласия Заказчика с изменениями, предложенными Исполнителем в соответствии с пунктом 15.5 Договора, Заказчик вправе отказаться от Договора.

**15.7** Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется в случаях и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами и Договором.

**15.8** Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется путем направления извещения об отказе от Договора. В случае если такой отказ допускается законом, иным нормативным правовым актом или Договором, обязательства Сторон прекращаются в указанном ниже порядке, после чего Договор считается расторгнутым.

**15.9** Исполнитель имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предварительно уведомив Заказчика не менее, чем за 60 дней до даты расторжения Договора.

**15.10** В случае отказа Заказчика от Договора, Заказчик обязан погасить имеющуюся у него задолженность перед Исполнителем – при наличии такой задолженности на момент отказа. В частности, погасить задолженность, возникшую в связи с использованием функции «обещанный платеж».

**15.11** В случае отказа Заказчика от Договора, Заказчик по требованию Исполнителя обязан оплатить расходы, понесенные Исполнителем в связи с исполнением Договора в части, от которой Заказчик отказался. Срок предъявления данного требования – 5 (пять) рабочих дней с момента получения Исполнителем извещения об отказе Заказчика от Договора.

**15.12** Оплата указанных в пункте 15.10 и 15.11 расходов осуществляется Заказчиком на основании счета, выставленного Исполнителем, в течение установленного Исполнителем разумного срока (срок оплаты указывается в счете).

**15.13** Обязательства по оказанию услуг, а также иные обязательства Исполнителя, за исключением обязательств, предусмотренных «Политикой конфиденциальности» (Приложение 3), полностью прекращаются, и учетная запись, созданная Заказчиком при регистрации, удаляется.

**15.14** В случае отказа любой из Сторон от Договора обязательства Исполнителя, предусмотренные «Политикой конфиденциальности» (Приложение 3), продолжают действовать в течение 1 (одного) года с момента получения соответствующей Стороной извещения об отказе другой Стороны от Договора.

**15.15** В случае расторжения Договора по соглашению Сторон срок действия обязательств Исполнителя, предусмотренных «Политикой конфиденциальности» (Приложение 3), определяется данным соглашением. При отсутствии в соглашении о расторжении Договора условия о таком сроке, данный срок считается равным 1 (одному) году с момента заключения указанного соглашения.

**15.16** При наличии у Заказчика неисполненных обязательств, указанных в пункте 15.10 и (или) 15.11 Договора, Договор продолжает действовать в соответствующей части до момента их исполнения.

## **XVI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**16.1** Стороны договорились, что настоящий Договор, приложения, а также любые изменения и дополнения к нему будут иметь юридическую силу при размещении их электронного образа в Личном кабинете Заказчика.

**16.2** Акцептуя настоящую Оферту, Заказчик подтверждает, что ему доступны описание услуг, тарифы, а также понятны условия настоящего Договора, и Заказчик выражает свое согласие со всеми условиями и тарифами.

**16.3** Во всех случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

## **XVII. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ СТОРОН**

### **ИСПОЛНИТЕЛЬ**

#### **ТОО «Cloudpard (Клаудпард)»**

БИН: 230140017807

Адрес: Казахстан, город Алматы, Алмалинский район, улица Наурызбай батыра, дом 58, почтовый индекс А05G8P5

Телефон: +7 727 3123697; адрес эл.почты: info@cloudpard.kz

#### Реквизиты банка:

АО «Банк ЦентрКредит»

БИК (SWIFT): KСJBKZKX

БИН Банка: 981141000668

Счет №: KZ418562203127962510

### **ЗАКАЗЧИК**

Данные Заказчика приведены в его Личном кабинете.