

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ДОГОВОР)

### на оказание консультационных услуг по сопровождению интеграции программного обеспечения Smartfood

Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) АО «Смартобрендс» в адрес любого юридического лица или индивидуального предпринимателя (далее — Заказчик), на заключение договора на изложенных ниже условиях.

#### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Оферта** – настоящий документ, размещенный в сети Интернет по адресу: <https://smartfood.ru>, содержащий все существенные условия договора, адресованный неопределенному кругу лиц.
- 1.2. **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей Оферты путем совершения действий, указанных в п. 3.1. Оферты. Акцепт Оферты создает Договор.
- 1.3. **Договор** – договор на оказание Услуг между Исполнителем и Заказчиком, который считается заключенным с момента Акцепта.
- 1.4. **Исполнитель** – АО «Смартобрендс», ИНН/КПП 7203571838/720301001, ОГРН 1247200004776.
- 1.5. **Заказчик** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществившее Акцепт Оферты.
- 1.6. **Услуги** – консультационные услуги по вопросам интеграции ПО Smartfood, оказываемые Исполнителем в соответствии с выбранным Заказчиком Тарифным планом. Услуги носят исключительно консультационный (информационный) характер и не включают в себя выполнение каких-либо технических работ по написанию, изменению, исправлению программного кода, модификации или доработке функционала ПО Smartfood.
- 1.7. **Вводная консультация** – первая установочная встреча (созвон) продолжительностью до 60 минут, проводимая до заключения Договора.
- 1.8. **Тарифный план** – предоплаченный пакет часов консультаций, включающий стоимость Услуг и условия их оказания.
- 1.9. **Рабочее время** – промежуток времени с 10:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни (понедельник – пятница), за исключением официальных праздничных дней РФ.

#### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги в соответствии с выбранным Тарифным планом, а Заказчик обязуется оплатить эти Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.
- 2.2. Настоящая Оферта регулирует два формата взаимодействия:
  - 2.2.1. **Вводная консультация:** Первая встреча для знакомства и определения задач. Проводится до Акцепта Договора и оплаты депозита.
  - 2.2.2. **Основная работа:** Оказание Услуг в рамках оплаченного Тарифного плана после заключения Договора.

#### 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА. АКЦЕПТ

- 3.1. Акцептом (принятием) настоящей Оферты и заключением Договора считается **100% предоплата Заказчиком выбранного Тарифного плана** на расчетный счет Исполнителя на основании выставленного счета.
- 3.2. Совершая действия по Акцепту, Заказчик подтверждает, что ознакомлен и согласен со всеми условиями Оферты, а также обладает необходимой право- и дееспособностью для ее заключения.

#### 4. ПОРЯДОК НАЧАЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- 4.1. **Вводная консультация:**
  - 4.1.1. Заказчик может запросить Вводную консультацию, связавшись с Исполнителем через поддержку клиентов Smartfood в Telegram или на почту [support@smartfood.ru](mailto:support@smartfood.ru).

4.1.2. Вводная консультация проводится без предварительной оплаты.

4.1.3. По итогам Вводной консультации применяется один из сценариев:

\* **Сценарий А:** Заказчик принимает решение о сотрудничестве и приобретает один из Тарифных планов. Время, затраченное на Вводную консультацию, вычитается из баланса оплаченного пакета часов.

\* **Сценарий Б:** Заказчик принимает решение не приобретать пакет часов. В этом случае Вводная консультация считается разовой услугой, оказываемой по тарифу «Старт». Запрашивая Вводную консультацию, Заказчик подтверждает свое согласие с условиями ее платности в размере 7 000 (Семь тысяч) рублей за 1 астрономический час на случай отказа от приобретения пакета часов. Исполнитель выставляет Заказчику счет за фактически затраченное время консультации из расчета указанной ставки. Оплата счета должна быть произведена в течение 3 (трех) рабочих дней.

#### 4.2. Оплата Услуг по Договору:

4.2.1. Услуги оказываются исключительно на условиях 100% предоплаты (депозита) в рамках выбранного Тарифного плана.

4.2.2. Действующие Тарифные планы:

\* **Пакет «Старт»:** 5 (Пять) часов консультаций. Стоимость: 35 000 (Тридцать пять тысяч) рублей. Ставка: 7 000 рублей/час.

\* **Пакет «Стандарт»:** 10 (Десять) часов консультаций. Стоимость: 60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей. Ставка: 6 000 рублей/час.

Все цены указаны в рублях, включая НДС 22%.

4.2.3. Стоимость пакета является фиксированной и не подлежит пересчету в случае неполного использования часов Заказчиком.

4.2.4. После полного использования часов оплаченного пакета Заказчик может приобрести новый пакет часов по актуальным на момент оплаты тарифам.

4.2.5. Срок действия оплаченного пакета составляет 12 месяцев с момента оплаты.

4.2.6. Неиспользованные по истечении срока действия пакета часы сгорают. Денежные средства за неиспользованные часы не возвращаются.

### 5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И КОММУНИКАЦИИ

5.1. **Канал коммуникации:** Все взаимодействие по вопросам оказания Услуг осуществляется через единое окно в мессенджере Telegram или посредством созвонов на платформе Zoom (или иной, согласованной Сторонами). Ссылка для подключения к чату/созвону направляется Исполнителем.

5.2. **Тарификация Услуг** осуществляется по следующим принципам:

\* **Консультации в текстовом формате (чат, email, система тикетов):**

Тарификация поминутная;

Минимальный тарифицируемый слот составляет 30 минут, включая время на изучение вопроса;

Пример расчета: консультация продолжительностью 25 минут тарифицируется как 30 минут; консультация продолжительностью 40 минут тарифицируется как 40 минут.

\* **Созвоны/сессии, включая время на подготовку (Zoom, Google Meet, телефонные звонки):**

Тарификация поминутная;

Минимальный тарифицируемый слот составляет 30 минут, включая время на изучение вопроса;

Пример расчета: созвон продолжительностью 20 минут тарифицируется как 30 минут; созвон продолжительностью 50 минут тарифицируется как 50 минут.;

**\* Время созвона и время консультации не суммируются между собой;**

Каждый вид услуги (созвон и консультация) тарифицируется отдельно с применением минимального слота 30 минут для каждого;

Пример: если в течение одного рабочего дня состоялся созвон продолжительностью 25 минут и текстовая консультация продолжительностью 20 минут, то тарификация составит: созвон - 30 минут, консультация - 30 минут (всего 60 минут), а не 45 минут суммарно.

**5.3. Формат и предмет запросов:**

5.3.1. Запросы от Заказчика принимаются Исполнителем **только в текстовом формате** в установленном чате. Голосовые сообщения, видеообращения и иные форматы не являются официальными запросами и игнорируются Исполнителем.

5.3.2. Направляя запрос в текстовом формате, Заказчик предлагает тему консультации. Начало ответа Исполнителя по существу запроса означает согласование данной темы Сторонами.

5.3.3. Исполнитель вправе отказаться от ответа на запрос без объяснения причин, в том числе, если запрос:

- выходит за пределы компетенции Исполнителя;
- требует выполнения технических работ (написание кода, исправление ошибок, доработка функционала);
- является, по мнению Исполнителя, нецелесообразным, преждевременным или не относящимся к целям сотрудничества.

5.3.4. Время, затраченное Исполнителем на изучение запроса, в отношении которого принято решение об отказе, не тарифицируется и не списывается с баланса пакета часов.

**5.4. Режим работы и SLA (Гарантии уровня обслуживания):**

5.4.1. Исполнитель обрабатывает входящие запросы Заказчика в течение Рабочего времени.

5.4.2. Обратная связь предоставляется ритмично, **2-3 раза в течение рабочего дня** (утром, днем, вечером), но не позднее окончания Рабочего времени дня поступления запроса.

5.4.3. Запросы, поступившие после 18:00 или в выходные/праздничные дни, считаются поступившими в 10:00 следующего рабочего дня.

5.5. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком условий Договора (в том числе, но не ограничиваясь: непредоставление информации, нарушение сроков оплаты, некорректное поведение). Время приостановки не компенсируется и не продлевает срок действия пакета.

**6. ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ:**

6.1. Ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, Исполнитель направляет Заказчику через систему электронного документооборота (ЭДО):

Универсальный передаточный документ (УПД) на сумму фактически оказанных Услуг в пределах приобретенного Пакета.

6.2. УПД считается согласованным и подтверждает факт оказания Услуг в полном объеме, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заказчик не направил мотивированные возражения через ЭДО.

**7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее размещения в сети Интернет и действует до момента отзыва Исполнителем либо до момента публикации новой Оферты взамен предыдущей.

7.2. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять условия Оферты. Изменения вступают в силу с момента их публикации по адресу размещения Оферты.

7.3. Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае не достижения согласия, спор передается на рассмотрение в суд по месту нахождения Исполнителя.

7.4. Вопросы, не урегулированные Офертой, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. Стороны согласовывают, что закрывающие документы (включая акты выполненных работ, счета-фактуры и иные первичные документы) предоставляются исключительно в электронном виде посредством системы электронного документооборота (ЭДО). Клиент вправе использовать любого оператора ЭДО, обеспечивающего юридически значимый электронный документооборот в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Бумажные экземпляры указанных документов не предоставляются.

7.6. Документы, направленные через систему ЭДО и подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, признаются полученными надлежащим образом каждой из Сторон и имеют юридическую силу, равную силе документов на бумажном носителе, подписанных уполномоченным лицом с собственноручной подписью и (при необходимости) печатью. Направление документов через ЭДО не требует последующего дублирования их на бумаге, поскольку такие электронные документы порождают для Сторон те же права и обязанности, что и бумажные оригиналы.

7.7. Акцепт (принятие) настоящей оферты со стороны заказчика означает его согласие на использование вышеуказанного электронного документооборота для обмена юридически значимыми документами в рамках данного договора. Иными словами, совершая акцепт оферты, Заказчик подтверждает, что принимает получение документов в электронном виде и признаёт их юридическую силу наравне с бумажными документами, в соответствии с ГК РФ и Федеральным законом № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

8.2. Исполнитель не несет ответственности за достижение Заказчиком каких-либо коммерческих или технических результатов, а также за решения, принятые Заказчиком на основе полученных консультаций.

8.3. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты более чем на 5 (пять) рабочих дней, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг до момента полной оплаты.

## **РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ ДЛЯ ОПЛАТЫ:**

АО «Смартбрендс»  
ОГРН 1247200004776  
ИНН/КПП 7203571838/720301001  
Почтовый адрес: 625007, Тюменская область, г Тюмень, Валерии Гнаровской ул, д. 8, кв. 109  
Юридический адрес: 625007, Тюменская область, г Тюмень, Валерии Гнаровской ул, д. 8, кв. 109  
Расчетный счет: 40702810010001580764  
БАНК: АО «ТБанк»  
БИК: 044525974  
Корр. счет: 30101810145250000974  
Электронная почта: [mail@smartofood.ru](mailto:mail@smartofood.ru)