

Соглашение об условиях обслуживания (Service Level Agreement)

Настоящее соглашение заключено между ИП Яковлев Александр Николаевич (ИНН 602717360896, ОГРНИП 316602700060488), действующим на основании листа записи ЕГРИП о приобретении лицом статуса индивидуального предпринимателя от 16.05.2016 г, зарегистрированным по адресу Россия, Псковская область, г. Псков, ул. Юбилейная, д. 64, кв. 3, далее “Исполнитель”, и физическим или юридическим лицом, далее “Пользователь”, принимающем изложенные далее условия. Если вы выступаете от имени юридического (как и любого иного лица, чьим представителем являетесь), вы подтверждаете, что обладаете всеми необходимыми полномочиями на совершение действий, которыми такое лицо связывается настоящим Соглашением.

Принимая настоящее Соглашение путем подписания или любым другим юридически признанным способом, вы заявляете и гарантируете, что прочитали и поняли его, соглашаетесь с его условиями, а также обладаете необходимыми полномочиями в случае выступления от имени иного лица.

1. Определения

«Соглашение» — настоящее Соглашение об условиях обслуживания.

«Документация» — наше онлайн-руководство и справочные материалы, доступные по веб-адресу <https://textgears.com/ru/api>.

«Сайт» — совокупность веб-страниц, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и объединенных единым адресным пространством домена textgears.com и поддоменов нижних уровней.

«Программный продукт», «TextGears» — любые компьютерные программы, приложения или скрипты, к которым вы получаете доступ, прямо или косвенно, включая все функциональные возможности, описанные в Документации, или любой ее части.

«Служба API» — инфраструктура хостинга и услуги, связанные с онлайн-доставкой Программного продукта или любой его части.

«Исправления» — любые исправления и изменения, которые мы можем предоставить вам для устранения ошибок или сбоев в работе нашего Программного продукта или Сервиса API.

«Форс-мажор» — обстоятельства непреодолимой силы такие как: стихийные бедствия или действия правительства, включая, помимо прочего, наводнение, пожар, землетрясение, гражданские беспорядки, террористический акт, забастовку провайдеров или другие трудовые проблемы, отказ провайдера интернет-услуг или задержка, или атака типа "отказ в обслуживании".

«Недоступно» и «Недоступность» — состояние неработоспособности программного продукта Пользователя, вызванное ошибкой программного продукта Исполнителя.

«Мы», «нас» или «наш» — ИП Яковлев Александр Николаевич.

«Вы» или «ваш» — физическое или юридическое лицо, представленное лицом, заключающим Соглашение, а также аффилированные лица этой компании или лица.

«Пользователь» — лицо, уполномоченное использовать нашу Службу API, Программный продукт или Службу поддержки.

«Вредоносный код» — код, файлы, скрипты или программы, предназначенные для причинения вреда, включая, например, вирусы, черви, снифферы трафика и троянские кони.

«Сторонние приложения» — любое программное приложение, созданное или предоставленное вами или любой стороной, кроме Исполнителя, которое взаимодействует с нашим Программным продуктом или Службой API.

«Коммерческое предложение» — документы, в котором указаны условия ценообразования на Программный продукт, Службу API, условия технической поддержки и другие услуги, предоставляемые Пользователю, включая любые программы и дополнения к ним.

«Тарифный план» — публичный вариант Коммерческого предложения.

«Техническая поддержка» — услуги технической поддержки, предоставляемые всем клиентам API Сервиса и Программного продукта.

«Ваши данные» — любые электронные данные или информация, предоставленные вами или для вас и не являющиеся частью нашего Программного продукта или Службы API, которые передаются, собираются, обрабатываются или управляются вами или для вас в связи с использованием вами Службы API, Программного продукта или Технической поддержки.

«Уведомить нас по электронной почте» — отправить уведомление на адрес электронной почты support@textgears.com.

2. НАШИ ОБЯЗАННОСТИ

2.1. Служба API.

Мы предоставим вам Службу API в соответствии с настоящим Соглашением по цене, указанной в соответствующем Коммерческом Предложении. В рамках предоставления вам Службы API мы примем все разумные меры, чтобы поддерживать время безотказной работы на уровне 99,9% или выше (девяносто девять и девять десятых процента). Если из-за нашей ошибки Служба API оказалась недоступна более чем на 0,1% (одну десятую процента) по итогу календарного месяца, вы имеете право на получение дополнительных услуг стоимостью в размере 90% (девяносто процентов) от оплаченной стоимости Службы API за календарный месяц. Если из-за нашей ошибки Служба API оказалась недоступна более чем на 0,5% (половину процента) по итогу календарного месяца, вы имеете право на получение

дополнительных услуг стоимостью в размере 150% (двухсот пятидесяти процентов) от оплаченной стоимости Службы API за календарный месяц. Мы не несем ответственности и не производим возмещение стоимости услуг в случае Недоступности, вызванной плановым техническим обслуживанием или форс-мажорными обстоятельствами.

2.2. Техническая поддержка.

Мы предоставим вам Техническую поддержку без дополнительной оплаты. В рамках оказания услуг Технической поддержки:

а) Наша поддержка включает в себя поддержку стандартных функций и Службы API. Поддержка не включает предоставление рекомендаций по настройке или консультационных услуг. Она также не распространяется на проблемы, вызванные вашим системным администратором, такие как случайное или непреднамеренное уничтожение вами собственных данных или форс-мажор.

б) Более подробная информация об параметрах оказания Технической поддержки в Приложении А к настоящему Соглашению.

2.3. Консалтинговые услуги.

Мы предоставим Консультационные услуги, как указано в соответствующем Коммерческом предложении.

2.4. Защита ваших данных.

2.4.1 Демонстрационный тариф

Если Пользователь использует Службу API на условиях тарифного плана “Демонстрационный” («Demo»), мы оставляем за собой право сохранять и обрабатывать текстовые данные, которые Пользователь отправляет Службе API.

2.4.1 Прочие тарифные планы

При использовании Службы API на любых условиях кроме тарифного плана “Демонстрационный” («Demo»), а также на условиях любого индивидуального Коммерческого предложения, Служба API не сохраняет никаких данных Пользователя кроме количества совершенных запросов к Службе API на каждую календарную дату.

Мы принимаем организационные, физические и технические меры предосторожности для защиты безопасности Ваших Данных. Эти меры предосторожности будут включать меры по предотвращению доступа, использования, изменения или раскрытия Ваших Данных нашими сотрудниками и подрядчиками, за исключением (а) предотвращения технических проблем, (б) в соответствии с требованиями закона в соответствии с § 7.4 (Принудительное раскрытие) ниже, или (с) в случае прямого разрешения в письменной форме.

3. ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

3.1 Технические ограничения.

На нашу Службу API распространяются технические ограничения на использование, в том числе те, которые описаны в условиях тарифного плана

или Коммерческого предложения. Если вы превысите указанный лимит использования, вы подтверждаете согласие на оплату дополнительных необходимых ресурсов или услуг сразу же после того, как мы предоставим вам новое Коммерческое предложение, и/или оплатить любой счет за превышение использования в соответствии с §5.2 (Счета и оплата).

3.2 Контроль использования.

Вы несете ответственность за соблюдение вашими сотрудниками и пользователями условий настоящего Соглашения. Вы соглашаетесь предпринимать коммерчески обоснованные усилия для предотвращения несанкционированного доступа или использования нашей Службы API или Программного продукта, а также незамедлительно уведомлять нас о любом таком несанкционированном доступе или использовании. Вы соглашаетесь использовать нашу Службу API и Программный продукт только в соответствии с Коммерческим предложением, Документацией и применимыми законами и государственными постановлениями. Вы несете ответственность за соблюдение любых условий обслуживания Других приложений, которые вы используете вместе с нашей Службой API или Программным продуктом.

3.3 Ограничения на использование.

Вы можете:

- a) предоставлять доступ к использованию Службы API и/или Программного продукта своим сотрудникам и/или пользователям.
- b) продавать, перепродавать услуги Службы API и/или Программного продукта.

Вы не можете:

- a) Лицензировать, сублицензировать, сдавать в аренду и субаренду доступ к Службе API и/или Программному продукту, а также переуступать права, возникшие в результате принятия Соглашения иным лицам без письменного разрешения Исполнителя
- b) Использовать Службу API для хранения или передачи нарушающих авторские права, клеветнических или иным образом незаконных или вредоносных материалов или материалов, нарушающих права третьих лиц на неприкосновенность частной жизни, для хранения или передачи Вредоносного кода, для вмешательства или нарушения целостности или работы любую Службу API или данные, не принадлежащие вам, или пытаться получить несанкционированный доступ к любой Службе API или программному продукту или связанным с ним системам или сетям.
- c) копировать Службу API или любую ее часть, включая функцию, функцию или пользовательский интерфейс, за исключением случаев, когда это разрешено нами в письменной форме.
- d) копировать любую часть любого нашего Службы API или Программного продукта
- e) получать доступ к любой Службе API или Программному продукту с целью реверс-инжиниринга любой Службы API или Программного продукта (в той степени, в которой такое ограничение разрешено законом).

3.4 Взаимодействие Службы API со Сторонними приложениями.

Вы и ваши Пользователи несете единоличную ответственность за соблюдение действующего законодательства при любом использовании файлов cookie или других технологий отслеживания, а также Закона об авторском праве. Вы не можете использовать или разрешать кому-либо использовать Службу API для: создания или распространения нежелательной коммерческой

электронной почты (спама). Спамовая деятельность включает, но не ограничивается: отправкой электронной почты в нарушение любого применимого закона о борьбе со спамом; имитация или выдача себя за другое лицо или адреса электронной почты, создание ложных учетных записей с целью рассылки спама; майнинг или парсинг (незаконный автоматизированный сбор данных) любого веб-ресурса (включая любые данные, не принадлежащие вам) для поиска адресов электронной почты или другой информации об учетной записи пользователя; отправка несанкционированной почты через открытые сторонние серверы; и отправка электронной почты пользователям, которые запросили удаление из списка рассылки.

3.5 Экспортные ограничения.

Наша Служба API, Программный продукт, другие технологии, которые мы предоставляем вам, и любые их производные могут подпадать под действие экспортных законов и правил Российской Федерации и других юрисдикций. Исполнитель заявляет, что он не фигурирует ни в одном списке запрещенных лиц и организаций Российской Федерации, правительства США, Европейского Союза, а также Материкового Китая.

4. Сторонние приложения

4.1 Подключение Сторонних приложений к Службе API.

Любые права или обязанности, связанные с приобретением вами других приложений, продуктов или услуг, а также с любым обменом данными между вами и любым сторонним поставщиком, сохраняются между вами и этим поставщиком. Мы не гарантируем и не поддерживаем Сторонние приложения.

4.2 Сторонние приложения и Программный продукт.

Если вы устанавливаете или активируете какое-либо Стороннее приложение для использования с нашим Программным продуктом или Службой API, вам может потребоваться предоставить поставщику этой Стороннего приложения разрешение на доступ к Программному продукту или Службе API, как это требуется для взаимодействия Стороннего приложения с Программным продуктом или Службой API. Мы не несем ответственности за любое раскрытие, изменение или удаление Ваших Данных в результате доступа любого Стороннего приложения.

4.3 Интеграция со Сторонними приложениями.

Служба API или Программный продукт могут содержать функции, предназначенные для взаимодействия со Сторонними приложениями. Для использования таких функций вам может потребоваться получить доступ к Сторонним приложениям у их поставщиков, а также может потребоваться предоставить нам доступ к вашей учетной записи (аккаунтам) для Сторонних приложений. Если поставщик Стороннего приложения прекращает предоставлять Стороннее приложение для взаимодействия с соответствующей Службой API или Программным продуктом на разумных условиях или изменяет API таким образом, который нарушает интеграцию с Программным продуктом или Службой API, вы утрачиваете право на любой вид компенсации.

5. Счета и оплата

5.1 Оплата.

Вы соглашаетесь производить оплату в размере указанном в соответствующем Коммерческом предложении. В случаях если иное не указано в настоящем Соглашении (§2.1 Служба API, §8.2 Гарантийные обязательства и пр.) или Коммерческом предложении, вы соглашаетесь с тем, что обязательства по оплате не подлежат отмене, а совершенная оплата не подлежит возврату. Вы понимаете, что приобретенный объем услуг может быть увеличен в любое время по соглашения сторон, но не может быть уменьшен до конца оплаченного периода.

5.2 Выставление счетов.

Оплата предоставляемых услуг осуществляется в размере, указанном в выставленном счете. Оплата осуществляется денежным переводом на расчетный счет Исполнителя согласно реквизитам в Коммерческом предложении если не указано иное. Все платежи не облагаются дополнительными сервисными сборами.

5.3 Сроки оплаты.

Если иное не указано в Коммерческом предложении, счета подлежат оплате в течение 30 дней с даты выставления счета. Вы несете ответственность за предоставление нам полной и точной платежной и контактной информации и уведомление нас о любых изменениях такой информации.

5.4 Просроченные платежи.

Если какой-либо счета не будет оплачен в установленный срок, мы оставляем за собой право требовать оплаты неустойки в размере 1\1000 базовой ставки за 1 день просрочки.

5.5 Приостановка обслуживания и принуждение к оплате.

Если оплата какого-либо счета, подлежащего оплате, за Службу API, просрочена на 60 (шесть) или более дней, мы можем, не ограничивая другие наши права и средства правовой защиты, ускорить выполнение ваших невыплаченных обязательств по оплате, чтобы все такие обязательства стали подлежащими немедленной оплате, и приостановить нашу Службу API до тех пор, пока такие суммы не будут выплачены в полном объеме. Мы уведомим вас не менее чем за 7 дней до того, что ваша учетная запись просрочена, в соответствии с §12.1 (Способ уведомления), прежде чем приостановить предоставление вам Службы API.

5.6 Разрешение платежные споров.

Мы не будем осуществлять наши права в соответствии с § 5.4 (Просроченные платежи) или § 5.5 (Приостановка обслуживания и принуждение к оплате) выше, если вы разумно оспариваете соответствующие платежи и старательно сотрудничаете для разрешения спора.

5.7 Налогообложение

Со своей стороны вы несете ответственность за уплату любых обязательных налогов, не выставленных нами в счете для любой оплаты по настоящему

Соглашению если таковые обязательны к оплате согласно Налоговому Кодексу РФ.

5.8 Предполагаемая функциональность.

Вы признаете, что ваше принятие данного Соглашения и\или оплата Службы API и\или Программного продукта не зависит от ожидания каких-либо предполагаемых функций и не зависит от каких-либо устных или письменных комментариев, сделанных нами относительно будущих функций.

6. ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ

6.1 Сохранение прав.

Наша Служба API и программный продукт защищены национальными, международными законами и договорами об интеллектуальной собственности, включая законы об авторском праве. Независимо от того, заплатили вы за наши услуги или нет, вы можете использовать нашу Службу API или Программный продукт только в соответствии с настоящим Соглашением. Мы сохраняем за собой все наши права, права собственности и интересы в отношении Службы API и Программного продукта, включая все наши соответствующие права на интеллектуальную собственность. Никакие права не предоставляются вам по настоящему Соглашению, кроме как прямо изложенных в настоящем документе.

6.2 Лицензия на использование Программного продукта.

Мы предоставляем вам ограниченные, не подлежащие сублицензированию, непередаваемые лицензии на использование нашей Службы API или Программного продукта в соответствии с применимым Коммерческим предложением, в соответствии с этим Коммерческим предложением и настоящим Соглашением.

6.3 Лицензия на использование ваших пожеланий.

С учетом ограничений в отношении Конфиденциальных данных вы предоставляете нам всемирную, бессрочную, безотзывную, безвозмездную лицензию на использование и включение в Службу API любых предложений, запросов на усовершенствование, рекомендаций или других отзывов, предоставленных вами, вашими сотрудниками или вашими Пользователями в отношении работы Службы API.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1 Определение.

«Конфиденциальная информация» — это вся информация, раскрываемая одной стороной («Раскрывающая сторона») другой стороне («Получающая сторона») в устной или письменной форме, либо прямо обозначенная как конфиденциальная, либо которую следует разумно понимать как конфиденциальную с учетом характера информации и обстоятельств ее раскрытия. Конфиденциальная информация может включать, помимо прочего, деловую информацию или идеи, коммерческую тайну, служебные данные,

данные о персонале, поставщиках, процедурах, стоимости товаров, данные о продажах, прайс-листы, финансовую информацию, бизнес-планы, имена потенциальных клиентов, возможности для бизнеса, конфиденциальные бизнес-отчеты, списки клиентов, данные или контракты, использование компьютерного программного обеспечения, технические отчеты о продуктах и услугах, данные или спецификации продуктов, технические ноу-хау, формулы, диаграммы, блок-схемы, чертежи, исходный код, объектный код, списки программ, результаты испытаний, процессы, изобретения, исследовательские проекты или разработка продукта.

7.2 Исключения.

Конфиденциальная информация остается исключительной собственностью Раскрывающей стороны до тех пор, пока Получающая сторона не сможет доказать, что она:

- a) стала достоянием гласности не по вине Принимающей стороны,
- b) была должным образом и законно доступна Получающей стороне без ограничений до раскрытия информации Раскрывающей стороной,
- c) стали должным образом и на законных основаниях доступны Получающей стороне через третью сторону,
- d) была независимо разработана Принимающей стороной.

7.3 Стандарт защиты.

Получающая сторона обязуется сохранять конфиденциальность и никому не раскрывать Конфиденциальную информацию, за исключением случаев, когда это необходимо для выполнения условий настоящего Соглашения или в соответствии с письменным разрешением Раскрывающей стороны, и соглашается ограничить доступ к Конфиденциальной информации Раскрывающей стороны для сотрудников и подрядчики Принимающей стороны, которые подписали соглашения о конфиденциальности, содержащие не менее строгие меры защиты, чем те, что указаны в настоящем документе.

7.4 Принудительное раскрытие информации.

Если Получающая сторона по закону обязана раскрыть Конфиденциальную информацию Раскрывающей стороны, Получающая сторона соглашается незамедлительно уведомить Раскрывающую сторону о принудительном раскрытии. Получающая сторона также соглашается оказывать Разглашающей стороне разумную помощь, насколько это разрешено законом, и за счет Раскрывающей стороны в любом оспаривании Раскрывающей стороной принудительного раскрытия.

8. ГАРАНТИИ И ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

8.1 Заявления.

Каждая сторона заявляет, что она заключила настоящее Соглашение добросовестно и имеет на это законные полномочия.

8.2 Гарантийные обязательства.

Мы предлагаем 15-дневную гарантию полного возврата денег за Службу API, Программный продукт. Если вы не совсем довольны, вы можете отказаться от Службы API по любой причине в течение 15 дней с момента вашего первоначального заказа на покупку. Эта гарантия распространяется на

Программное обеспечение и все консультационные услуги, непосредственно связанные с внедрением Программного обеспечения и Службы API, если это специально не исключено в Коммерческом Предложении. Если вы запрашиваете услуги, которые не имеют прямого отношения к Службе API, такие как проверка ваших текстов, они могут быть не включены в гарантию; однако любые такие исключения будут указаны в Коммерческом Предложении. Чтобы отменить заказ и получить полный возврат всех уплаченных средств, сообщите нам об этом в соответствии с §12.1.

8.3 Ограниченные гарантии.

Мы гарантируем, что не будем существенно снижать общую безопасность Службы API в течение срока оказания услуги, что Служба API будет функционировать в соответствии с применимой Документацией, что с учетом §4.3 (Интеграция со Сторонними приложениями) мы не будем существенно снижать функциональность Службы API в течение срока оказания услуги, и что Служба API и Программное обеспечение не будет внедрять вредоносный код в ваши системы. В случае любого нарушения гарантий, описанных в этом подразделе, вашими исключительными средствами правовой защиты являются те, которые описаны в § 11.4 (Расторжение) и § 11.5 (Возврат или оплата при прекращении действия).

8.4 Взаимный отказ от ответственности.

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ В ДАННОМ СОГЛАШЕНИИ ЯВНЫМ ОБРАЗОМ, НАША СЛУЖБА API И ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ, А ТАКЖЕ ЛЮБОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРЕТЬИХ ЛИЦ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ», И НИ ОДНА СТОРОНА НЕ ДАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ЛЮБОГО РОДА, ЯВНЫХ ИЛИ НЕЯВНЫХ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЗАКОНОМ ИЛИ ИНЫМ ОБРАЗОМ. КАЖДАЯ СТОРОНА ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, ВКЛЮЧАЯ ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ПРИГОДНОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ИЛИ НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ, В МАКСИМАЛЬНОЙ СТЕПЕНИ, РАЗРЕШЕННОЙ ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ. КАЖДАЯ СТОРОНА ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ЛЮБОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ВОЗМЕЩЕНИЯ ЗА ЛЮБОЙ ВРЕД ИЛИ УЩЕРБ, ПРИЧИНЕННЫЙ ЛЮБЫМ СТОРОННИМ ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ИЛИ ПОСТАВЩИКАМИ ХОСТИНГА. МЫ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМ НИКАКИХ ЗАЯВЛЕНИЙ И ГАРАНТИЙ В ОТНОШЕНИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, ВКЛЮЧЕННОГО В СЛУЖБУ API ИЛИ ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ.

9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ВЗАИМНОЙ ЗАЩИТЫ

9.1 Наша обязательства защиты.

С учетом ограничений, изложенных выше в части 8, мы будем защищать вас от любых претензий, требований, исков или судебных разбирательств, предпринятых или возбужденных против вас третьей стороной, утверждающей, что использование вами нашего Программного продукта или Службы API в соответствии с настоящим Соглашением нарушает или неправомерно присваивает права на интеллектуальную собственность этой третьей стороны, при условии, что вы (а) незамедлительно уведомите нас в

письменной форме о такой претензии, (b) предоставите нам исключительный контроль над защитой и урегулированием такой претензии, (c) окажете нам всю разумную помощь.

Если мы получим информацию о нарушении или незаконном присвоении авторских прав, связанным с нашим Программным продуктом или Службой API, мы можем по своему усмотрению и бесплатно для вас: (a) изменить наш Программный продукт или Служба API таким образом, чтобы он больше не нарушал или незаконно присваивал авторские права, не нарушая наших гарантий в соответствии с §8.3 (Ограниченные гарантии), (b) получить лицензию, позволяющую вам продолжать использовать наш Программный продукт или в соответствии с настоящим Соглашением, или (c) прекратить использование вами нашего Программного обеспечения или Службы API по письменному уведомлению за 30 (тридцать) дней и вернуть вам все предоплаты, покрывающие оставшийся срок.

9.2 Ваши обязательства защиты.

Вы обязуетесь защищать нас от любых претензий, требований, исков или судебных разбирательств, инициированных против нас третьей стороной, утверждающей, что использование вами нашей Службы API или Программного продукта осуществляется в нарушение настоящего Соглашения или нарушает действующее законодательство при условии, что мы (a) незамедлительно уведомим вас в письменном виде о таком иске против нас, (b) предоставим вам единоличный контроль над защитой и урегулированием такого иска против нас и (c) окажем вам всю разумную помощь в защите от такого иска против нас.

10. ВЗАИМНОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1 Ограничение ответственности.

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ КАЖДОЙ СТОРОНЫ ПО ЗАЩИТЕ, ИЗЛОЖЕННЫХ В РАЗДЕЛЕ 9 (ВЗАИМНАЯ ЗАЩИТА), НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ СОВОКУПНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КАЖДОЙ СТОРОНЫ ВМЕСТЕ С ВСЕМИ ЕЕ АФФИЛИРОВАННЫМИ ЛИЦАМИ, ВОЗНИКАЮЩАЯ ИЗ НАСТОЯЩЕГО СОГЛАШЕНИЯ ИЛИ СВЯЗАННАЯ С НИМ, НЕ ПРЕВЫШАЕТ ОБЩУЮ СУММУ, ВЫПЛАЧЕННУЮ ВАМИ ПО ЭТОМУ СОГЛАШЕНИЮ, ВКЛЮЧАЯ ЛЮБОЕ ПРОДЛЕНИЕ, ПРЕДШЕСТВУЮЩИЕ ИЛИ ЗАМЕНЯЮЩИЕ СОГЛАШЕНИЯ О УСЛУГАХ. ВЫШЕИЗЛОЖЕННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ НЕ ОГРАНИЧИВАЮТ ВАШИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ОПЛАТЕ В СООТВЕТСТВИИ С РАЗДЕЛОМ 6 (СЧЕТА И ОПЛАТА)

10.2. Исключение косвенных и сопутствующих убытков.

НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НИ ОДНА СТОРОНА НЕ НЕСЕТ НИКАКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ДРУГОЙ СТОРОНОЙ ЗА ЛЮБУЮ УПУЩЕННУЮ ПРИБЫЛЬ, ДОХОДЫ ПРЯМЫЕ, КОСВЕННЫЕ, СЛУЧАЙНЫЕ, СТРАХОВОЕ ПОКРЫТИЕ, ШТРАФНЫЕ ИЛИ КОСВЕННЫЕ УБЫТКИ, НЕЗАВИСИМО ОТ ТИПА ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ДАЖЕ ЕСЛИ СТОРОНА БЫЛА УВЕДОМЛЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УЩЕРБОВ ИЛИ ЕСЛИ СРЕДСТВА ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ СТОРОНЫ ИЛИ ЕЕ АФФИЛИРОВАННЫХ ЛИЦ НЕ СООТВЕТСТВУЮТ ЕГО ОСНОВНОЙ ЦЕЛИ.

11. ПРОДЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

11.1 Срок действия соглашения.

Настоящее Соглашение вступает в силу с даты, когда вы впервые его принимаете, и действует в течение одного года или в соответствии с иным образом, указанным в Коммерческом предложении, если оно не будет расторгнуто досрочно.

11.2 Пролонгация действия соглашения.

Мы вышлем вам счет на продление как минимум за 30 (тридцать) дней до истечения срока действия настоящего Соглашения по действующей на тот момент цене за услуги, предоставляемые вам на тот момент, за исключением случаев когда мы сообщим о своем намерении не продлевать Соглашение. Уведомление о намерении не продлевать действие Соглашения с нашей стороны должно быть отправлено по крайней мере за 30 (тридцать) дней до истечения срока действия Соглашения. Соглашение будет продлено на срок той же продолжительности после оплаты счета за продление. Если ваш платеж просрочен, Соглашение будет продлено задним числом с даты истечения срока действия, и все его положения будут считаться действующими непрерывно с этого момента. Цены на услуги будут такими же, как и на предыдущий срок, если мы не уведомим вас по электронной почте или в письменной форме о повышении цен, что мы сделаем не менее чем за 30 (тридцать) дней до истечения срока действия Соглашения. При условии сохранения параметров приобретаемых услуг такое повышение цен не будет превышать 30% (тридцати процентов) в год с момента последнего повышения цен или начала обслуживания, в зависимости от того, что наступит позже, если только предыдущее ценообразование не было обозначено как специальное или единовременное.

11.3 Заказ дополнительных услуг

Вы можете приобрести дополнительные услуги в любое время, и дополнительные расходы, связанные с этими покупками, будут основываться на текущих ценах, пропорциональных окончанию срока действия вашего текущего контракта. Сокращение объема требуемых услуг должно быть сделано в конце текущего срока действия Соглашения.

11.4 Прекращение оказания услуг.

Каждая сторона может расторгнуть настоящее Соглашение по причине (а) письменного уведомления другой стороны за 30 (тридцать) дней о существенном нарушении, если такое нарушение остается неустранимым по истечении такого периода, или (b) если другая сторона становится субъектом заявления о банкротстве или любого другого производства, связанного с несостоятельностью, конкурсным производством, ликвидацией или уступкой прав в пользу кредиторов, или (c) Клиентом в результате выбора гарантии удовлетворения в течение тридцати (30) дней, как описано в §8.2.

11.5 Возврат или оплата при расторжении.

Если настоящее Соглашение будет расторгнуто вами в соответствии с §11.4 (Прекращение оказания услуг), мы возместим вам любые предоплаты, покрывающие оставшийся срок после даты прекращения оказания услуг. Если

настоящее Соглашение будет расторгнуто нами в соответствии с §11.4, вы должны оплатить все неоплаченные счета за обслуживание вплоть до даты расторжения. Если вы не имеете права на полное возмещение в соответствии с Гарантией возврата денег, как описано в §8.2, расторжение не освобождает вас от вашего обязательства по оплате каких-либо счетов, выставленных за период, предшествующий дате расторжения.

11.6 Перенос и удаление данных.

Файл архива с вашими полными данными может быть запрошен вами в любое время, пока действует настоящее Соглашение. Вы можете отправить нам запрос или сообщить нам по электронной почте. По вашему запросу, сделанному в течение 30 (тридцати) дней после прекращения или истечения срока действия настоящего Соглашения, мы предоставим вам ваши данные для скачивания. По истечении этого 30-дневного периода у нас не будет никаких обязательств по хранению или предоставлению Ваших Данных, и мы удалим или уничтожим все копии Ваших Данных в наших системах или иным образом, находящиеся в нашем владении или под нашим контролем если это не запрещено применимым законодательством от этого.

11.7 Непрерывающиеся положения.

Разделы «Счета и оплата», «Права собственности», «Конфиденциальность», «Гарантии и отказ от ответственности», «Взаимная защита», «Взаимное ограничение ответственности», «Продление и прекращение», «Перенос и удаление данных» остаются в силе после расторжения настоящего Соглашения.

12. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ЮРИСДИКЦИИ

12.1 Способы передачи уведомлений.

Все уведомления и разрешения в соответствии с настоящим Соглашением, должны быть в составлены письменной форме и считаются предоставленными после:

- (a) личного вручения, или
- (b) на второй рабочий день после отправки заказным письмом, или
- (c) через один день после получения электронного письма, отправленного на адрес электронной почты, или

Все уведомления в наш адрес следует направлять по адресу: Россия, г.Санкт-Петербург, Новочеркасский пр-кт, д. 41/14, литера А, а/я 44, 195112 или support@textgears.com. Уведомления, связанные с выставлением счетов, должны быть адресованы соответствующему контактному лицу по выставлению счетов или адресу электронной почты, указанному вами.

12.2 Согласие с применимым законодательством и исключительной юрисдикцией.

Каждая сторона соглашается с применимым законодательством следующих юрисдикций, независимо от выбора или коллизионных норм, а также с исключительной юрисдикцией своих судов следующим образом:

а) Каждая Сторона соглашается добросовестно участвовать в неформальном и конфиденциальном разрешении споров до подачи каких-либо исков против другой стороны в суд компетентной юрисдикции.

б) Если вы находитесь в Российской Федерации или в любом другом месте, не указанном конкретно в этом подразделе 12.2, настоящее Соглашение регулируется законодательством Российской Федерации и рассматривается в государственных судах, расположенных в Санкт-Петербурге.

с) Если вы находитесь в Европе, включая Гренландию, на Ближнем Востоке или в Африке, настоящее Соглашение будет регулироваться законами Англии и рассматриваться в судах, расположенных в Англии. Стороны настоящего Соглашения не предполагают, что какое-либо из его условий будет подлежать исполнению в силу Закона о договорах (правах третьих сторон) (Великобритания) 1999 года любым лицом, не являющимся стороной настоящего Соглашения.

г) Если вы находитесь в Азии (включая Пакистан, Шри-Ланку, за исключением Казахстана, Кыргызстана, Таджикистана, Туркменистана и Узбекистана) или в Азиатско-Тихоокеанском регионе, настоящее Соглашение будет регулироваться законами Республики Сингапур и рассматриваться в судебном порядке.

12.3 Выигравшая сторона.

В любом действии или разбирательстве по обеспечению соблюдения прав по настоящему Соглашению выигравшая сторона имеет право на возмещение всех расходов и разумных гонораров адвоката.

12.4 Отказ от требования.

Никакое невыполнение или задержка какой-либо из сторон в осуществлении какого-либо права по настоящему Соглашению не будет означать отказ от этого права.

12.5 Частичное правоприменение.

Если какое-либо положение настоящего Соглашения будет признано судом компетентной юрисдикции противоречащим закону, такое положение будет считаться недействительным, а остальные положения настоящего Соглашения останутся в силе.

Приложение А. Дополнительные условия технической поддержки

1. Доступ к техподдержке

Мы предоставляем 24-часовую / 7-дневную техническую поддержку клиентов через Интернет. Вы можете отправлять запросы в службу поддержки на Сайте по адресу <https://textgears.com/ru/support>. Вы будете уведомлены по электронной почте или по телефону, когда запрос в службу поддержки будет удовлетворен.

2. КЛАССИФИКАЦИЯ ПРОБЛЕМ

Запросы на поддержку распределяются по трем общим категориям следующим образом:

- а) Вопрос по функционалу — вопрос о стандартных функциях Службы API, не связанный с изменениями в Службе API или Программном продукте.
- б) Запрос на доработку — запрос на добавление функциональных возможностей к Службе API или Программному продукту.
- с) Ошибка — дефект в Службе API или Программном продукте.

Запросы на доработку могут быть запланированы по нашему усмотрению на основе предполагаемой полезности запроса для других клиентов если иное не указано в Коммерческом Предложении. Обратите внимание, что запросы на доработку также могут быть выполнены в виде платной индивидуальной разработки по вашему запросу, если мы решим не включать их в качестве общего усовершенствования или выполним приоритетно.

Мы будем реагировать и использовать разумные усилия для решения проблем, считающихся Ошибками, в соответствии с уровнями приоритета, указанными ниже, причем эти уровни приоритета должны добросовестно определяться Заказчиком.

3. PRIORITY RESPONSE TIMES FOR PROBLEMS

Приоритет	Описание	Время исправления
1 - Недоступность	Служба API полностью недоступен по причине отказа в работе Программного продукта не вызванного плановыми работами или сбоем в сети хостинг-провайдера	30-60 минут - мы задействуем всех доступных сотрудников для решения проблемы 24\7
2 - Критический	Одна из ключевых функций Службы API недоступна из-за проблемы, вызванной частичным отказом Программного продукта	1-2 часа - мы задействуем всех доступных сотрудников для решения проблемы 24\7
3 - Высокий	Программная ошибка в функционале, которая приводит к снижению производительности, или	Если может быть предоставлен обходной путь, исправление будет запланировано для следующего регулярного обновления. В противном случае исправление обычно предоставляется в течение недели.

	проблема возникает нечасто, или было предоставлено обходное решение.	
4 - Средний	Желаемая новая функциональность не работает должным образом, или возникает проблема, которую трудно воспроизвести, или было предоставлено обходное решение.	Если может быть предоставлен обходной путь, любое исправление будет запланировано для следующего регулярного обновления. В противном случае исправление обычно предоставляется в течение двух недель.
5 - Низкий	Проблема с незначительным влиянием или недостаточно подробная документация	Может быть предоставлен обходной путь или исправление может быть сделано по усмотрению Исполнителя, исходя из его актуальности для других клиентов.

Для своевременного решения, особенно проблем уровня 1 или 2, вам необходимо предоставить информацию о содержимом последних запросов и кодах ответа Службы API а также сценария, воспроизводящего проблему. Отказ предоставить такую информацию аннулирует наше обязательство соблюдать ожидаемые сроки решения, поскольку значительная часть проблем может быть вызвана определенной конфигурацией параметров запроса к Службе API и/или способом осуществления этого запроса.

4. ИСКЛЮЧЕНИЯ

Служба поддержки предназначена для устранения дефектов стандартного функционала. Это не включает предоставление рекомендаций по настройке и консультационных услуг если иное не указано в Коммерческом Предложении. Если проблема связана с конкретной конфигурацией данных клиента или требует, чтобы мы получили доступ к исходному коду клиента и просмотрели его, чтобы предоставить решение, она классифицируется как Консультация и не покрывается условиями технической поддержки. Консультации можно приобрести отдельно по цене 3000 рублей за час. Минимальная продолжительность консультации составляет 1 час.

Проблемы, вызванные или вытекающие из следующего, не будут считаться «проблемами» для целей настоящего Соглашения и не будут подпадать под действие наших обязательств по предоставлению Услуг поддержки:

- а) сбой серверного оборудования или оборудования, не принадлежащего Исполнителю или непосредственно не контролируемого им,
- б) выход из строя телекоммуникационного или интернет-оборудования или оборудования, не принадлежащего Исполнителю или непосредственно не

контролируемого им,

с) сбой в результате ошибок, допущенных системным администратором заказчика,

d) необратимое уничтожение данных, вызванное непосредственными действиями клиента,

е) Форс-мажор.