

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Телефонистка» Николаев Станислав Николаевич  
Приказ № 24-4 от 27 февраля 2024 г.

## Публичная оферта о предоставлении услуг по обработке звонков

Общество с ограниченной ответственностью «Телефонистка», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Николаева Станислава Николаевича, 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 (офертой; п.2 ст.437 ГК РФ) Исполнителя заключить Договор на указанных ниже условиях. В соответствии со ст.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 <https://telefonistka.ru/>.

Клиент Заказчика — любое лицо, которое звонит на телефонный номер Заказчика.

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

Удаленный оператор — специалист, который обрабатывает звонки, переадресованные с АТС Заказчика на АТС Исполнителя.

Обработка звонка — набор действий Удаленного оператора, в том числе: 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 задает параметры своей компании, указывает отделы и сотрудников компании, определяет параметры Сценария обработки звонка.

Сотрудник Заказчика — физическое лицо или структурное подразделение, которое указывается Заказчиком в личном кабинете и на которого Удаленный оператор может переводить звонки и отправлять сообщения.

Мобильное приложение — мобильное приложение, созданное Исполнителем для получения Сотрудниками Заказчика сообщений от Удаленных операторов; Сотрудники Заказчика самостоятельно устанавливают данное приложение на свои мобильные устройства; приложение может быть установлено на устройства с операционной системой Android и iOS (поддерживаемые версии опубликованы на сайте <https://telefonistka.ru/>).

### 2. Предмет договора

Предметом настоящей оферты является предоставление услуг по Обработке звонков. Обработка звонка осуществляется по Сценарию обработки звонка, заданным Исполнителем, с использованием параметров, определяемым Заказчиком самостоятельно.

### 3. Исполнитель обязуется:

---

3.1. Обрабатывать звонки, а именно:

- Производить обработку звонков в соответствии со Сценариями обработки звонков;
- Переадресовывать звонки на predeterminedенных Сотрудников Заказчика;
- 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;
- Прослушивать аудиозаписи разговоров;
- 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 <https://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 странице <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.

8.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора в любое время при условии оплаты Исполнителю понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору и определяемых путем умножения 1/30 стоимости тарифа Клиента на количество календарных дней, прошедших с момента начала платежного цикла (оплаченного месяца) до момента получения Исполнителем уведомления о намерении Заказчика расторгнуть договор.

## **9. Адрес и реквизиты Исполнителя**

---

ООО «Телефонистка»

620014 г.Екатеринбург, ул.Радищева, 6а, оф.21002

ИНН 6671067879 КПП 667101001 ОГРН 1176658017821 ОКПО 06836946

Р/С № 40702810302890000970 в ПАО "МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК" г. Москва, БИК 044525659, К/С 30101810745250000659