

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Телефонистка» Уймин Андрей Михайлович

Приказ № 010221 от «1» февраля 2021 г.

Публичная оферта о предоставлении услуг по удаленной обработке телефонных звонков

Общество с ограниченной ответственностью «Телефонистка», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Уймина Андрея Михайловича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

«Заказчик» (принявшее условия настоящего Договора оферты юридическое или физическое лицо, в том числе осуществляющее предпринимательскую деятельность), с другой стороны, совместно именуемые Стороны, пришли к соглашению о нижеследующем:

Данный документ является официальным предложением (п.2 ст.437 ГК РФ) - офертой Исполнителя заключить Договор на указанных ниже условиях.

В соответствии со статьей 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящей публичной оферты считается осуществление Заказчиком платежа в счет оплаты услуг и получение соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты.

1. Термины и определения

АТС Заказчика – автоматическая телефонная станция, которую использует Заказчик и которая удовлетворяет требованиям Исполнителя, указанным на сайте <http://telefonistka.ru>.

Клиент Заказчика – любой человек, который звонит на телефонный номер Заказчика.

АТС Исполнителя – автоматическая телефонная станция, которую использует Исполнитель для подключения к АТС Заказчика и последующей Обработки звонков.

Входящий звонок – переадресованный с АТС Заказчика на АТС Исполнителя входящий телефонный звонок Клиента Заказчика.

Исходящий звонок – телефонный звонок, инициированный Исполнителем с АТС Исполнителя через АТС Заказчика на телефонный номер Клиента Заказчика.

Удаленный оператор – специалист, который обрабатывает Входящие звонки и совершает Исходящие звонки.

Обработка звонка – набор действий Удаленного оператора, который он совершает при ответе на Входящий звонок или при совершении Исходящего звонка, в частности: разговор по телефону по предопределенному Сценарию обработки звонка, возможная переадресация звонка на Сотрудника Заказчика, возможная запись и отправка сообщения от Клиента Заказчика ответственному Сотруднику Заказчика.

Сценарий обработки звонка – набор правил, которыми руководствуется Удаленный оператор при обработке звонка.

Личный кабинет – веб-сайт, на котором Заказчик должен задать параметры своей компании, завести отделы и сотрудников компании, определить параметра Сценария обработки звонков.

Сотрудник Заказчика – сотрудник Заказчика, который указывается Заказчиком в личном кабинете, на которого Удаленный оператор может переводить звонки и которому может отправлять сообщения.

Мобильное приложение – мобильное приложение, созданное Исполнителем для получения Сотрудниками Заказчика сообщений от Удаленных операторов; Сотрудник Заказчика должен самостоятельно установить на свое мобильное устройство данное приложение; приложение может быть установлено на устройства с операционной системой Android и iOS (поддерживаемые версии опубликованы на сайте <http://telefonistka.ru>).

2. Предмет договора

Предметом настоящей оферты является предоставление услуг по Обработке Входящих звонков и совершению Исходящих звонков.

Обработка звонка осуществляются по Сценариям обработки звонка, заданным Исполнителем, с использованием параметров, которые Заказчик задает самостоятельно.

3. Исполнитель обязуется:

3.1. Обрабатывать звонки, а именно:

- Отвечать на Входящие звонки согласно Сценариям обработки звонков.
- Совершать Исходящие звонки согласно Сценарию обработки звонков по спискам телефонных номеров Клиентов Заказчика, переданным автоматически из учетных систем заказчика (CRM-систем) или переданным в Excel-файле.
- Переадресовывать звонки на predeterminedенных Сотрудников Заказчика, если это предусмотрено Сценарием обработки звонка.
- Записывать и отправлять сообщения от Клиента на email или в специализированные мобильные приложения.

3.2. Обеспечить доступ в личный кабинет, в котором можно

- Задавать параметры Сценария обработки звонков
- Просматривать историю звонков
- Прослушать аудиозаписи разговоров звонков
- Просматривать сообщения, отправленные Удаленным оператором Сотрудникам Заказчика
- Просматривать статистику звонков

3.3. Отправлять оставленные клиентом сообщения на email Сотрудников Заказчиков и в специализированные мобильные приложения.

3.4. Обеспечивать безопасное хранение и конфиденциальность информации Заказчика, полученной от него при выполнении обязанностей по настоящему договору, а также содержания частных сообщений электронной почты и телефонных разговоров

3.5. Выставлять счета за оказанные услуги.

4. Заказчик обязуется:

4.1. Самостоятельно настроить подключение программного обеспечения Исполнителя к своей АТС.

4.2. Задать все необходимые параметры сценариев разговора оператора

4.3. Проверить корректность настройки при помощи тестового звонка

4.4. Своевременно оплачивать Услуги Исполнителя в соответствии с разделом 7 настоящего Договора.

4.5. Самостоятельно и регулярно проверять наличие изменений Договора и Правил на Сайте Исполнителя.

4.6. Самостоятельно обеспечить наличие доступа программного обеспечения Исполнителя к своей АТС

5. Исполнитель имеет право:

5.1. Приостановить доступ Заказчика к оказываемым услугам в следующих случаях:

- не поступления оплаты за Услуги в установленные Исполнителем сроки;
- действия, направленные на ограничение или препятствование в доступе других пользователей к Услугам, а также осуществления попыток несанкционированного доступа к ресурсам Исполнителя;

5.2. Исполнитель вправе прекратить договорные отношения с Заказчиком в одностороннем порядке, с одновременной отправкой письменного электронного уведомления, при нарушении Заказчиком условий настоящей оферты. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику.

5.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия данной оферты. Датой вступления в силу изменений настоящей оферты является дата их опубликования на веб-сайте <http://telefonistka.ru>.

6. Акцепт оферты

6.1. Акцептом настоящей оферты является оплата Заказчиком Услуги в порядке и на условиях, установленных настоящим договором.

- 6.2. Акцепт оферты означает, что Заказчик согласен со всеми положениями настоящего Договора,
6.3. Акцепт оферты означает, что оферта равносильна заключению договора в письменной форме (п.п.2,3 ст. 434 ГК РФ).
6.4. Акцептом оферты признается только полная единовременная оплата, произведенная с указанием в платежном поручении реквизитов выставленного Исполнителем счета. Оплаты, произведенные с нарушением указанных требований, не признаются надлежащим акцептом, и подлежат возврату плательщику в течение десяти рабочих дней с даты получения соответствующего письменного запроса, за исключением случаев, когда Исполнитель по своему единоличному усмотрению признал такую оплату надлежащим акцептом.

7. Стоимость услуги и порядок расчетов

- 7.1. Стоимость услуги определяется прейскурантом, публикуемым на сайте <https://telefonistka.ru/price>
7.2. Стоимость Услуги не включает в себя НДС. НДС не облагается в соответствии с п. 2. ст. 346.11. Налогового кодекса РФ (Упрощенная система налогообложения).


8. Особые условия и ответственность сторон

- 8.1. Исполнитель не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, понесенный Заказчиком в результате использования или невозможности пользования услугами. Исполнитель не гарантирует работоспособность удаленных сетей, посредством которых Заказчик получает доступ к услугам.
8.2. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за задержки, перебои в работе и невозможность полноценного использования собственных ресурсов Исполнителя, происходящие прямо или косвенно по причине действия или бездействия третьих лиц и/или неработоспособностью транспортно-информационных каналов, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя.
8.3. Исполнитель не несет ответственности за неполученную прибыль и упущенную выгоду, а также за любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или не использования услуг.
8.4. Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет, в том числе Заказчик полностью ответственен за сохранность паролей пользователей и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного их использования. По факту несанкционированного использования информации Заказчика, произошедшего вследствие действий третьих лиц, Заказчик вправе направить в адрес Исполнителя запрос о смене пароля.

9. Адрес и реквизиты Исполнителя

ООО «Телефонистка»
620014 г.Екатеринбург, ул.Радищева, 6а, оф.21002
ИНН 6671067879 КПП 667101001 ОГРН 1176658017821 ОКПО 06836946
р/сч. 40702810800000009983 в ООО КБ «Кольцо Урала», БИК 046577768 К/С 30101810500000000768

Директор


/ Уймин А.М. /

