

Версия 3.0 от 21.02.2020

г. Москва

Настоящий документ является предложением (офертой) ООО «Майндбокс» (Исполнитель) заключить договор (Договор) на изложенных ниже условиях.

Договор заключается путём принятия условий (акцепта) оферты заказчиком (Заказчик), в таком случае письменная форма договора считается соблюденной.

Акцептом оферты является оплата Заказчиком авансового платежа по счёту, выставленному Исполнителем.

## **1. Предмет и основные условия**

1.1. Исполнитель оказывает услуги, связанные с использованием принадлежащей ему компьютерной программы Mindbox (Сервиса) (Подписка на Сервис), а Заказчик оплачивает услуги по Тарифам (Тарифы), размещенным в Приложении № 1 к Договору. Сервис обрабатывает данные лиц (Клиентов), предоставленные Заказчиком. Заказчик самостоятельно использует Сервис, в том числе создаёт сегменты, кампании, выгружает отчёты и запускает электронные рассылки. Консультационная поддержка либо помощь в настройке Сервиса оказываются Исполнителем на условиях самостоятельного использования Сервиса Заказчиком.

1.2. Клиентские данные принадлежат Заказчику. Каждый Клиент обладает уникальным идентификатором в Сервисе. Информация о потенциальных, действующих и бывших Клиентах (Клиентские данные), зарегистрированных действиях Клиента (Клиентские действия), принадлежности Клиентов к сегментам (Клиентские сегменты) доступна для Заказчика в Сервисе. Заказчик вправе самостоятельно выгрузить Клиентские данные, Клиентские действия и Клиентские сегменты, воспользовавшись Сервисом.

1.3. Сервис позволяет Заказчику осуществлять рассылки электронных сообщений Клиентам, например, sms и электронных писем, в том числе в рекламных целях. Заказчик является рекламодателем и рекламораспространителем всех сообщений, отправленных через Сервис.

1.4. Заказчик поручает Исполнителю обрабатывать персональные данные Клиентов в целях оказания услуг по Договору (Цели обработки): проведения маркетинговых кампаний, в том числе электронных рассылок, создания сегментов данных Клиентов, анализа данных Клиентов. Заказчик самостоятельно определяет перечень действий с персональными данными Клиентов в пределах технических возможностей Сервиса. При обработке персональных данных Клиентов Исполнитель обязан соблюдать свою Политику персональных данных (Политика), опубликованную по адресу [mindbox.ru/documents/policy](http://mindbox.ru/documents/policy). Исполнитель обеспечивает конфиденциальность, безопасность и защиту персональных данных Клиентов. Исполнитель принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных 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 Клиентов. Конкретный перечень правовых, организационных и технических мер устанавливается Политикой и внутренними документами Исполнителя. Исполнителем могут совершаться следующие действия (операции) с данными: запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

1.5. Исполнитель вправе оказывать Заказчику по его запросу иные Услуги, в том числе услуги единовременного консалтинга, консалтинга в виде абонентского обслуживания и другие. Заключение договора на такие Услуги производится путем акцепта выставленного Исполнителем счета-оферты.

1.6. Договор не является публичной офертой.

## **2. Услуги**

2.1. Подписка на Сервис включает в себя:

**Базовый модуль:**

- онлайн-доступ к Сервису без ограничения количества пользователей Заказчика через браузер и интерфейс автоматизированного взаимодействия с другими программами (API);
- импорт и экспорт данных, сегментация, триггерные события, отчёты;
- консультации о работе Сервиса в рабочие дни, с 9:00 до 18:00 по московскому времени;
- хранение до 1 млн. Клиентов, 150 млн. Клиентских действий, 100 млн. записей о переходах между Клиентскими сегментами, 10 млн. заказов включительно;
- поддержка до 15 учётных записей (Аккаунтов) для индивидуального доступа к Сервису и управления Услугами включительно;
- услуги персонального менеджера (Услуга Персональный менеджер), включая первоначальную настройку Сервиса, обучение продукту и помощь в настройке автоматических кампаний, согласно Тарифам.

#### **Хранение данных, Email трафик и поддержка Аккаунтов сверх лимита:**

- хранение записей о Клиентах свыше 1 млн.;
- хранение записей о Клиентских действиях свыше 150 млн.;
- хранение записей о переходах между Клиентскими сегментами свыше 100 млн.;
- хранение заказов: хранение данных об анонимных и идентифицированных заказах свыше 10 млн.;
- Email трафик свыше 100 Гб в месяц;
- поддержка Аккаунтов свыше 15 штук.

**Дополнительные модули и услуги:** Email, SMS, Viber, Лояльность и процессинг, Рекомендации в рассылках и другие. Полный перечень и описание Дополнительных модулей и услуг указаны в Тарифах.

2.2. Заказчик самостоятельно в личном кабинете (Личный кабинет) для индивидуального доступа к Сервису и управления Услугами или путем передачи заявки Исполнителю по Средствам коммуникации подключает и отключает любые Дополнительные модули и услуги.

2.3. Исполнитель в течение 3 рабочих дней с даты получения авансового платежа направляет Заказчику электронное письмо со всей информацией, необходимой для конфиденциального доступа к Сервису. Заказчик вправе получить дополнительные логин и пароль (Реквизиты доступа) в неограниченном количестве самостоятельно в Личном кабинете или путём направления заявки Исполнителю по Средствам коммуникации.

В Личном кабинете доступны контактные данные менеджера (Менеджер) и ведущего менеджера (Ведущий менеджер), в том числе мобильный телефон и Email (если Услуга Персональный менеджер включена в Базовый модуль). Смена указанных ответственных лиц происходит путём изменения информации в Личном кабинете. Такое изменение является юридически значимым и не требует дополнительного оповещения.

Стороны согласны с тем, что доступ в Личный кабинет имеют следующие представители Исполнителя: Менеджер, Ведущий менеджер (если Услуга Персональный менеджер включена в Базовый модуль) и специалисты клиентской поддержки. Исполнитель вправе при необходимости, в том числе с целью диагностики ошибок, предоставить доступ в Личный кабинет также иным ответственным лицам со стороны Исполнителя.

2.4. С даты поступления авансового платежа на расчётный счёт Исполнитель вправе предоставить Заказчику период времени (Ознакомительный период) на изучение функциональных возможностей Сервиса и интеграцию Сервиса с информационными системами Заказчика.

Предоставление Ознакомительного периода и его максимальная продолжительность зависят от указанной в счете на авансовый платёж стоимости Подписки на Сервис согласно ориентировочным расчётам Исполнителя (Прогнозная стоимость):

- Прогнозная стоимость менее 30 тысяч рублей без НДС – Ознакомительный период не предоставляется;
- Прогнозная стоимость 30 тысяч рублей без НДС и более, но менее 90 тысяч рублей без НДС – предоставляется Ознакомительный период максимальной продолжительностью 1 календарный месяц с даты поступления авансового платежа на расчётный счёт;
- Прогнозная стоимость 90 тысяч рублей без НДС и более – предоставляется Ознакомительный период максимальной продолжительностью 3 календарных месяца с даты поступления авансового платежа на расчётный счёт.

Заказчик самостоятельно или путем передачи заявки Исполнителю по Средствам коммуникации прекращает Ознакомительный период.

Предоставление Подписки на Сервис начинается в первый день после окончания Ознакомительного периода.

2.5. Договор является договором с исполнением по требованию по смыслу ст. 429.4. ГК РФ в отношении Подписки на Сервис. Неиспользование Сервиса Заказчиком не означает неоказание Услуг.

2.6. Исполнитель вправе менять функциональность и внешний вид Сервиса без уведомления Заказчика. Изменение Сервиса не освобождает Исполнителя от обязательств и ответственности по Договору.

2.7. Исполнитель несёт ответственность за качество предоставления Подписки на Сервис в соответствии с Соглашением об уровне услуг (СЛА), опубликованным по адресу [mindbox.ru/documents/sla-4-0](http://mindbox.ru/documents/sla-4-0) и являющимся обязательным для Сторон. СЛА определяет гарантии качественных показателей предоставления Подписки на Сервис, например, время доступности Сервиса и скорость реакции Исполнителя.

2.8. Стороны согласны с тем, что процент, скорость и качество доставки электронных сообщений зависят от причин, не зависящих от воли Сторон, например, алгоритмов работы спам-фильтров почтовых систем и особенностей функционирования провайдеров телематических услуг связи.

2.9. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг без согласования с Заказчиком. Исполнитель несёт ответственность перед Заказчиком за их действия или бездействие как за свои собственные.

### **3. Оплата и стоимость**

3.1. Стоимость Подписки на Сервис формируется в соответствии с Тарифами:

- стоимость Базового модуля зависит от максимального количества Клиентов в базе данных Заказчика за календарный месяц (Расчётный период);
- стоимость Хранения данных зависит от максимального количества соответствующих параметров за Расчётный период;
- стоимость Дополнительных модулей рассчитывается в процентах от стоимости Базового модуля.

При отсутствии Клиентов, Клиентских действий и записей о переходах между Клиентскими сегментами в Сервисе стоимость Базового и Дополнительных модулей рассчитывается по Тарифам.

3.2. Если дата начала или окончания предоставления Подписки на Сервис — не первый календарный день Расчётного периода, стоимость Подписки на Сервис рассчитывается по формуле  $A = B/C * D$ , где:

A — стоимость Подписки на Сервис за неполный Расчётный период,

B — стоимость Подписки на Сервис за полный Расчётный период,

C — количество календарных дней в Расчётном периоде,

D — фактическое количество календарных дней предоставления Подписки на Сервис.

3.3. Подключённые Дополнительные модули в любом случае тарифицируются за тот же период, что и Подписка на Сервис, т.е. стоимость Подписки на Сервис не зависит от дат подключения или отключения Дополнительных модулей в Расчётном периоде.

3.4. Исполнитель вправе изменить Тарифы на Подписку на Сервис путем направления Заказчику уведомления:

- при получении предварительного согласия Заказчика по Средствам коммуникации – без ограничения по частоте таких уведомлений, с вступлением изменений в силу в согласованную Сторонами дату;
- без получения предварительного согласия Заказчика – не чаще чем 1 раз в год, с вступлением изменений в силу в дату, указанную в уведомлении, но не ранее чем через 30 календарных дней после уведомления.

Исполнитель вправе расширить перечень Дополнительных модулей и услуг в Тарифах, направив Заказчику уведомление об этом по Средствам коммуникации.

3.5. Исполнитель вправе предоставить скидку на Услуги, в том числе согласно СЛА. Условия скидки согласовывается по Средствам коммуникации с последующей фиксацией в Личном кабинете без подписания дополнительных документов.

3.6. Заказчик оплачивает Подписку на Сервис по следующей схеме:

- за первый Расчётный период – авансовый платёж исходя из Прогнозной стоимости согласно счёту, выставленному Исполнителем;
- далее ежемесячно до 25 числа – авансовый платёж, обеспечивающий к началу будущего Расчётного периода положительный остаток на лицевом счёте в размере ориентировочной стоимости Подписки на Сервис в будущем Расчётном периоде. Размер ежемесячного платежа рассчитывается на основе данных предыдущего Расчётного периода, а также при необходимости учитывает доплату за предыдущий Расчётный период.

3.7. Стоимость Услуг облагается НДС.

3.8. Обязательство Заказчика по оплате Услуг считается исполненным с момента зачисления денег на корреспондентский счёт банка Исполнителя.

3.9. Если Заказчик нарушил обязательство по оплате Услуг, Исполнитель вправе ограничить оказание Услуг с сохранением тарификации по Договору, уведомив об этом Заказчика не позднее 5 рабочих дней до даты предполагаемого ограничения.

#### **4. Сдача-приёмка и сверка**

4.1. Исполнитель направляет Заказчику односторонний акт (Акт), счёт-фактуру и счёт на оплату авансового платежа на следующий Расчётный период не позднее 5 рабочих дней после окончания Расчётного периода. Стоимость Подписки на Сервис формируется на основании отчёта, который доступен Заказчику в Личном кабинете и не предоставляется в бумажном виде.

4.2. Услуги, указанные в Акте, считаются принятыми Заказчиком без возражений, если в течение 15 рабочих дней после окончания соответствующего Расчётного периода Исполнитель не получил от Заказчика мотивированные письменные возражения, при условии своевременного направления Акта Заказчику.

4.3. Исполнитель вправе произвести сверку взаиморасчётов с Заказчиком. В этом случае Исполнитель направляет Заказчику 2 экземпляра акта сверки взаиморасчётов (Акт сверки), а Заказчик в течение 5 рабочих дней с момента их получения подписывает 2 экземпляра Акта сверки и возвращает 1 из них Исполнителю либо направляет мотивированный отказ от подписания. Если в течение 10 рабочих дней с момента получения Заказчиком Акта сверки Исполнитель не получит мотивированный отказ от подписания, Акт сверки считается подписанным Сторонами.

#### **5. Гарантии и заверения**

5.1. Каждая из Сторон при заключении Договора полагается на заверения и гарантии, содержащиеся в данном разделе, и признает, что эти заявления и гарантии имеют существенное значение и действуют в течение срока Договора.

5.2. Заказчик гарантирует наличие юридически значимого, информированного и добровольного согласия Клиентов на:

- передачу персональных данных Исполнителю и действия по обработке персональных данных: запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, всеми способами, необходимыми Сторонам для исполнения Договора;

- электронные рассылки, создание сегментов данных Клиентов, анализ данных Клиентов, проведение маркетинговых кампаний: получение сообщений рекламного, информационного, маркетингового или любого другого характера, отправляемых через Сервис.

5.3. Заказчик гарантирует соответствие всех материалов, отправляемых им через Личный кабинет собственноручно или любым иным лицом, законодательству Российской Федерации, в том числе, законодательству о персональных данных, о рекламе и защите конкуренции, об интеллектуальных правах. Заказчик гарантирует наличие достаточного объема прав на все результаты интеллектуальной деятельности, используемых в рассылках, в том числе тексты, фотографии, музыку и другие. Используя Сервис, Заказчик автоматически выражает свое согласие на использование Исполнителем таких результатов интеллектуальной деятельности в пределах, необходимых для исполнения Договора.

5.4. Заказчик гарантирует достаточное для систем доставки сообщений качество Клиентских данных. Чтобы обеспечить успешную доставку электронных сообщений Заказчика и сохранить рейтинг Сервиса в системах доставки сообщений, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика провести необходимые мероприятия, в том числе очистку базы данных от сомнительной или недостоверной информации, изменение частоты рассылок, исключение части Клиентов из базы данных. Заказчик обязан произвести такие мероприятия в течение 5 рабочих дней с даты получения соответствующего требования.

5.5. В случае нарушения Заказчиком гарантий, предусмотренных пунктами 5.2. - 5.4. Договора, Исполнитель вправе незамедлительно ограничить оказание Услуг с сохранением тарификации по Договору, незамедлительно уведомив об этом Заказчика.

5.6. Исполнитель гарантирует, что обладает исключительным правом на Сервис, а исполнение им Договора не нарушает требований российского законодательства и законных прав третьих лиц на объекты интеллектуальной собственности.

5.7. Исполнитель гарантирует соблюдение законодательства и режима коммерческой тайны в отношении Клиентских данных, в том числе — персональных данных Клиентов.

5.8. В случае нарушения Исполнителем гарантий, предусмотренных пунктами 5.6. – 5.7. Договора, Исполнитель несет ответственность согласно пункту 7.1. Договора.

5.9. Каждая из Сторон гарантирует, что:

- лица, выступающие от ее имени, имеют все полномочия для заключения Договора и подписания иных документов, необходимых для исполнения Договора;
- исполнительные органы Стороны осуществляют функции управления по адресу, указанному в Договоре, а в составе исполнительных органов нет дисквалифицированных лиц;
- Сторона не находится в стадии ликвидации или реорганизации, в отношении нее не инициирована процедура банкротства.

5.10. Исполнитель вправе в своих промо-материалах, на сайте и в презентациях размещать логотип (товарный знак) Заказчика и гиперссылку на его сайт.

5.11. Исполнитель вправе использовать обезличенные Клиентские данные и Клиентские действия для маркетинговых и статистических исследований. Результаты исследований могут быть опубликованы в открытом публичном доступе и озвучены на публичных мероприятиях. Исполнитель не вправе использовать такие данные в коммерческих целях и упоминать Заказчика явно или неявно, кроме случаев, когда такое упоминание согласовано с Заказчиком.

## **6. Документы и уведомления**

6.1. Стороны признают обмен электронными письмами, сообщениями в Личном кабинете, сервисах Intercom, Basescamp и иных, согласованных Сторонами (Средства коммуникации), равнозначным обмену документами с собственноручными подписями, подписанными простой электронной подписью и имеющими юридическую силу, в том числе в случае судебного разбирательства.

6.2. Распоряжения Заказчика, отправленные по электронной почте и иным Средствам коммуникации обязательны для Исполнителя только в том случае, если обращение направлено на [support@mindbox.ru](mailto:support@mindbox.ru) либо в адресатах сообщения указаны одновременно Менеджер и Ведущий менеджер (если, согласно Тарифам, Услуга Персональный менеджер включены в Базовый модуль).

6.3. Претензии, мотивированные отказы, мотивированные возражения и уведомления о расторжении Договора направляются друг другу заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, курьером или в системе электронного документооборота, если она обеспечивает подписание документов

квалифицированной электронной подписью. Указанные документы также могут быть направлены по Средствам коммуникации, что не освобождает Стороны от обязанности направить оригиналы документов.

6.4. Сторона Договора обязана уведомить другую Сторону о любых обращениях третьих лиц, включая претензии, исковые заявления, прямо или косвенно связанные с Договором, прилагая к уведомлению копии соответствующих документов, в срок, обеспечивающий другой Стороне Договора возможность участвовать в защите по таким обращениям. Сторона, получившая уведомление, вправе оказывать содействие по подготовке ответа на него, предоставив отправителю необходимую информацию в сроки, указанные в таком уведомлении.

6.5. Сторона Договора обязана уведомить другую Сторону об изменении своих реквизитов в срок не позднее 5 рабочих дней с даты такого изменения.

## **7. Неустойки и компенсации**

7.1. Сторона, нарушившая заверения и гарантии, указанные в пункте 5.9. Договора, компенсирует другой Стороне реальный ущерб, вызванный таким нарушением.

В случае, если в результате нарушения Заказчиком заверений и гарантий Исполнителю выставлен административный штраф контролирующими органами, Заказчик возмещает Исполнителю потери в размере административного штрафа.

Реальный ущерб и потери, указанные в настоящем пункте, возмещаются при условии своевременного уведомления и обеспечения возможности защиты по обращениям в соответствии с пунктом 6.4. Договора.

7.2. Неустойка за просрочку исполнения любого денежного обязательства составляет 0,1 % от стоимости такого обязательства за каждый день просрочки и начисляется в случае направления письменного требования. Выплата неустойки осуществляется по требованию Стороны, чьи права нарушены, в течение 10 дней с момента получения такого требования.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Обстоятельства непреодолимой силы освобождают Стороны от ответственности по Договору, если они удостоверены справкой компетентного органа государственной власти. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, уведомляет о них другую Сторону в течение 3 рабочих дней с момента их наступления, иначе она лишается права ссылаться на такие обстоятельства.

## **9. Споры и разногласия**

9.1. При толковании условий договора Стороны применяют российское право.

9.2. Срок для досудебного урегулирования спора - 10 календарных дней с момента получения претензии Стороной. Спор, не разрешенный в досудебном порядке, рассматривается Арбитражным судом города Москвы.

## **10. Срок и действие**

10.1. Договор действует с момента заключения и до момента исполнения обязательств Сторонами в полном объеме.

10.2. Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора (расторгнуть Договор), уведомив об этом Исполнителя не позднее одного рабочего дня до расторжения.

10.3. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора (расторгнуть Договор), уведомив об этом Заказчика не позднее:

- одного рабочего дня до расторжения – если Заказчик не устранил причину приостановки Услуг в течение 5 рабочих дней с даты приостановки, либо допустил приостановку Услуг дважды за календарный год;
- 30 календарных дней до расторжения – в иных случаях.

Если Ознакомительный период не был прекращен по инициативе Заказчика, Исполнитель вправе расторгнуть Договор без необходимости предварительного уведомления в день, когда стоимость Услуг накопительным итогом превысит сумму перечисленного Заказчиком аванса согласно пункту 3.6. Договора, либо в любую другую более позднюю дату при условии невнесения Заказчиком последующих авансовых платежей.

10.4. Каждая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора (расторгнуть договор), уведомив об этом другую Сторону не позднее чем за один день до дня

расторжения, при нарушении другой Стороной любой из гарантий, указанных в п. 5.9. Договора.

10.5. Расторжение Договора не освобождает Стороны от обязанности произвести взаиморасчёты. При расторжении Договора Исполнитель возвращает Заказчику авансовые платежи за вычетом стоимости оказанных на момент расторжения Услуг.

10.6. Все условия Договора являются существенными для Исполнителя.

## **11. Реквизиты Исполнителя**

Общество с ограниченной ответственностью  
«Майндбокс»

Юридический адрес: 125124, г. Москва, ул.

Правды, д. 26, этаж 12, помещение XXX

Фактический адрес: 125124, г. Москва, ул.

Правды, д. 26, этаж 12, помещение XXX

ИНН 7713688880, КПП 771401001

ОГРН 1097746380380

Платежные реквизиты:

Расчётный счёт 40702810601100006256

в АО «Альфа-Банк» город Москва

Кор.счет 30101810200000000593

БИК 044525593

Домены электронной почты:

**@mindbox.ru**

**@mindbox.cloud**