Договор-оферта

ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА) о предоставлении права пользования Сервисом «Альфа CRM» (редакция от 27.10.2026, приведена в соответствие с законодательством РФ)

ВНИМАНИЕ: Настоящий документ представляет собой публичную оферту (п. 2 ст. 437 ГК РФ) и договор присоединения (ст. 428 ГК РФ). Условия договора разработаны одной стороной (Лицензиаром) и могут быть приняты другой стороной (Лицензиатом) только путем присоединения к предложенному договору в целом.

ВАЖНО: Согласие на обработку персональных данных оформляется отдельно от настоящего Договора в порядке, установленном Политикой конфиденциальности (https://alfacrm.pro/legal/privacy_policy). Акцепт настоящей Оферты не является согласием на обработку персональных данных.

ОСОБОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ: Активация и использование функционала «Внутренние чаты» допускаются при условии принятия настоящей редакции Лицензионного договора-оферты.

Активация функционала «Внутренние чаты», а также его последующее использование признаются действиями, подтверждающими акцепт настоящей Оферты в части, регулирующей указанный функционал.

Лицензиат самостоятельно обеспечивает соблюдение требований законодательства при использовании указанного функционала, включая получение необходимых согласий субъектов персональных данных, в том числе согласий законных представителей несовершеннолетних пользователей.

г. Новосибирск 27.10.2026

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «ВОСТОК ИННОВАЦИИ», ОГРН 1165476067822, ИНН 5404029565, именуемое в дальнейшем «Лицензиар», в лице директора Коротаева Александра Васильевича, действующего на основании Устава, предлагает заключить договор о предоставлении права пользования программой для ЭВМ «Альфа CRM» на условиях настоящей публичной оферты с любым физическим или юридическим лицом, выразившим намерение присоединиться к настоящему договору (далее — «Лицензиат»).

Официальный сайт Лицензиара: https://alfacrm.pro; сайт Лицензиара: https://alfa-crm.ru (п. 1.25)

Адрес для направления претензий: 630005, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 53, офис 407; e-mail: support@alfacrm.pro

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Оферта — публичное предложение Лицензиара, адресованное неопределенному кругу лиц, заключить настоящий Договор на условиях, изложенных в настоящем документе, размещенном по адресу: https://alfacrm.pro/legal/offer. Оферта является публичной в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ и договором присоединения в соответствии со ст. 428 ГК РФ. Оферта вступает в силу с момента ее размещения на сайте по адресу: https://alfacrm.pro/legal/offer и действует до ее отзыва. Оферент вправе изменить или отозвать оферту в одностороннем порядке. Все изменения вступают в силу и считаются доведенными до сведения Лицензиата в момент размещения на указанной интернет-странице, с учетом п. 11.4 настоящего Договора. Заказы, которые уже оформлены к моменту изменения или отзыва оферты, исполняются на условиях оферты, которая действовала на момент их оформления.

1.2. Акцепт Оферты — полное и безоговорочное принятие условий настоящего Договора путем совершения конклюдентных действий: регистрации в Сервисе, оплаты лицензионного вознаграждения и проставления отметки (чек-бокса) «Я ознакомлен и согласен с условиями Лицензионного договора-оферты». Согласие на обработку персональных данных оформляется отдельным действием в порядке, установленном п. 5 Политики конфиденциальности.

Акцепт Оферты может быть осуществлен Владельцем аккаунта или Администратором, действующим от имени Лицензиата. Такие действия считаются совершенными с согласия Лицензиата и в его интересах.

1.3. Сервис «Альфа CRM» — программа для ЭВМ, зарегистрированная в Реестре программ для ЭВМ свидетельством о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2017662595, облачная CRM-система, доступ к которой осуществляется удаленно через сеть Интернет по модели SaaS (Software as a Service, программное обеспечение как услуга), позволяющая Лицензиату хранить и обрабатывать данные своих клиентов в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных. Доступ к Сервису осуществляется удаленно через сеть Интернет после регистрации по ссылке: https://alfacrm.pro, далее по своим уникальным ссылкам по типу https://Имя_Аккаунта.s20.online, где Имя_Аккаунта — имя, выбираемое Лицензиатом при регистрации. Программа включена в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (запись № 28240 от 19.05.2025).

1.4. Товарный знак ALFACRM — зарегистрированный товарный знак ООО «ВОСТОК ИННОВАЦИИ» (свидетельство на товарный знак № 683257), используемый для обозначения Сервиса. Права на товарный знак защищены законодательством РФ. Любое использование товарного знака ALFACRM или сходных с ним обозначений без письменного согласия Лицензиара запрещено.

1.5. Лицензиар — ООО «ВОСТОК ИННОВАЦИИ», ИНН 5404029565, ОГРН 1165476067822, адрес: 630005, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 53, офис 407, обладатель исключительного права на Сервис (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2017662595) на основании договора об отчуждении исключительного права на программу для ЭВМ от 27.01.2025 (государственная регистрация Роспатентом 06.03.2025, № РД0496853).

1.6. Лицензиат — физическое лицо, достигшее совершеннолетия, или юридическое лицо, акцептовавшее настоящую Оферту и получившее право использования Сервиса на условиях неисключительной лицензии.

1.7. Владелец аккаунта — Лицензиат, осуществивший регистрацию в Сервисе (первое лицо, осуществившее Регистрацию) и оплативший лицензионное вознаграждение, обладающий максимальным объемом прав управления Аккаунтом. Владельцем аккаунта может быть признан иной Авторизованный пользователь Сервиса, созданный после Регистрации и которому первое лицо передало/уступило свои права Владельца аккаунта.

1.8. Пользователь — физическое лицо, созданное Владельцем аккаунта для работы в Сервисе от имени Лицензиата.

1.9. Администраторы — назначенные Владельцем аккаунта уполномоченные лица с расширенными правами управления.

1.10. Конечный пользователь — лицо, приглашенное Владельцем аккаунта или Администраторами для использования Сервиса по функциональному назначению, включая клиентов Лицензиата.

1.11. Учетная запись (Аккаунт) — запись в Сервисе, содержащая сведения для идентификации Лицензиата: адрес электронной почты (логин), пароль, имя пользователя.

1.12. Тарифный план — перечень функциональных возможностей Сервиса, лимитов использования, стоимости и срока действия лицензии, опубликованный по адресу https://alfacrm.pro/pricing, являющийся неотъемлемой частью настоящего Договора. Выбор Тарифного плана производится путем оплаты соответствующего счета.

1.13. Неисключительная лицензия — право использования Сервиса с сохранением за Лицензиаром права выдачи лицензий другим лицам (ст. 1236 ГК РФ).

1.14. Оператор персональных данных (Оператор ПД) — Лицензиат, самостоятельно определяющий цели и состав обрабатываемых персональных данных своих клиентов (ст. 6 ФЗ-152).

1.15. Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Оператора — Лицензиар, осуществляющий обработку персональных данных клиентов Лицензиата (Оператора) по его поручению в целях исполнения настоящего Договора. Лицензиар обязуется соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», обеспечивать их конфиденциальность и безопасность при обработке в соответствии с требованиями ч. 3 ст. 6 указанного закона.

1.16. Персональные данные (ПД) — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (ст. 3 ФЗ-152).

1.17. Обработка персональных данных — любое действие (операция) с ПД, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение (ст. 3 ФЗ-152).

1.18. Обезличивание персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным определить принадлежность ПД конкретному субъекту без использования дополнительной информации (ст. 3 ФЗ-152). Проводится в соответствии с Постановлением № 1154 (при требовании Минцифры) или Приказом РКН № 140 (добровольное обезличивание).

1.19. Политика конфиденциальности — документ, размещенный по адресу https://alfacrm.pro/legal/privacy_policy и на сайте https://alfa-crm.ru/privacy_policy в идентичной редакции, определяющий порядок обработки ПД Лицензиатов и посетителей Сайтов.

1.20. SLA (Service Level Agreement) — соглашение об уровне обслуживания, установленное в разделе 4 настоящего Договора.

1.21. Локализация персональных данных — обеспечение обработки ПД граждан РФ с использованием баз данных, находящихся на территории РФ (ч. 5 ст. 18 ФЗ-152).

1.22. Двухфакторная аутентификация (2FA) — дополнительная идентификация пользователя в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 19.10.2023 № 1739, является необязательной и может осуществлятся двумя способами: 1) через почту; 2) через подключения ТГ бота https://alfacrm.pro/knowledge/integration/dvuhfaktornaya_autentifikaciya .

1.23. Внутренние чаты — функциональная возможность Сервиса, предоставляемая Лицензиату в виде технической инфраструктуры (программные интерфейсы, базы данных, серверные мощности) для организации текстовой коммуникации между пользователями. Лицензиар не осуществляет приём, передачу, доставку или обработку электронных сообщений как самостоятельную услугу, не определяет состав участников чатов и не осуществляет модерацию содержания переписок.

1.24. Инстанс — изолированная единица хранения и обработки информации Лицензиата в рамках облачной инфраструктуры Сервиса, включающая выделенную базу данных и поддомен в домене s20.online (формата https://Имя_Аккаунта.s20.online) либо отдельное доменное имя, если иное предусмотрено Тарифным планом или отдельным соглашением Сторон. Каждый Инстанс технически изолирован от иных Инстансов и содержит данные, внесённые Лицензиатом и Авторизованными пользователями в рамках соответствующего Аккаунта.

1.25. Сайты Лицензиара (Сайты) — официальный сайт https://alfacrm.pro и сайт https://alfa-crm.ru. Оферта, Тарифные планы и иные документы, определяющие условия использования Сервиса, публикуются на официальном сайте. Политика конфиденциальности (обработки персональных данных), Согласие на обработку персональных данных, Согласие на получение информационных и рекламных сообщений и Политика использования cookies публикуются на обоих Сайтах в идентичной редакции.

Термины, специально не определенные в настоящем Договоре, используются в значениях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату за вознаграждение неисключительные срочные права (простая неисключительная лицензия) на использование Сервиса «Альфа CRM» путем доступа через сеть Интернет по модели SaaS (ст. 1236 ГК РФ).

2.2. Исключительное право на Сервис принадлежит Лицензиару на основании договора об отчуждении исключительного права на программу для ЭВМ от 27.01.2025 (государственная регистрация Роспатентом 06.03.2025, № РД0496853); свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №

2017662595. Сервис предоставляется под товарным знаком ALFACRM, зарегистрированным за Лицензиаром (свидетельство № 683257).

2.3. Доступ к Сервису предоставляется сроком от одного месяца до одного года с возможностью пролонгации. Функциональный объем определяется выбранным Тарифным планом.

2.4. Сервис предоставляется в функциональном объеме, соответствующем выбранному Тарифному плану на момент предоставления. Лицензиар гарантирует отсутствие критических функциональных недостатков, препятствующих использованию Сервиса в объеме, определенном Тарифным планом. Функции, помеченные как «бета-версия», «тестовый режим» или «интеграция», предоставляются без гарантий полной функциональности и могут быть изменены или удалены без предварительного уведомления.

2.5. Лицензиат не вправе:

– отчуждать права использования Сервиса третьим лицам (сублицензирование);

– использовать Сервис для создания коммерческого SaaS-продукта, предоставляемого третьим лицам;

– осуществлять декомпиляцию, дизассемблирование, взлом программного кода;

– превышать установленные технические ограничения (лимиты API);

– использовать товарный знак ALFACRM или сходные с ним обозначения в доменных именах, названиях продуктов, рекламных материалах без письменного согласия Лицензиара

2.6. Лицензиат и Авторизованные пользователи знакомятся с Политикой конфиденциальности и Политикой использования cookies, размещёнными на Сайтах. Согласие на получение информационных и рекламных сообщений дается отдельно и добровольно (ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе») и не является условием заключения и исполнения настоящего Договора. Согласие на обработку персональных данных оформляется отдельно в порядке, установленном Политикой конфиденциальности.

2.7. В случае получения Лицензиаром противоречивых требований в отношении одного Аккаунта Лицензиар обязан приостановить любые изменения Аккаунта до предоставления письменного соглашения сторон либо вступившего в законную силу судебного акта.

2.8. Функциональные возможности сервиса указаны в Приложении №1 к настоящему Договору, которое является его неотъемлемой частью.

Функциональная возможность «Внутренние чаты» предоставляется Лицензиату как техническая инфраструктура для организации внутренней коммуникации. Лицензиар не является оператором персональных данных в отношении содержания переписок, передаваемых через данный функционал,; хранение таких данных осуществляется Лицензиаром исключительно по поручению Лицензиата в порядке п. 3.8 настоящего Договора. Лицензиар осуществляет исключительно техническое хранение данных в изолированных базах данных инстанса Лицензиата с применением средств криптографической защиты информации.

Доступ Лицензиара к содержанию переписок осуществляется исключительно в следующих случаях:

– при технических неполадках, препятствующих функционированию Сервиса, с фиксацией в журнале доступа;

– по письменному запросу Лицензиата, содержащему конкретное обоснование необходимости доступа;

– при получении запросов уполномоченных государственных органов (Роскомнадзора, органов внутренних дел, суда) в установленном законом порядке

В иных случаях содержание переписок недоступно для Лицензиара техническими средствами.

2.9. Ответственность Лицензиара в работе интеграций и опций связанных с интеграциями ограничивается на решениях, принятых Лицензиаром, в случае, если Лицензиат не выполняет все условия для качественной работы Сервиса (незаполнение или неполное заполнение форм, отсутствие сведений), то это сфера ответственности Лицензиата и его клиентов, контрагентов, Лицензиар не несет ответственности за неполноценный функционал Сервиса по вине Лицензиата.

2.10. Лицензиар имеет право дополнять функциональность Сервиса без предварительного уведомления Лицензиата.

2.11. Доступ к Сервису осуществляется посредством личной учетной записи Лицензиата по своей уникальной ссылке по типу https://Имя_Аккаунта.s20.online, где Имя_Аккаунта — имя, выбираемое Лицензиатом при регистрации.

2.12. Сервис предоставляется Лицензиату «Как есть». Лицензиар не гарантирует, что все функциональные возможности Сервиса будут отвечать ожиданиям, целям и задачам Лицензиата.

2.13. Использование функционала «Внутренние чаты» регулируется условиями настоящего Лицензионного договора-оферты. Пользовательская инструкция, размещённая в Базе знаний, носит справочный характер и не является обязательным условием использования функционала: https://alfacrm.pro/knowledge/main-sections/vnutrennie-chatyy.

2.13.1. Внутренние чаты предназначены исключительно для обмена информацией, связанной с образовательным процессом и организационными вопросами. Запрещено использование чатов для передачи персональных данных третьих лиц, конфиденциальной информации, материалов экстремистского, порнографического характера, оскорблений, угроз, спама.

2.13.2. Лицензиар осуществляет техническое обеспечение функционирования чатов. Администратор организации вправе осуществлять модерацию чатов, просматривать архивы переписки и удалять неприемлемый контент.

3. ГАРАНТИИ СТОРОН

3.1. Лицензиар гарантирует, что является надлежащим правообладателем Сервиса и что Сервис не нарушает права третьих лиц.

3.2. Неисключительная лицензия действует на территории всего мира, если иное не установлено законодательством конкретной страны.

3.3. Лицензиар принимает необходимые и достаточные правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных субъектов от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

3.4. Время восстановления работоспособности Сервиса после аварии (RTO — Recovery Time Objective) не превышает 4 (четыре) часа с момента обнаружения сбоя. Время может быть увеличено по причинам, не зависящим от Лицензиара. При превышении указанного срока Лицензиат вправе требовать пропорционального уменьшения лицензионного вознаграждения за период недоступности.

3.5. Лицензиар обеспечивает ежедневное резервное копирование данных Лицензиата с сроком хранения резервных копий 7 (семь) суток. Восстановление данных из резервной копии производится в срок до 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки. Лицензиар не гарантирует восстановление данных, измененных или удаленных Лицензиатом в течение 24 (двадцати четырех) часов до момента создания резервной копии. Восстановление резервной копии по заявлению Лицензиата тарифицируется отдельно.

3.6. Лицензиар обязуется обеспечивать круглосуточную и непрерывную работу Сервиса, за исключением времени плановых профилактических работ (не более 4 часов в месяц), о которых Лицензиар уведомляет Лицензиата не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа.

3.7. Лицензиат подтверждает, что является самостоятельным оператором персональных данных своих клиентов в смысле ФЗ-152. Лицензиат гарантирует наличие всех законных оснований для обработки персональных данных, внесенных в Сервис: согласий субъектов, договорных отношений или иных оснований, предусмотренных ст. 6 ФЗ-152.

3.8. Лицензиар осуществляет обработку ПД клиентов Лицензиата исключительно как Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Оператора в соответствии с ч. 3 ст. 6 ФЗ-152. Цель обработки строго ограничена обеспечением функциональности Сервиса. Перечень персональных данных, обрабатываемых по поручению: фамилия, имя, отчество, дата рождения, контактные данные (телефон, адрес электронной почты) клиентов Лицензиата и их законных представителей, сведения о посещении занятий, абонементах и платежах, сообщения внутренних чатов, записи звонков (при подключении IP-телефонии), иные данные, вносимые Лицензиатом в Сервис, за исключением специальных категорий и биометрических персональных данных. Перечень действий: запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ) Лицензиату и по его команде — подключенным им сервисам, блокирование, удаление, уничтожение, с использованием средств автоматизации. Лицензиар соблюдает конфиденциальность персональных данных, выполняет требования ст. 18.1 и ст. 19 ФЗ-152, включая требования к локализации (ч. 5 ст. 18 ФЗ-152), и по запросу Лицензиата в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставляет документы и информацию о принятых мерах защиты.

3.9. Лицензиат гарантирует наличие отдельного согласия субъектов персональных данных на их распространение (ст. 10.1 ФЗ-152) в случаях, когда такое распространение предусмотрено функционалом Сервиса (личный кабинет клиента, доступ третьих лиц).

3.10. Лицензиар обеспечивает раздельное хранение персональных данных и обезличенных данных в соответствии с требованиями приказа Роскомнадзора от 19.06.2025 № 140.

3.11. Лицензиар при обработке персональных данных клиентов и контрагентов Лицензиата обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных клиентов, контрагентов от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

3.12. Передача (распространение, предоставление, доступ) персональных данных, разрешенных клиентом, контрагентом для распространения, должна быть прекращена в любое время по их требованию.

3.13. Обработка персональных данных осуществляется в течение срока действия настоящего договора и подлежит прекращению в течение 30 календарных дней после его прекращения.

3.14. Лицензиар уведомил уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) об обработке персональных данных в установленном законом порядке (регистрационный номер в реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных, № 54-22-012883).

3.15. Условия поручения на обработку персональных данных содержатся в настоящем Договоре (п. 1.15, 3.8, 4.1.9, 4.3, 4.6). Акцепт Оферты подтверждает поручение Лицензиата; отдельный договор поручения или оказания услуг по обработке персональных данных не заключается.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Обязанности Лицензиара

4.1.1. Обеспечивать доступность Сервиса в соответствии с гарантиями, установленными в п. 3.4-3.6 настоящего Договора. Лицензиар не несет ответственности за временные перерывы в работе Сервиса в результате технических работ, регламентных работ или работ на стороне провайдера, хостинга, технических сбоев, а также за перерывы, произошедшие в результате форс- мажорных обстоятельств.

Если сбой в доступе к Сервису произошел в случае аварии, возникшей на стороне Лицензиара, и повлек за собой перерыв в предоставлении сервиса, Лицензиар обязуется незамедлительно принять меры, направленные на устранение аварии в минимальные технически возможные сроки

4.1.2. Обеспечивать резервное копирование и восстановление данных (п. 3.5).

4.1.3. Обеспечивать хранение архива данных Лицензиата в течение срока действия лицензии. При прекращении действия лицензии информация хранится в течение 30 (тридцати) календарных дней, после чего удаляется без возможности восстановления.

4.1.4. Оказывать техническую поддержку Лицензиату через чат в интерфейсе Сервиса и по электронной почте support@alfacrm.pro в рабочие дни с 07:00 до 19:00 по московскому времени. Время первой реакции на обращение — не более 3 часов в рабочее время.

4.1.5. По распоряжению Лицензиата, направленному в письменном виде на адрес support@alfacrm.pro, осуществлять редактирование, удаление данных в рамках технического сопровождения.

4.1.6. Уведомлять Лицензиата об изменениях Тарифных планов не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до истечения оплаченного срока использования Сервиса.

4.1.7. Обеспечивать сохранность данных Лицензиата и не передавать их третьим лицам, за исключением поступивших в установленном порядке запросов органов государственной власти.

4.1.8. При получении требования о предоставлении обезличенных данных в государственную информационную систему Минцифры действовать в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 01.08.2025 № 1154, при условии предоставления Лицензиатом-оператором необходимых инструкций и согласования.

4.1.9. Обеспечивать локализацию персональных данных — обработку ПД граждан РФ исключительно на территории РФ с использованием баз данных, находящихся в РФ (ч. 5 ст. 18 ФЗ-152). Базы данных Сервиса размещаются в центрах обработки данных АО «СЕЛЕКТЕЛ» (ИНН 7810962785) по адресу 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 21, лит. А, Российская Федерация. Эти сведения Лицензиат вправе указывать в уведомлении об обработке персональных данных. Об изменении места нахождения баз данных Лицензиар уведомляет Лицензиатов не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней.

4.1.10. В отношении функционала «Внутренние чаты» Лицензиар обязуется:

– обеспечивать техническую доступность функционала в соответствии с гарантиями, установленными в разделе 3 настоящего Договора;

– не осуществлять мониторинг, модерацию, анализ или иной просмотр содержания переписок, за исключением случаев, предусмотренных п. 2.8;

– предоставлять Лицензиату инструменты самостоятельного администрирования чатов (создание, удаление, назначение модераторов);

– по запросу Лицензиата предоставлять техническую информацию о работе функционала (статус доставки сообщений, технические ошибки) без раскрытия содержания.

4.1.11. В целях обеспечения устойчивости, безопасности и доступности Сервиса для всех Лицензиатов Лицензиар вправе применять в отношении отдельного Аккаунта, инстанса или иных технических ресурсов Лицензиата автоматизированные технические меры: ограничение интенсивности запросов (rate limiting), фильтрацию трафика, временное снижение пропускной способности, блокировку IP-адресов, подсетей или пользовательских сессий, временную приостановку доступа к функционалу или Аккаунту полностью или частично, иные аналогичные меры, если выявлены признаки аномальной нагрузки, автоматизированных массовых запросов, сканирования, злоупребления API, превышения технических лимитов, установленных разделом 5 настоящего Договора, либо иного воздействия, создающего угрозу работоспособности Сервиса, его инфраструктуры или иных Лицензиатов.

4.1.12. Указанные в п. 4.1.11 меры применяются в приоритетном порядке для защиты общей облачной инфраструктуры Сервиса и обеспечения доступности Сервиса для иных Лицензиатов. Лицензиар обязуется уведомить Лицензиата о применении таких мер в течение 2 (двух) часов с момента их применения путём направления сообщения на адрес электронной почты, указанный при регистрации, либо через интерфейс

Сервиса, если техническая возможность доступна. Уведомление содержит: дату и время применения мер, их краткое описание, ожидаемый срок действия ограничений. Меры не применяются в отношении систем, содержащих персональные данные субъектов, если это приведёт к нарушению требований к локализации (ч. 5 ст. 18 ФЗ-152), за исключением случаев, когда альтернативные меры технически невозможны.

4.1.13. Доступ к Аккаунту восстанавливается в полном объёме в течение 4 (четырёх) часов с момента прекращения аномальной нагрузки или устранения её причин, но не позднее 24 (двадцати четырёх) часов с момента применения ограничений, если иное не вызвано технической необходимостью, подтверждаемой документально.

4.1.14. Сервис предоставляется по облачной модели SaaS с использованием общей инфраструктуры, обслуживающей множество Аккаунтов. Лицензиар не несёт обязанности по обеспечению специализированной защиты от целенаправленных внешних воздействий (включая, но не ограничиваясь, DDoS-атаки) отдельного доменного имени, поддомена или инстанса Лицензиата, если иное прямо не предусмотрено отдельным письменным соглашением или соответствующим Тарифным планом, опубликованным на сайте Лицензиара.

4.2. Обязанности Лицензиата

4.2.1. Своевременно оплачивать лицензионное вознаграждение.

4.2.2. Не нарушать исключительных прав Лицензиара на Сервис и товарный знак ALFACRM.

4.2.3. Не передавать права использования и данные доступа третьим лицам.

4.2.4. Допускать к работе только уполномоченных сотрудников, назначенных приказом.

4.2.5. Определять роли безопасности для каждого пользователя (минимум необходимых прав).

4.2.6. Менять пароль каждые 6 месяцев, хранить пароли в секрете.

4.2.7. Обеспечивать контроль физического доступа и размещение устройств, исключающее несанкционированный просмотр. Лицензиат самостоятельно несет ответственность за действия/бездействия уполномоченных сотрудников, допущенных к системе при необеспечении сохранности своих паролей или подключения через небезопасную точку доступа.

4.2.8. Самостоятельно получать от клиентов отдельное согласие на обработку ПД с использованием Сервиса, включая отдельное согласие на распространение (ст. 10.1 ФЗ-152).

4.2.9. Не вносить в Сервис ПД, не соответствующие требованиям законодательства. Лицензиар не проверяет соответствие вносимых данных законодательству — ответственность несет Лицензиат как Оператор ПД.

4.2.10. Незамедлительно уведомлять Лицензиара о несанкционированном использовании пароля, логина или реквизитов учетной записи по адресу support@alfacrm.pro.

4.2.11. В случае технических неполадок или отсутствия доступа к Сервису обращаться в службу технической поддержки по адресу support@alfacrm.pro.

4.2.12. При досрочном расторжении договора или отказе от пролонгации произвести копирование всех своих данных на собственный ресурс в период действия оплаченной лицензии.

4.2.13. Не размещать в Сервисе: материалы, нарушающие авторские права; вредоносное ПО; информацию экстремистского, порнографического характера; спам и массовые рассылки без согласия получателей.

4.2.14. Не использовать Сервис для осуществления массовых рассылок электронных сообщений коммерческого характера без согласия получателей (спам). Под «массовыми рассылками» понимается отправка более 100 сообщений в час или 500 сообщений в сутки с одного аккаунта.

4.2.15. Не использовать товарный знак ALFACRM или сходные с ним обозначения без письменного согласия Лицензиара.

4.2.16. Лицензиат в отношении функционала «Внутренние чаты» обязуется:

– самостоятельно определять состав участников групповых чатов, включая несовершеннолетних;

– назначать модераторов чатов и осуществлять модерацию контента самостоятельно;

– обеспечивать получение необходимых согласий от участников чатов на обработку их персональных данных, включая отдельное согласие родителей (законных представителей) несовершеннолетних в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ;

– нести полную самостоятельную ответственность за содержание переписок, действия участников чатов, соблюдение законодательства о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию;

– самостоятельно реагировать на жалобы участников, споры и конфликтные ситуации в чатах;

– не использовать функционал чатов для массовых рассылок электронных сообщений коммерческого характера без согласия получателей (спам)

Лицензиар не несёт ответственности за действия участников чатов, содержание переписок, нарушение Лицензиатом требований законодательства о защите несовершеннолетних и иных правовых норм.

4.3. Инциденты безопасности

4.3.1. При несанкционированном доступе Лицензиар обязуется:

– Уведомить Лицензиата в течение 24 часов с момента выявления инцидента, а о результатах внутреннего расследования — в течение 48 часов, чтобы Лицензиат как оператор мог исполнить обязанности, предусмотренные ч. 3.1 ст. 21 ФЗ-152;

– Предоставить Лицензиату информацию, необходимую для уведомления Роскомнадзора;

– Принять меры по устранению последствий

4.3.2. Лицензиар не несет ответственности за инциденты, вызванные нарушением Лицензиатом мер безопасности (п. 4.2.4–4.2.7).

4.4. Двухфакторная аутентификация

4.4.1. Для критических операций (изменение владельца аккаунта, выгрузка массива данных, удаление аккаунта) Лицензиар вправе требовать прохождения двухфакторной аутентификации (2FA) в соответствии с Постановлением № 1739.

4.4.2. Отказ Лицензиата от 2FA освобождает Лицензиара от ответственности за последствия несанкционированного доступа.

4.5. Уступка прав

Лицензиат имеет право уступить свое право на владение аккаунтом другому лицу. Уступка (передача) прав и обязанностей другому Лицензиату в рамках одного Аккаунта осуществляется только при условии полного и безоговорочного согласия нового Лицензиата со всеми положениями и условиями настоящего Договора.

4.6. Локализация и трансграничная передача

4.6.1. Лицензиар обеспечивает локализацию ПД граждан РФ — обработку исключительно на территории РФ (ч. 5 ст. 18 ФЗ-152).

4.6.2. Трансграничная передача персональных данных, обрабатываемых в Сервисе, Лицензиаром не осуществляется. Если такая передача потребуется, она осуществляется только по поручению Лицензиата и после направления уведомления в Роскомнадзор в порядке ст. 12 ФЗ-152.

5. ЛИЦЕНЗИОННОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

5.1. Лицензиат уплачивает вознаграждение за предоставление неисключительных срочных прав на использование Сервиса.

5.2. Стоимость и периоды оплаты размещены по адресу https://alfacrm.pro/pricing. Цена не облагается НДС на основании подпункта 26 пункта 2 статьи 149 Налогового кодекса РФ, так как программное обеспечение включено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (запись № 28240 от 19.05.2025). Сведения о стоимости на иных ресурсах Лицензиара, включая сайт https://alfa-crm.ru, носят справочный характер; при расхождении применяются тарифы, опубликованные по адресу https://alfacrm.pro/pricing.

5.3. Оплата осуществляется в форме 100% предоплаты за выбранный период путем безналичного перечисления на банковский счет Лицензиара или банковской картой через сеть Интернет. Оплата счета является согласием с размером вознаграждения.

5.4. Доступ к Сервису предоставляется после поступления денежных средств на расчетный счет Лицензиара. Доступ приостанавливается автоматически при просрочке оплаты на следующий день после окончания оплаченного периода действия лицензии.

5.5. Лицензиар уведомляет об изменении тарифов не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до истечения оплаченного срока. Оплата нового периода по измененным тарифам является согласием на пролонгацию на измененных условиях.

5.6. Лицензиат вправе осуществлять оплату лицензионного вознаграждения посредством регулярных автоматических перечислений (автопродление) при условии соблюдения порядка расчётов, установленного

настоящим Договором, соответствия размера автоматического платежа стоимости выбранного тарифа, а также при наличии технической возможности у выбранной Лицензиатом системы оплаты. Автоматическому перечислению подлежит полная сумма лицензионного вознаграждения за соответствующий период использования Сервиса. При недостаточности средств Лицензиар уведомляет за 3 (три) рабочих дня до даты списания. При неуспешном списании доступ приостанавливается с момента окончания оплаченного срока.

5.7. При неиспользовании Сервиса по причинам, не зависящим от Лицензиара, вознаграждение возврату не подлежит.

5.8. При увеличении количества активных клиентов сверх лимита Тарифного плана Лицензиар осуществляет перерасчет стоимости пропорционально количеству клиентов сверх Тарифа по формуле: доплата = (стоимость Тарифного плана за месяц ÷ лимит активных клиентов Тарифного плана) × количество активных клиентов сверх лимита × количество месяцев превышения в оплаченном периоде. Лицензиар направляет Лицензиату уведомление о превышении лимита с расчетом доплаты; доплата вносится в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты уведомления.

5.9. Оплата Аккаунта и покупка права пользования неисключительной лицензии не является фактом подтверждения владения Аккаунтом лицом, от имени которого осуществлена данная оплата, и не влечет автоматическую смену Владельца аккаунта на лицо, совершившее оплату, или изменение прав текущего Владельца аккаунта в любой их части в том случае, когда лицо, совершившее оплату, отлично от Владельца аккаунта. Денежные отношения между Владельцем аккаунта и лицом, совершившим оплату, в таком случае регулируются самостоятельно между указанными лицами и вне настоящего Договора.

5.10. Договор продлевается автоматически при включенном автопродлении, если не отключен за 3 рабочих дня до даты списания.

5.11. Лицензиар и программа Сервиса не являются микрофинансовой организацией.

6. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И РЕГИСТРАЦИЯ

6.1. Акцепт производится на сайте https://alfacrm.pro/register путём регистрации Учетной записи с ознакомлением с текстом Оферты и Политикой конфиденциальности и отдельным проставлением отметки (чек-бокса) «Я ознакомлен и согласен с условиями Лицензионного договора-оферты» либо оплаты лицензионного вознаграждения. Согласие на обработку персональных данных оформляется отдельно в порядке, установленном Политикой конфиденциальности (отдельный экран).

6.2. Договор считается заключенным с момента совершения Лицензиатом одного из действий, указанных в п. 1.2 и 6.1, — регистрации Учетной записи с проставлением отметки о согласии с условиями Оферты или оплаты лицензионного вознаграждения, в зависимости от того, что наступит раньше (п. 1 ст. 433, п. 3 ст. 438 ГК РФ). Совершение второго из этих действий повторного заключения Договора не означает. До оплаты Лицензиат вправе использовать Сервис в бесплатном периоде (п. 11.2); право использования Сервиса по платному Тарифному плану предоставляется с момента оплаты лицензионного вознаграждения.

6.3. Регистрация Лицензиата в Сервисе осуществляется путем заполнения соответствующей регистрационной формы. При регистрации в Сервисе, Лицензиат вводит имя пользователя, адрес электронной почты (то есть заводит учетную запись). При регистрации Конечного пользователя Лицензиатом (Владельцем аккаунта) или Пользователем указываются имя пользователя, адрес электронной почты и пароль.

Лицензиат обязуется предоставить достоверную, полную и точную информацию при регистрации и поддерживать ее в актуальном состоянии.

6.4. Лицензиат самостоятельно несет ответственность за сохранение конфиденциальности логина и пароля. Рекомендуется смена пароля каждые 6 месяцев.

6.5. Лицензиат согласен с тем, что безопасность логина и пароля напрямую зависит от их сложности (количества и вариации символов).

Лицензиат согласен с тем, что он самостоятельно несет ответственность за сохранение конфиденциальности логина и пароля, связанных с его личной учетной записью, используемым им для доступа к Сервису. Также Лицензиат согласен с тем, что он несет исключительную ответственность перед Лицензиаром за все действия, которые совершены при использовании его (Лицензиата) учетной записи.

Лицензиар не проверяет соответствие указанного имени (ФИО) истинным данным.

6.6. Идентификация осуществляется по адресу электронной почты. Единственным достоверным способом передачи запросов является отправка писем с указанных при регистрации адресов.

6.7. В случае если Лицензиату станет известно о любом несанкционированном использовании его пароля, логина или реквизитов личной учетной записи, Лицензиат обязуется незамедлительно уведомить об этом Лицензиара, выслав соответствующее электронное сообщение по адресу: support@alfacrm.pro.

6.8. Лицензиат обязуется не размещать (а в случае размещения — самостоятельно нести ответственность в полном объеме) в Сервисе адреса электронной почты, и прочую личную информацию любых третьих лиц без их личного согласия на такие действия.

6.9. Электронная почта используется исключительно как средство уведомления и аутентификации и не является самостоятельным доказательством владения Аккаунтом.

6.10. Лицензиат признает, что Лицензиар осуществляет идентификацию Лицензиата (Владельца аккаунта) и Авторизованных пользователей только по адресу электронной почты, используемому в качестве логина. Лицензиар не проверяет и не сопоставляет данные, указанные Лицензиатом и Авторизованными пользователями в поле "Имя (ФИО)", с истинным ФИО лица, не запрашивает, не проверяет и не сопоставляет паспортные данные и иные данные, что означает, что единственным достоверным способом передачи запросов к Лицензиару от лица Владельца аккаунта или Авторизованных пользователей с идентификацией данных лиц является отправка писем с адресов электронной почты данных лиц. Лицензиат и Авторизованные пользователи обязуются самостоятельно следить за тем, чтобы к их почтовым ящикам не получал доступ никто другой, кроме них самих.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ и настоящим Договором.

7.2. Лицензиар не несет ответственности за:

– Качество каналов связи, настройки браузеров Лицензиата;

– Недостатки отображения функционала Сервиса в браузере Лицензиата (дизайн, кодировка, работоспособность скриптов, ссылок и форм);

– Перебои по причинам, не зависящим от Лицензиара (действия третьих лиц, форс-мажор);

– Содержание данных, передаваемых Лицензиатом третьим лицам;

– Недостатки и ошибки в обработке данных Лицензиата;

– Содержание данных, передаваемых Лицензиатом третьим лицам в рамках функционала «Внутренние чаты», включая персональные данные несовершеннолетних;

– Нарушение Лицензиатом требований законодательства о защите персональных данных, в том числе в части получения согласий от субъектов данных;

– Действия участников чатов, модераторов, назначенных Лицензиатом;

– Последствия отсутствия или недостаточности модерации контента в чатах;

– Временное ограничение, снижение пропускной способности, частичная или полная приостановка доступа к Аккаунту или инстансу Лицензиата, если такие меры были применены в соответствии с п. 4.1.11 настоящего Договора

Автоматизированные массовые запросы, сканирование, подбор учётных данных (brute force), иные аналогичные действия третьих лиц, направленные на отдельный Аккаунт, инстанс или инфраструктуру Сервиса, признаются обстоятельствами, не зависящими от воли и действий Лицензиара, при условии, что Лицензиар принял разумные технические меры реагирования, предусмотренные п. 4.1.11.

Лицензиар не гарантирует полную фильтрацию таких воздействий, непрерывную доступность атакуемого Аккаунта в период такого воздействия и отсутствие ограничений доступа, применённых в целях защиты общей инфраструктуры.

7.3. Лицензиар не несет ответственности за убытки (упущенная выгода, утрата деловой информации), возникающие у Лицензиата в связи с использованием или невозможностью использования Сервиса.

7.4. Ограничение ответственности. При любых обстоятельствах ответственность Лицензиара перед Лицензиатом не может превышать 5 000 (пяти тысяч) рублей, за исключением:

– Умышленного нарушения обязательств;

– Причинения вреда жизни, здоровью, личным неимущественным правам;

– Нарушения обязательств по защите ПД, установленных ФЗ-152

Лицензиар не несет ответственности перед субъектами персональных данных клиентов Лицензиата, так как обрабатывает такие данные исключительно как лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Лицензиата-оператора; ответственность перед субъектами несет Лицензиат, а Лицензиар отвечает перед Лицензиатом (ч. 5 ст. 6 ФЗ-152).

При любых обстоятельствах, связанных с использованием функционала «Внутренние чаты», ответственность Лицензиара перед Лицензиатом не может превышать стоимость лицензионного вознаграждения за один месяц использования Сервиса, за исключением случаев умышленного нарушения обязательств по обеспечению технической безопасности данных.

При любых обстоятельствах, связанных с применением мер, предусмотренных п. 4.1.11, ответственность Лицензиара перед Лицензиатом не может превышать стоимость лицензионного вознаграждения за один месяц использования Сервиса, за исключением случаев умышленного нарушения обязательств по обеспечению технической безопасности данных.

7.5. При нарушении п. 4.2.2, 4.2.13–4.2.15 Лицензиар вправе отменить право использования без предварительного уведомления и без возврата вознаграждения.

7.6. Лицензиату запрещается использование Программы для осуществления массовых рассылок электронных сообщений коммерческого, рекламного и иного характера, не согласованных (не запрошенных) получателем информации по электронной почте (спам). Лицензиар не отвечает за электронные сообщения, отправленные Лицензиатом через Сервис лицензиара или через Сервис сторонних организаций. Ответственность за массовое направление сообщений "спам" по факту отправки и по их содержанию несет Лицензиат. При осуществлении массовых рассылок (спам) Лицензиар вправе ограничить доступ к функции рассылок после письменного уведомления с указанием конкретных нарушений.

7.7. Лицензиат несет ответственность за любую информацию (в том числе, но не ограничиваясь: файлы с данными, тексты и т. д.), которую он предоставил для размещения в части Сервиса, к которой он может иметь доступ

7.8. За нарушение прав на товарный знак ALFACRM Лицензиат несет ответственность в соответствии со ст. 1515 ГК РФ, включая по выбору Лицензиара возмещение убытков либо выплату компенсации в размере, установленном ст. 1515 ГК РФ, с учетом ст. 1252.1 ГК РФ. Привлечение к ответственности за использование чужого товарного знака и за другие смежные нарушения регулируют, например, статьи 1229, 1252, 1477–1514 ГК РФ, статья 14.10 КоАП РФ и статья 180 УК РФ

7.9. Лицензиат уведомлен, что отключение двухфакторной аутентификации увеличивает риски несанкционированного доступа. Ответственность за последствия такого отключения несет Лицензиат как оператор ПД по нормам Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства РФ от 19.10.2023 №1739 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

7.10. В случае если у Лицензиата есть подозрение несанкционированного использования Сервиса, он обязуется немедленно уведомить об этом Лицензиара для осуществления последним блокировки учетных записей Лицензиата до выяснения обстоятельств получения доступа к Сервису третьими лицами. Вплоть

до получения указанного уведомления Лицензиар признает использование Сервиса с согласия Лицензиата.

7.11. Лицензиат, Владелец аккаунта и Авторизованные пользователи обязуются:

– создавать неблагоприятные условия для несанкционированного доступа;

– организация режима обеспечения безопасности помещений, в которых размещена информационная система, препятствующего возможности неконтролируемого проникновения или пребывания в этих помещениях лиц, не имеющих права доступа в эти помещения;

– обеспечивать режим безопасности помещений;

– утверждение перечня лиц, доступ которых к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе, необходим для выполнения ими служебных (трудовых) обязанностей;

– проходить двухфакторную идентификацию для критических операций;

– обеспечение сохранности носителей персональных данных;

– использование средств защиты информации, прошедших процедуру оценки соответствия требованиям законодательства Российской Федерации в области обеспечения безопасности информации, в случае, когда применение таких средств необходимо для нейтрализации актуальных угроз, прохождение двухфакторной идентификации

7.12. Каждый сотрудник Владельца аккаунта, получающий доступ к конфиденциальным данным, несет единоличную ответственность в соответствии со ст. 24 ФЗ-152.

7.13. Лицензиат, владелец аккаунта, принимают меры для защиты конфиденциальной информации путем создания целенаправленных неблагоприятных условий и труднопреодолимых препятствий для лица, пытающегося совершить несанкционированный доступ и овладение информацией. Целью и результатом несанкционированного доступа к информационным ресурсам может быть не только овладение ценными сведениями и их использование, но и их видоизменение, уничтожение, внесение вируса, подмена, фальсификация содержания реквизитов документа и др. Под посторонним лицом понимается любое лицо, не имеющее непосредственного отношения к деятельности организации, посетители, работники других организационных структур.

Посторонние лица не должны знать распределение функций, рабочие процессы, технологию составления, оформления, ведения и хранения документов, дел и рабочих материалов организации.

7.14. Лицензиат, а также лица, допущенные им к пользованию аккаунтом, указанные признают и понимают, что персональная ответственность - одно из главных требований к организации функционирования системы защиты персональной информации и обязательное условие обеспечения эффективности этой системы. Владелец аккаунта, разрешающий доступ сотрудника к конфиденциальному документу, несет персональную ответственность за данное разрешение. Каждый сотрудник владельца аккаунта, получающий для работы конфиденциальный документ, несет единоличную ответственность в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

7.15. Лицензиат, Владелец аккаунта и Авторизованные пользователи сервиса CRM, использующие для подключения сервисы подмены IP-адреса/VPN, несут ответственность за сохранность данных. Использование VPN или сервисов подмены IP-адреса само по себе не освобождает пользователя от ответственности за обеспечение сохранности данных в CRM-системе.

7.16. Лицензиат, как оператор персональных данных обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты этих данных от неправомерного доступа, уничтожения, изменения и т.д. (статья 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"). Утечка персональных данных через незащищенный канал, в том числе через подрядчика или при использовании VPN, может повлечь ответственность оператора персональных данных, если он не обеспечил надлежащую защиту.

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае действия обстоятельств непреодолимой силы, прямо или косвенно препятствующих исполнению настоящего Договора, то есть таких обстоятельств, которые не зависят от воли Сторон, чрезвычайные и непредотвратимые явления, события, воздействие которых происходит извне и не зависит от субъективных факторов, не могли быть предвидены Сторонами в момент заключения Договора и предотвращены разумными средствами при их наступлении (форс-мажор). К обстоятельствам, указанным в настоящем пункте относятся: стихийные бедствия, ураганы, сход снежных лавин, эпидемии, землетрясения, наводнения, иные природные катаклизмы, а также военные действия, крупномасштабные забастовки, запретительные меры государства, акты органов власти, непосредственно затрагивающие предмет настоящего Договора. Также форс-мажором признаются атаки беспилотных летательных аппаратов, ракетные и артиллерийские удары, диверсии, террористические акты и иные вооружённые и противоправные воздействия на объекты инфраструктуры, включая центры обработки данных (ЦОД), серверное оборудование, каналы связи и энергоснабжение, используемые Лицензиаром либо привлечёнными им третьими лицами (хостинг-провайдерами, дата-центрами, операторами связи) для обеспечения работы Сервиса, вне зависимости от того, находятся ли указанные объекты в собственности, во владении или в пользовании Лицензиара либо привлечённых им третьих лиц.

8.2. К форс-мажору не относятся финансово-экономический кризис, недофинансирование.

8.3. Сторона должна уведомить другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы в течение 5 (пяти) календарных дней с даты, когда такой Стороне стало известно или должно было стать известно о наступлении таких обстоятельств. Применительно к обстоятельствам, наступившим в отношении хостинг-провайдера, дата-центра, оператора связи или иного третьего лица, привлечённого Лицензиаром для обеспечения технической инфраструктуры Сервиса (п. 8.7), Лицензиар считается узнавшим о наступлении обстоятельств непреодолимой силы не позднее наиболее ранней из следующих дат: (а) дата получения официального уведомления или отчёта от такого третьего лица; (б) дата публикации информации об инциденте на официальном ресурсе (статус-странице, в личном кабинете) такого третьего лица; (в) дата, когда Лицензиару стало известно о невозможности предоставления Сервиса Лицензиатам, вызванной обстоятельствами, указанными в п. 8.1, и продолжающейся свыше срока,

установленного п. 3.4 настоящего Договора (время восстановления работоспособности Сервиса — RTO).

8.4. Если форс-мажор продолжается более 2 (двух) месяцев, каждая сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

8.5. Неуведомление или несвоевременное уведомление Стороны о начале обстоятельств непреодолимой силы лишает ее права ссылаться на них как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.

8.6. В случае спора о времени наступления, сроках и окончания определенных обстоятельств непреодолимой силы, заключение компетентного органа по месту нахождения соответствующей Стороны будет являться надлежащим и достаточным подтверждением начала, срока действия и окончания указанных обстоятельств

8.7. Обстоятельства непреодолимой силы, наступившие в отношении хостинг-провайдера, дата-центра, оператора связи или иного третьего лица, привлечённого Лицензиаром для обеспечения технической инфраструктуры Сервиса, признаются форс-мажором для Лицензиара в той мере, в какой они препятствуют исполнению обязательств по настоящему Договору, включая обязательства по п. 3.4–3.6 (время восстановления работоспособности Сервиса (RTO), резервное копирование и восстановление данных, обеспечение круглосуточной и непрерывной работы Сервиса), вне зависимости от того, находятся ли указанные объекты в собственности, во владении или в пользовании Лицензиара либо привлечённых им третьих лиц. В случае утраты данных Лицензиата вследствие обстоятельств, указанных в п. 8.1, Лицензиар освобождается от ответственности за такую утрату, включая освобождение от обязанности возмещения связанных с этим убытков Лицензиата, при условии соблюдения порядка уведомления, предусмотренного п. 8.3, и надлежащего исполнения обязанности по резервному копированию, установленной п. 3.5 настоящего Договора, до момента наступления форс-мажора. Настоящий пункт не освобождает Лицензиара от обязанностей, предусмотренных п. 4.3 настоящего Договора и ч. 8 ст. 18 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ

9.1. Каждая сторона вправе досрочно расторгнуть Договор, уведомив другую сторону не менее чем за 10 календарных дней.

9.2. При расторжении со стороны Лицензиара при отсутствии виновных действий Лицензиата производится компенсация пропорционально стоимости неиспользованных полных дней за вычетом фактических затрат Лицензиара.

9.3. При расторжении по причине нарушений Лицензиатом или по инициативе Лицензиата возврат вознаграждения не производится.

9.4. Расторжение по инициативе Лицензиата не является основанием для возврата (п. 4 ст. 453 ГК РФ), за исключением виновных действий Лицензиара, подтвержденных вступившим в законную силу решением суда.

10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

10.1. Стороны обязуются решать разногласия путем переговоров. Претензионный порядок обязателен. Срок направления претензии — 14 календарных дней.

10.2. Подведомственность споров:

– Споры с участием юридических лиц — в Арбитражном суде Новосибирской области по месту нахождения Лицензиара;

– Споры с участием физических лиц — потребителей — в суде общей юрисдикции по месту жительства потребителя в соответствии со ст. 17 Закона о защите прав потребителей

10.3. При получении противоречивых требований в отношении одного Аккаунта Лицензиар приостанавливает любые изменения до предоставления письменного соглашения сторон или вступившего в законную силу судебного акта.

10.4. При наличии спора Лицензиар вправе ограничить доступ к данным в целях соблюдения требований ФЗ-152. Спорный аккаунт блокируется полностью при отсутствии соглашения или судебного акта в течение 30 календарных дней.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Настоящая Оферта считается принятой (акцептована) в момент совершения пользователем действия, которое означает его безоговорочное согласие со всеми условиями. Таким действием является оплата лицензии. В соответствии со ст.437 ГК РФ при акцепте оферта считается заключенной.

11.2. Использование Сервиса возможно в бесплатном периоде на ограниченный срок, установленный Лицензиаром.

11.3. Лицензиар информирует об изменениях путем публикации новой редакции по адресу https://alfacrm.pro/legal/offer. Изменения вступают в силу с момента публикации, если иной срок не установлен п. 11.4 настоящего Договора.

11.4. Изменения, существенно ухудшающие положение Лицензиата (увеличение стоимости более чем на 20%, сокращение критического функционала), вступают в силу по истечении 15 календарных дней с момента публикации, если Лицензиат не отказался от использования.

11.5. Продолжение использования после изменений означает согласие с новыми условиями. Отказ от изменений означает отказ от использования с сохранением прав до истечения оплаченного срока.

11.6. Если положение Договора становится недействительным, остальные положения сохраняют силу.

11.7. Стороны признают юридическую силу документов, отправленных по электронной почте, указанной при регистрации (для Лицензиата) и support@alfacrm.pro (для Лицензиара).

11.8. Лицензиат подтверждает ознакомление с актуальными редакциями Политики конфиденциальности и настоящей Офертой.

11.9. Не вступая в противоречие с Офертой, стороны вправе оформить Договор в простой письменной форме.

11.10. Расторжение не является основанием для возврата оплаченного вознаграждения (п. 4 ст. 453 ГК РФ, п. 1 ст. 1286 ГК РФ). В соответствии с п. 4 ст. 453 ГК РФ Лицензиат не вправе требовать от Лицензиара возврат денежных средств, оплаченных в качестве лицензионного вознаграждения по настоящему соглашению, в случае исполнения Лицензиаром обязательств, предусмотренных настоящим соглашением (предоставление неисключительных срочных прав - простая неисключительная лицензия на использование программного обеспечения в соответствии с п. 1 ст. 1286 ГК РФ).

12. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИАРА ООО «ВОСТОК ИННОВАЦИИ»

Адрес: 630005, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 53, офис 407 ОГРН: 1165476067822

ИНН: 5404029565

КПП: 540601001

ОКВЭД: 62.01 — Разработка компьютерного программного обеспечения Банк: ООО «Банк Точка»

Р/с: 40702810204500003357

К/с: 30101810745374525104

БИК: 044525104

Товарный знак: ALFACRM® (зарегистрированный товарный знак ООО «ВОСТОК ИННОВАЦИИ», свидетельство № 683257)

Исключительные права на Сервис:

Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2017662595

Договор об отчуждении исключительного права на программу для ЭВМ от 27.01.2025 (государственная регистрация Роспатентом 06.03.2025, № РД0496853)

Запись в едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных № 28240 от 19.05.2025

Регистрационный номер в реестре операторов персональных данных: 54-22-012883

Языки разработки: PHP, JavaScript

Базы данных: MySQL, PostgreSQL, Memcached, Redis

Контакты:

Техническая поддержка: support@alfacrm.pro

Директор ООО «ВОСТОК ИННОВАЦИИ» Коротаев А.В.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СЕРВИСА «АЛЬФА CRM»

Настоящее Приложение № 1 является неотъемлемой частью Лицензионного договора (Публичной оферты).

Перечень функций актуален на дату заключения Договора. Лицензиар вправе приостанавливать или изменять отдельные функции с уведомлением Лицензиата за 15 календарных дней, за исключением функций, являющихся критическими для выбранного Тарифного плана. Критическими являются функции разделов «Авторизация в личном кабинете», «База клиентов», «Календарь-планировщик» и «Финансы» настоящего Приложения. Изменение критических функций допускается только с согласия Лицензиата или при переходе на иной Тарифный план

Сервис «Альфа CRM» предоставляет Лицензиату следующий базовый набор функций в рамках оплаченного тарифного плана:

1. Сервис включает следующий набор функций:

Авторизация в личном кабинете:

– Защищенный протокол передачи данных HTTPS;

– Уведомления посредством SMS или e-mail сообщений;

База клиентов:

– Поиск по базе;

– Просмотр подробной информации о клиенте;

– Добавление, редактирование информации о клиенте;

– Просмотр истории изменения клиента;

База сотрудников:

– Добавление, удаление, редактирование сотрудников;

– Предоставление, блокирование доступа сотруднику;

– Просмотр истории действий сотрудника;

Календарь-планировщик:

– Просмотр календаря;

– Создание, редактирование, удаление записи;

– Смена статуса записи;

– Просмотр истории изменений;

Предметы:

– Поиск предмета;

– Добавление, редактирование и удаление информации о предмете;

– Изменение статуса предмета;

– Прикрепление предмета к записям в календаре-планировщике;

– Просмотр истории изменений предмета;

Типы уроков:

– Поиск типа урока;

– Добавление, изменение типа урока;

– Включение и отключение типа урока;

– Прикрепление типа урока к записям в календаре-планировщике;

– Просмотр истории изменений типа урока;

Пользователи:

– Предоставление доступа, блокирование доступа пользователям;

– Управление данными пользователей;

– Указание электронной почты и пароля для доступа к сервису;

– Просмотр истории изменений пользователей;

Личный кабинет клиента:

– Защищенный протокол передачи данных HTTPS;

– Доступ к просмотру записей в календаре-планировщике;

– Доступ к списку платежей клиента;

Личный кабинет педагога:

– Защищенный протокол передачи данных HTTPS;

– Доступ к просмотру, редактированию и удалению записей в календаре-планировщике;

– Доступ к списку групп;

– Доступ к базе клиентов;

Автоматические рассылки и триггеры:

– Отправка уведомлений на основе произошедших событий;

– Настройка отправки уведомлений по категориям («Счета на оплату клиентам», «Поздравление с днем рождения», «Оповещения об уроках», «Сквозная рассылка», «Напоминание об оплате для клиента», «По договору»);

– Добавление, редактирование и удаление шаблонов для отправки;

– Просмотр истории уведомлений;

– Интеграция с внешними системами для отправки уведомлений через SMS, мессенджеры и электронную почту;

Звонки:

– Интеграция с поставщиками IP-телефонии;

– Получение информации о событии звонка от поставщика и прослушивание записи звонка (при её доступности на стороне поставщика);

– Фильтрация звонков по типу (входящий, исходящий, пропущенные);

– Фильтрация по дате звонка;

– Фильтрация по участникам звонка;

Внутренние чаты:

– Индивидуальные чаты между пользователями по направлениям: Администратор — Ученик, Администратор — Педагог, Администратор — Администратор, Педагог — Администратор, Педагог — Ученик, Педагог — Педагог, Ученик — Педагог, Ученик — Администратор;

– Личный чат с заметками;

– Групповые чаты с группами и пользователями;

– Установка ограничений на получение сообщений для конкретного пользователя;

– Модерация сообщений и удаление неприемлемого контента администратором организации;

– Архивирование переписки сроком 3 года;

– Уведомление законных представителей несовершеннолетних о создании чатов;

Задачи:

– Список задач;

– Добавление и редактирование задач;

– Установка даты и времени выполнения задачи;

– Изменение статуса задачи;

– Прикрепление клиента к задаче;

– Назначение исполнителя (пользователя) или исполнителей (пользователей);

– Отправка e-mail уведомлений исполнителю или нескольким исполнителям об изменениях в задаче;

Абонементы:

– Добавление, изменение стоимости предоставления услуги;

– Настройка расчета стоимости предоставления услуги (по стоимости урока или на месяц/неделю);

– Добавление информации о стоимости предоставления услуги клиенту;

Группы:

– Добавление, редактирование информации о группе;

– Управление списком участников группы;

– Управление периодом действия группы;

– Просмотр истории изменения группы;

Тестирование:

– Добавление, редактирование, удаление информации о результатах тестирования (предмет, результат, примечание);

– Просмотр информации о результатах тестирования;

Онлайн стримы:

– Размещение ссылок на внешние сервисы видеотрансляций;

– Добавление ссылок в записи календаря-планировщика;

Аналитика:

– Сбор данных и ежедневной аналитики;

– Отображение данных в формате отчетов;

– Скачивание данных, отчетов из сервиса;

Финансы:

– Добавление, редактирование, удаление информации о доходе, расходе;

– Просмотр списка платежей;

– Просмотр истории изменений;

Интеграция с платежными сервисами:

– Подключение платежных сервисов;

– Настройка уже подключённых платежных сервисов;

API:

– Получение токенов для доступа к данным;

– Выполнение действий в сервисе через API (получение списка, добавление и обновление данных о клиентах;

– получение списка, создание и изменение уроков;

– получение списка, добавление и изменение платежей).

2. Лицензиар оставляет за собой право дополнять, изменять или исключать определенные функции Сервиса в целях его развития, повышения безопасности и соответствия законодательству. О существенных изменениях, влияющих на ключевую функциональность, Лицензиат будет уведомлен через интерфейс Сервиса.

3. Работа отдельных функций, помеченных как «интеграция», зависит от корректной настройки и стабильной работы сторонних сервисов, за которые Лицензиар ответственности не несет.

4. Исчерпывающее и актуальное на текущий момент описание интерфейса и функций доступно в документации внутри Личного кабинета Лицензиата.

5. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ И API

Лимиты API:

– максимальное количество запросов — не более 5 (пяти) в секунду;

– Если делать запросы быстрее, то лишние могут быть отсечены автоматически и будут пропущены только первые 5 запросов в секунду.

Примечание: Функции, помеченные «интеграция» или «бета-версия», зависят от работы сторонних сервисов. Лицензиар не несет ответственности за их неработоспособность по вине третьих лиц.