

ДОГОВОР-ОФЕРТА

на оказание услуг по предоставлению доступа к онлайн-сервису речевой аналитики Re:call

г. Долгопрудный

Индивидуальный предприниматель Белоусова Виктория Геннадьевна, ОГРНИП 315325600009390, ИНН 320304674901, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», публикует настоящий Договор-оферту (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой (далее — "Оферта") в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса РФ, адресованной неопределенному кругу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

1.2. Полным и безоговорочным акцептом Оферты является совершение Заказчиком оплаты услуг Исполнителя в размере и порядке, предусмотренных настоящим Договором, на расчётный счёт Исполнителя, ознакомление и согласие Заказчика со всеми условиями настоящей Оферты, включая Приложения №1 и №2, действующие на момент акцепта.

1.3. Акцепт Оферты равносителен заключению договора в письменной форме на условиях настоящего Договора (пункт 3 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункт 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2. Термины и определения

2.1. Сервис — онлайн-сервис «Re:call» для распознавания, транскрипции и аналитики аудиоданных, доступ к которому предоставляет Исполнитель.

2.2. Заказчик — юридическое лицо или ИП, акцептовавшее Оферту и получившее доступ к Сервису.

2.3. Исполнитель — Индивидуальный предприниматель Белоусова Виктория Геннадьевна, ОГРНИП 315325600009390, ИНН 320304674901, оказывающий услуги по предоставлению доступа к Сервису.

2.4. Пакет услуг — определенный объем услуг по обработке звуковых файлов, выбранный Заказчиком, имеющий установленную стоимость и срок действия (согласно Приложению №2).

2.5. Интеграция (стандартная/нестандартная) — настройка автоматического перенаправления данных от системы Заказчика в Сервис для обработки. Стоимость определяется Приложением №2 или индивидуальным коммерческим предложением.

2.6. Отчёт — информация из звуковых файлов, сформированная Сервисом и представленная в табличном формате (доступ через Google Sheets или аналоги).

2.7. Настройка отчета — опциональное изменение формы базового отчета по заявке Заказчика. Может быть возмездной (условия и стоимость по согласованию Сторон, Приложение №2).

2.8. Обновление Сервиса — любые модификации и новые версии Сервиса по усмотрению Исполнителя. 2.9. Техподдержка Сервиса — консультации, диагностика и устранение неисправностей Сервиса, возникших не по вине Заказчика.

2.10. Приложения №1 (Функциональные характеристики Сервиса) и №2 (Стоимость услуг) являются неотъемлемой частью Договора.

3. Предмет Договора

- 3.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по предоставлению неэксклюзивного доступа к онлайн-сервису речевой аналитики «Re:call» (далее – Сервис) на возмездной основе, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
- 3.2. Заказчик может передавать звуковые файлы в Сервис и использовать его для обработки аудио, формирования и получения аналитических отчетов.
- 3.3. Исполнитель гарантирует обладание всеми правами на Сервис. Исключительные права на ПО Сервиса Заказчику не передаются, только право доступа и использования функционала.
- 3.4. В случае досрочного расторжения по инициативе Заказчика, оплаченные, но неиспользованные услуги не возвращаются.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Права и обязанности Исполнителя::

- 4.1.1. Предоставить Заказчику доступ к Сервису в объеме и порядке, установленном настоящим Договором.
- 4.1.2. Информировать Заказчика о выходе новых версий и обновлений Сервиса путём размещения информации на сайте Исполнителя и/или направления уведомлений на электронную почту или в мессенджер Заказчика.
- 4.1.3. При необходимости консультировать Заказчика по эксплуатации Сервиса.
- 4.1.4. Обеспечить работоспособность Сервиса. Неисправности, возникшие не по вине Заказчика, устранять в разумный срок. Для диагностики Заказчик предоставляет необходимую информацию.
- 4.1.5. Определять функциональные характеристики Сервиса, вносить изменения и выпускать Обновления без дополнительной оплаты со стороны Заказчика.
- 4.1.6. Требовать своевременную оплату услуг.
- 4.2.3. Временно приостанавливать доступ к Сервису по объективным техническим причинам (профилактика, устранение сбоев, безопасность).
- 4.2.4. Ограничивать или прекращать доступ к Сервису при отсутствии своевременной оплаты.
- 4.2.5. В одностороннем порядке изменять Договор, уведомив Заказчика путем размещения новой редакции на сайте за 14 календарных дней до вступления изменений в силу.

4.3. Права и обязанности Заказчика:

- 4.3.1. Своевременно оплачивать услуги.
- 4.3.2. Использовать Сервис исключительно по назначению, воздерживаться от неправомерного доступа, декомпиляции, модификации, копирования или обратной инженерии ПО Сервиса.
- 4.3.3. Не передавать третьим лицам данные и средства доступа к Сервису.
- 4.3.4. Соблюдать авторские и интеллектуальные права Исполнителя на Сервис.
- 4.4.1. При несогласии с изменениями в Договоре, расторгнуть его в одностороннем порядке, письменно уведомив Исполнителя за 7 календарных дней с момента вступления изменений в силу. Договор будет считаться расторгнутым с даты окончания текущего оплаченного Пакета услуг.
- 4.5. Заказчик предоставляет Исполнителю право использовать информацию об использовании Заказчиком Сервиса в информационных, рекламных и маркетинговых целях без вознаграждения.

5. Стоимость услуг и порядок расчетов

5.1 Заказчик предварительно оплачивает стоимость выбранного Пакета услуг, уплачивая сумму согласно условиям приложения №2 к договору. Расчет производится путем перечисления денежных средств на расчетные реквизиты Исполнителя.

5.2 Обязательство Заказчика по осуществлению платежей считается исполненным с момента зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

5.3 До поступления полной суммы предварительной оплаты за очередной период оказания услуг доступ Заказчика к функционалу Сервиса блокируется.

5.4 Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать новые цены на услуги, публикуя соответствующую новую версию приложения №2 на своём официальном сайте не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до введения новых тарифов. Новые расценки применяются ко всем последующим периодам обслуживания, начиная с даты публикации нового прайса. Цены на уже оплаченные пакеты услуг изменению не подлежат.

5.5 Интеграция и настройка отчетов принимаются Заказчиком автоматически без подписания акта приема-передачи, если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента реализации интеграции и отправки соответствующей ссылки Заказчику не поступало обоснованных претензий относительно качества или объема выполненных работ.

6. Защита конфиденциальной информации и объектов интеллектуальной собственности

6.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность всей информации, полученной в рамках исполнения настоящего Договора, и не раскрывать её третьим лицам без согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных законом или необходимостью исполнения Договора.

6.2. Все исключительные права на Сервис (программное обеспечение, лежащее в его основе) принадлежат Исполнителю. Заказчик не вправе копировать, декомпилировать, модифицировать Сервис или иным образом использовать его функционал вне условий настоящего Договора.

6.3. Заказчик самостоятельно обеспечивает получение согласий субъектов персональных данных, если такие данные передаются через Сервис для обработки. Заказчик освобождает Исполнителя от любой ответственности за отсутствие таких согласий.

7. Качество услуг и Ограничение ответственности

7.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги по предоставлению доступа к Сервису в соответствии с функциональными характеристиками, указанными в Приложении №1.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за любые сбои, возникшие в работе Сервиса по причине нарушения Заказчиком условий использования, несоблюдения требований к техническому обеспечению или использования нелегального программного обеспечения.

7.3. Заказчик гарантирует наличие прав на передачу данных (звуковых файлов) для обработки и их соответствие законодательству РФ. Исполнитель не отвечает за содержание, законность и соответствие данных Заказчика.

7.4. Ответственность Исполнителя по настоящему Договору, в том числе возмещение убытков по любому основанию, ограничивается общей суммой платежей, полученных от Заказчика за последние 6 (Шесть) календарных месяцев, предшествующих основанию возникновения ответственности.

7.5. Стороны ни при каких обстоятельствах не несут никакой ответственности по настоящему Договору за какие-либо косвенные убытки и/или упущенную выгоду другой Стороны и/или третьих сторон.

8. Срок действия договора

8.1. Договор вступает в силу с момента его акцепта Заказчиком и заключается на неопределенный срок. Предоставление доступа к Сервису осуществляется Заказчику исключительно на срок действия оплаченного Пакета услуг (количество минут, соответствующее длительности звуковых файлов Заказчика, обработанных с использованием Сервиса).

8.2. Доступ Заказчика к Сервису, размещенному на облачном сервере, автоматически прекращается после истечения срока действия или прекращения Договора.

8.3. Все данные Заказчика в Сервисе (звуковые файлы, отчеты) безвозвратно удаляются Исполнителем по истечении 45 календарных дней с даты прекращения Договора или окончания последнего оплаченного Пакета услуг.

10. Заключительные положения

10.1. Споры решаются переговорами, при невозможности договориться подается досудебная претензия. Ответ на нее дается в течение 10 дней.

10.2. Недостижение компромисса ведет к разрешению споров в Арбитражном суде города Москвы.

10.3. Договор расторгается:

- Односторонним отказом одной стороны с предупреждением за 30 дней;
- Исполнителем при существенных нарушениях Заказчиком договора с немедленным уведомлением;
- По иным основаниям, установленным законом или договором

10.4. Некоторые обязательства продолжают действовать после окончания договора (например, о конфиденциальности, правах на интеллектуальную собственность).

10.5. Окончание договора не отменяет ответственности сторон за допущенные нарушения.

10.6. Нарушение договора влечет ответственность в соответствии с его условиями и законодательством РФ.

10.7. В случае несоблюдения правил использования сервиса Исполнитель вправе ограничить доступ или досрочно расторгнуть договор с возмещением ущерба.

10.8. Применимое законодательство — российское.

Приложение №1 к Лицензионному договору - оферте на оказание услуг по предоставлению доступа к онлайн-сервису речевой аналитики Re:call

1. Функциональные характеристики сервиса «Re:call»:

1.1. Транскрибация звуковых файлов.

1.2. Обработка результатов транскрибации звуковых файлов, включающая структурирование и сортировку информации в соответствии с заданными критериями отчёта.

1.3. Формирование отчёта путём размещения отсортированной информации в табличной форме согласно установленной структуре.

1.4. Предоставление сформированного отчёта в онлайн-интерфейсе для просмотра и использования Заказчиком.

2. Виды отчёта:

2.1. Базовый отчёт - отчет, содержащий следующие характеристики:

О звонке

Общая оценка звонка — числовое значение (от 0 до 100), отражающее общую результативность.

Вероятность продажи % — интегральный показатель готовности клиента к покупке.

Итог разговора — краткое текстовое описание сути беседы, включая договорённости или причины отказа.

ЛПР — наличие/отсутствие лица, принимающего решение.

О клиенте

Факты — конкретные обстоятельства, озвученные клиентом:

ФИО, интересующий товар, комплектация, язык, дополнительные ограничения и пр.

Потребности — выявленные цели и желания клиента, сформулированные в ходе разговора.

Как улучшить — рекомендации по улучшению взаимодействия с данным клиентом.

Оценка этапов работы менеджера (в процентах):

Приветствие % — корректность и доброжелательность вступления.

Выявление потребностей % — насколько полно и целенаправленно менеджер выяснил потребности.

Персонализация и адаптация предложения % — степень адаптации предложения под конкретные запросы.

Презентация продукта % — качество подачи продукта и аргументации.

Обработка возражений % — насколько профессионально и уверенно менеджер реагировал на сомнения.

Завершение сделки % — попытка закрыть сделку или договориться о следующем шаге.

Коммуникация % — общая культура речи, структура общения, темп, паузы, логика.

Вероятность конфликта % — наличие конфликтных моментов в разговоре.

3.2. Персонализированный отчёт - отчёт, отличающийся от базового по составу, структуре или критериям отображения данных. Конкретные параметры такого отчёта определяются по соглашению Сторон, с учётом потребностей Заказчика и технической возможности Исполнителя.

Приложение №2 к Лицензионному договору - оферте на оказание услуг по предоставлению доступа к онлайн-сервису речевой аналитики Re:call

Цены и состав предоставляемых услуг установлены в соответствии с действующими тарифами Исполнителя, отражёнными в настоящем Приложении.

Тарифы и условия предоставления лицензии Re:call

Наименование	Стоимость	Описание
Лицензия Re:call	15 000 ₽ / мес.	Включает 2 500 минут анализа звонков. Количество пользователей на одну лицензию не ограничено.
Дополнительные минуты анализа	6 ₽ / минута	Сверхлимитные минуты тарифицируются по факту использования в текущем месяце.
Базовая установка и настройка системы	бесплатно	Создание Личного кабинета, добавление сотрудников и начальная настройка.
Техническая поддержка	бесплатно	Поддержка через WhatsApp, Telegram, email и телефон в рабочее время.
Обучение по использованию Re:call	бесплатно	Доступ к базе знаний, видеоинструкциям и рекомендациям по улучшению продаж.
Интеграции с внешними сервисами	бесплатно	Подключение телефонии, CRM и других систем — бесплатно. Внешние сервисы оплачиваются отдельно.
Доработка анализа под ваш запрос (пакет)	35 000 ₽ (разово)	Индивидуальная настройка анализа под бизнес-процессы Заказчика, включая сценарные алгоритмы.
Доработка функционала (почасовая)	2 600 ₽ / час	При объёме > 50 часов в месяц — 2 200 ₽ / час. Сроки и задачи согласуются отдельно.

В стоимость тарифов не включены дополнительные расходы Заказчика третьим лицам (сервисам и юридическим лицам), необходимых для работы сервиса Re:call. К подобным расходам относятся стоимость сrm-системы, стоимость IP-телефонии и т.д. Подобные расходы Заказчик несет самостоятельно.