

# Договор возмездного оказания услуг № (Клиентский договор)

г. Москва

г.

Общество с ограниченной ответственностью «Виртуальные инфраструктуры» (далее – **Провайдер**), осуществляющее свою деятельность под коммерческим обозначением «**Облакоотека**», действующее на основании лицензии на предоставление телематических услуг связи № 155438 от 14 июня 2017г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, в лице Директора департамента клиентского сервиса Колеровой Елизаветы Юрьевны, действующей на основании Доверенности № 19 от 14.09.2016 г., с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (далее – **Абонент**), в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, далее совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности – «**Сторона**», заключили настоящий договор (далее – **Договор**) о нижеследующем:

## 1 Основные понятия и определения

1.1 **Лицевой счет** – запись в базе данных, отражающая финансовые взаимоотношения между Абонентом и Провайдером, значение (баланс) которой увеличивается на сумму внесенных Абонентом платежей и уменьшается на сумму, равную стоимости предоставленных Абоненту услуг.

1.2 **Интернет-сайт Провайдера** – совокупность веб-страниц, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и объединенных единым адресным пространством домена **oblakoteka.ru**.

1.3 **Личный кабинет** – закрытый раздел Интернет-сайта Провайдера, предназначенный для информационного взаимодействия Абонента и Провайдера, в частности для:

- управления предоставляемыми Абоненту услугами;
- выбора тарифных планов;
- доступа к Лицевому счету с целью получения информации о его состоянии и управления находящимися на нем средствами;
- предоставления и актуализации контактной информации и иных сведений, необходимых для предоставления Абоненту предусмотренных Договором услуг.

## 2 Содержание договора

2.1 Условия Договора определяются настоящим документом и следующими приложениями, размещенными на сайте Провайдера в разделе <http://oblakoteka.ru/support/>:

- **приложение 1 Клиентский договор «Общие правила оказания услуг»;**
- **приложение 2 Клиентский договор «Правила оказания отдельных услуг»;**
- **приложение 3 Клиентский договор «Политика конфиденциальности».**

2.2 Подписывая настоящий договор Абонент подтверждает, что все перечисленные договором приложения ему доступны, понятны и принимаются без каких-либо изъятий.

## 3 Предмет договора

3.1 Провайдер обязуется предоставлять Абоненту заказанные им услуги, а Абонент обязуется оплачивать эти услуги.

3.2 Место оказания услуг – город Москва, Российская Федерация.

## 4 Состав услуг

4.1 Предоставляемые Провайдером услуги представляют собой предоставление возможности использования серверных, сетевых, программных и иных ресурсов Провайдера с обеспечением доступа к этим ресурсам по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – **сеть «Интернет»**). Провайдером также могут оказываться дополнительные услуги, связанные с использованием этих ресурсов.

4.2 Виды услуг, предоставляемых Провайдером, указаны в «**Общих правилах оказания услуг (приложение 1)**». Описание и условия предоставления отдельных услуг указаны в «**Правилах оказания отдельных услуг (приложение 2)**».

4.3 Заказ услуг осуществляется Абонентом через Личный кабинет путем выставления соответствующих настроек, позволяющих начать пользоваться выбранными услугами.

## 5 Порядок заказа и предоставления услуг

5.1 Для получения услуг Абонент:

- осуществляет регистрацию в информационной системе Провайдера путем заполнения специальной веб-формы, размещенной на Интернет-сайте Провайдера, обеспечивающей передачу Провайдеру указанных при регистрации сведений;
- осуществляет вход в Личный кабинет с использованием идентификационных данных, полученных при регистрации;
- производит выбор необходимых ему услуг и их параметров (для услуг с переменными параметрами), а также тарифного плана путем выставления соответствующих настроек в Личном кабинете;
- пополняет Лицевой счет на сумму, достаточную для оплаты выбранных услуг;
- подключает выбранные услуги (направляет Провайдеру заявку на подключение выбранных услуг) путем выставления соответствующих настроек в Личном кабинете.

5.2 Если Абонент был привлечен агентом, Абонент обязан при регистрации в информационной системе Провайдера указать код этого агента.

5.3 Если иное не указано в «**Правилах оказания отдельных услуг**» (приложение 2) применительно к конкретной услуге, оказание выбранных Абонентом услуг, т.е. предоставление Абоненту доступа к соответствующим ресурсам или изменение их параметров и т.п., начинается автоматически после их подключения Абонентом через Личный кабинет при наличии на Лицевом счете средств, достаточных для их оплаты.

5.4 После подключения первоначально выбранных услуг дальнейшее управление услугами – изменение их состава, параметров (для услуг с переменными параметрами), смена тарифных планов и т.д., осуществляются Абонентом через Личный кабинет.

## 6 Оплата услуг

6.1 Учет объема и тарификация предоставляемых услуг осуществляется с использованием биллинговой системы.

6.2 Оплата услуг осуществляется в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом.

Перечень, описание и стоимость тарифных планов и услуг указаны на Интернет-сайте Провайдера в разделе «Услуги» (<http://oblakoteka.ru/services>).

6.3 Оплата услуг осуществляется в российских рублях.

6.4 Оплата услуг осуществляется в порядке 100%-ной предоплаты. Счета выставляются в порядке, изложенном в разделе 12 Договора.

6.5 Доступные способы оплаты (способы перечисления денежных средств) указаны на Интернет-сайте Провайдера.

6.6 Во всех случаях, когда при использовании выбранного Абонентом способа оплаты требуется вручную указать номер Договора, платежные реквизиты Провайдера или иную информацию, необходимую для осуществления платежа, Абонент обязан точно и корректно указывать эту информацию. Ответственность за любые негативные последствия, возникшие в результате ошибки Абонента при перечислении денежных средств, несет Абонент.

## 7 Лицевой счет

7.1 Значение лицевого счета (баланс) может быть больше или равно нулю.

7.2 Увеличение баланса отражает поступление Провайдеру авансовых платежей за услуги, подлежащие предоставлению Абоненту.

7.3 Уменьшение баланса отражает списание денежных средств в счет оплаты предоставляемых Абоненту услуг.

## 8 Обещанный платеж

8.1 Услуга «обещанный платеж» заключается во временном предоставлении возможности Абоненту пользоваться услугами без фактической уплаты Провайдеру денежных средств.

8.2 При активации услуги «обещанный платеж» образовавшаяся задолженность Абонента по оплате предоставляемых ему услуг должна быть погашена в течение 7 (семи) дней с момента активации. В случае, если эта задолженность не будет погашена в указанный срок, Провайдер вправе приостановить оказание услуг Абоненту и потребовать уплаты неустойки в размере 1 (одного) процента от суммы долга за каждый день просрочки.

## 9 Возврат неиспользованного остатка средств

9.1 Неиспользованный остаток средств на Лицевом счете Абонента возвращается Абоненту по его заявлению путем перечисления этих средств на указанный Абонентом банковский счет.

9.2 Заявление о возврате неиспользованного остатка средств должно быть предъявлено в письменной форме и подписано собственноручной подписью Абонента, либо посредством электронного документооборота (далее **ЭДО**) с использованием электронной цифровой подписи (далее **ЭЦП**). При этом

сумма остатка, подлежащего возврату, определяется на основании Акта сверки взаимных расчётов, подписанных Сторонами.

9.3 В случае поступления соответствующей суммы денежных средств на указанный Абонентом банковский счет обязанность Провайдера вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств считается исполненной.

## 10 Приостановление оказания услуг (блокировка)

10.1 Оказание услуг может быть приостановлено Провайдером:

10.1.1 по заявке Абонента – добровольная блокировка;

10.1.2 в случае если ресурсы, предоставленные Абоненту при оказании услуг, используются Абонентом или третьими лицами для совершения противоправных действий – распространения вредоносного программного обеспечения, распространения спама (рекламы, распространяемой без предварительного согласия абонента или адресата), информации, распространение которой ограничено или запрещено законом и т.п.;

10.1.3 в случае если действия, совершаемые Абонентом или третьими лицами с использованием ресурсов, предоставленных Абоненту при оказании услуг, препятствуют нормальному функционированию информационной системы Провайдера или создают угрозу ее безопасности;

10.1.4 в случае DDoS или иной сетевой атаки, совершаемой третьими лицами на информационные ресурсы, предоставленные Абоненту при оказании услуг, или сегмент информационной системы Провайдера, в котором находятся эти ресурсы;

10.1.5 в случае проведения предусмотренных Договором регламентных или восстановительных работ.

10.2 В случае добровольной блокировки по заявке Абонента, а также при активации Абонентом функции «остановить услугу» в Личном кабинете, с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявке из расчёта 30% от стоимости всех услуг тарифного плана.

10.3 По заявке Абонента оказание услуг может быть приостановлено не более чем на 6 (шесть) месяцев.

10.4 Оказание услуг приостанавливается автоматически (принудительная блокировка) :

10.4.1 если средств на Лицевом счете недостаточно для их оплаты;

10.4.2 если задолженность, возникшая в связи с использованием услуги «обещанный платеж», не была погашена в установленный срок (пункт 8.2 Договора).

10.5 Если иное не обусловлено характером конкретной услуги, оказание услуг приостанавливается посредством полной или частичной блокировки обмена данными между ресурсами, предоставленными Абоненту при оказании услуг, и сетью «Интернет».

10.6 По истечении 30 (тридцати) календарных дней после наступления принудительной блокировки услуги подлежат автоматическому удалению.

## 11 Качество и доступность услуг

11.1 Провайдер обязуется обеспечивать предусмотренные Договором показатели качества и доступности услуг, в том числе обеспечивать в установленные Договором сроки устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами или приводящих к несоответствию технических параметров услуг установленным Договором значениям.

Показатели качества и доступности, установленные для соответствующих услуг, указаны в **«Правилах оказания отдельных услуг» (приложение 2)**.

11.2 Обязанности по устранению неисправностей, препятствующих пользованию услугами, распределяются между Провайдером и Абонентом в зависимости от зоны ответственности, в которой возникла неисправность.

Зоны ответственности, установленные для соответствующих услуг, распределяются в соответствии с **«Правилами оказания отдельных услуг» (приложение 2)**.

11.3 Устранение неисправностей в зоне ответственности Абонента осуществляется Абонентом за свой счет.

11.4 Устранение неисправностей в зоне ответственности Провайдера осуществляется Провайдером за свой счет, за исключением случаев, когда неисправность возникла в результате допущенного Абонентом грубого нарушения общепризнанных правил установки, настройки или использования серверного программного обеспечения.

11.5 Провайдер не несет ответственности за работоспособность каналов связи, используемых Абонентом для доступа к информационной системе Провайдера.

11.6 В целях поддержания и улучшения качества, предоставляемых Абоненту услуг Провайдер вправе периодически проводить профилактические работы, в ходе проведения которых услуги могут быть недоступны. Условия проведения профилактических работ указаны в разделе 8 **«Общих правил оказания услуг» (приложение 1)**.

## 12 Предоставление документов для финансовой (бухгалтерской) и налоговой отчетности

12.1 Формирование и предоставление документов для финансовой (бухгалтерской) и налоговой отчетности осуществляется по истечении каждого **отчетного периода**, который для целей Договора приравнивается к календарному месяцу.

12.2 Счёт на уплату аванса на использование услуг выставляется в течение 2-х (двух) рабочих дней после окончания предыдущего отчётного периода. При этом сумма авансового платежа рассчитывается биллинговой системой Провайдера автоматически и равна стоимости всех услуг, оказанных Абоненту в предыдущем отчётном периоде.

12.3 Счёт на уплату аванса может быть в любое время выставлен Абонентом через Личный кабинет, или выставлен Провайдером по заявке Абонента, направленной на электронный адрес [info@obla Koteka.ru](mailto:info@obla Koteka.ru).

В этом случае размер авансового платежа определяется Абонентом.

12.4 Обмен первичными учетными документами, оформленными в виде счета-фактуры и акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) производится в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи - ЭДО в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней после окончания отчётного периода.

12.5 Счета-фактуры и акты сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) заверяются ЭЦП уполномоченного представителя Провайдера.

12.6 В случае, если Абонент в Личном кабинете выбрал способ обмена документами, отличный от способа обмена посредством ЭДО, Провайдер формирует в качестве первичного учётного документа универсальный передаточный документ (далее **УПД**) на бумажном носителе.

12.7 УПД и счёт на оплату на бумажном носителе заверяются оттиском печати и подписью уполномоченного представителя Провайдера.

12.8 Передача Абоненту подлинников УПД и счёта на оплату производится в офисе Провайдера, начиная с 5-го рабочего дня после окончания отчетного периода.

12.9 Если в качестве способа доставки документов Абонент выбрал в Личном кабинете вариант «почта России», то работы Провайдера по отправке документов оплачиваются Абонентом как дополнительная услуга - «Техническая работа по подготовке и отправке документов на бумажных носителях», в размере 100 (сто) рублей за одну отправку.

12.10 Подлинники документов с указанным в п.п. 12.9 способом доставки, направляются Абоненту почтовым отправлением с использованием услуг ФГУП «Почта России» в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода.

12.11 Отправка по заявке Абонента дубликатов документов способом, указанным в п.п.12.9, оплачивается Абонентом в соответствии с п.п.12.9.

12.12 В первичные учётные документы об оказании услуг включаются все услуги, оказанные за истекший отчетный период; при этом момент оказания услуги определяется в соответствии с **«Общими правилами оказания услуг» (приложение 1)**.

12.13 Для проверки Абонентом указанных в п.п. 12.6 настоящего раздела документов до их получения, не позднее 3 (трех) рабочих дней после окончания отчетного периода Провайдер обеспечивает доступность электронных копий (сканов) документов в Личном кабинете Абонента.

12.14 Подлинник УПД составляется и передаётся (пересылается) Абоненту в двух экземплярах. Один экземпляр, заверенный подписью Абонента (его уполномоченного представителя) и оттиском его печати, Абонент должен вернуть Провайдеру в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения. Передача (пересылка) Провайдеру заверенных Абонентом экземпляров УПД осуществляется Абонентом за свой счет.

12.15 Если в указанный в пункте 12.14 срок Абонент не направит Провайдеру заверенный экземпляр УПД, и от него не поступит мотивированная претензия к качеству услуг, оказанных за истекший отчетный период, все указанные в УПД услуги считаются оказанными в полном объёме и с надлежащим качеством, а сам УПД - утверждённым Абонентом.

## 13 Информационное взаимодействие

13.1 Общий порядок информационного взаимодействия, осуществляемого Сторонами при исполнении Договора, определяется **«Регламентом информационного взаимодействия» (раздел 2 Общих правил оказания услуг (приложение 1))**.

13.2 Провайдер обязуется обеспечивать защиту конфиденциальной информации Абонента от неправомерного доступа, уничтожения, изменения, иных неправомерных действий, а также соблюдать ее конфиденциальность.

13.3 Состав информации, признаваемой конфиденциальной, а также состав и содержание обязательств Провайдера по ее защите определяются **«Политикой конфиденциальности» (приложение 3)**.

## **14 Ответственность Сторон**

14.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и условиями Договора.

14.2 Ни одна из Сторон не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым, в частности, относятся препятствующие исполнению одной из Сторон ее обязательств по Договору решения и действия (бездействие) органов государственной власти, местного самоуправления, должностных лиц, неправомерные действия третьих лиц, в том числе DDoS или иные сетевые атаки на информационную систему Провайдера.

## **15 Предъявление претензий, разрешение споров**

15.1 Спор между Сторонами подлежит разрешению путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем обмена сообщениями по электронной почте.

15.2 В случае невозможности разрешения спора путем переговоров дальнейшее разрешение спора осуществляется в указанном ниже претензионном порядке.

15.3 Документ, в котором выражается официальная претензия или ответ на официальную претензию, должен быть составлен на бумажном носителе и заверен подписью уполномоченного представителя и оттиском печати соответствующей Стороны.

15.4 Срок ответа на официальную претензию – 2 (две) недели с даты получения документа, в котором она выражена.

15.5 В случае если Сторона, направившая официальную претензию, не получит на нее ответ в указанный выше в пункте 15.4 срок или полученный ответ не удовлетворит данную Сторону, она вправе обратиться в арбитражный суд с предъявлением к другой Стороне исковых требований, аналогичных тем, что были изложены в данной претензии.

15.6 Стороны соглашаются с тем, что в случае нарушения Стороной предусмотренного настоящим разделом претензионного порядка урегулирования спора, в том числе нарушения срока представления ответа на официальную претензию или оставление официальной претензии без ответа, суд (арбитражный суд) может отнести на эту сторону судебные расходы независимо от результатов рассмотрения дела.

15.7 В случае судебного разбирательства возникший между Сторонами спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы на основании права Российской Федерации, а в случае если спор подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции – по месту нахождения Провайдера.

## **16 Изменение и прекращение Договора**

16.1 Срок действия Договора не ограничивается.

16.2 Договор может быть в любое время изменен или расторгнут по соглашению Сторон.

16.3 Договор может быть изменен по соглашению Сторон, в том числе в следующем порядке:

16.3.1 Провайдер размещает на своем Интернет-сайте новую редакцию Договора (соответствующего приложения или иной части Договора) и заблаговременно уведомляет Абонента о предлагаемых изменениях и сроке, с которого они вступают в силу;

16.3.2 осуществляя очередной платеж, Абонент выражает свое согласие с предложенными Провайдером изменениям.

16.4 В случае несогласия Абонента с изменениями, предложенными Провайдером в соответствии с пунктом 16.3 Договора, Абонент вправе отказаться от Договора.

16.5 Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется в случаях и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и Договором.

16.6 Расторжение Договора в одностороннем порядке осуществляется путем направления извещения об отказе от Договора. В случае если такой отказ допускается законом, иным нормативным правовым актом или Договором, обязательства Сторон прекращаются в указанном ниже порядке, после чего Договор считается расторгнутым.

16.7 В случае отказа Абонента от Договора Абонент обязан погасить имеющуюся у него задолженность перед Провайдером – при наличии такой задолженности на момент отказа. В частности, погасить задолженность, возникшую в связи с использованием услуги «обещанный платеж», задолженность по уплате истребованной Провайдером неустойки.

16.8 В случае отказа Абонента от Договора Абонент по требованию Провайдера обязан оплатить расходы, понесенные Провайдером в связи с исполнением Договора в части, от которой Абонент отказался. Срок предъявления данного требования – 5 (пять) рабочих дней с момента получения Провайдером извещения об отказе Абонента от Договора.

16.9 Оплата указанных выше в пункте 16.8 расходов осуществляется на основании счета, выставленного Провайдером, в течение установленного Провайдером разумного срока (срок оплаты указывается в счете).

16.10 Обязательства по оказанию услуг, а также иные обязательства Провайдера, за исключением обязательств, предусмотренных **«Политикой конфиденциальности» (приложение 4)**, полностью прекращаются и учетная запись, созданная Абонентом при регистрации, удаляется:

16.10.1 в случае получения Провайдером извещения об отказе Абонента от Договора (обязательства прекращаются с момента получения Провайдером данного извещения, а если в извещении указана дата отказа, то с этой даты);

16.10.2 в случае если Абонент не пользуется услугами более 3 (трех) месяцев подряд.

16.11 В случае отказа любой из Сторон от Договора обязательства Провайдера, предусмотренные **«Политикой конфиденциальности» (приложение 4)**, продолжают действовать в течение 1 (одного) года с момента получения соответствующей Стороной извещения об отказе другой Стороны от Договора.

16.12 В случае расторжения Договора по соглашению Сторон срок действия обязательств Провайдера, предусмотренных **«Политикой конфиденциальности» (приложение 4)**, определяется данным соглашением. При отсутствии в соглашении о расторжении Договора условия о таком сроке, данный срок считается равным 1 (одному) году с момента заключения указанного соглашения.

16.13 При наличии у Абонента неисполненных обязательств, указанных в пунктах 16.7 и (или) 16.8 Договора, Договор продолжает действовать в соответствующей части до момента их исполнения.

## 17 Особые условия

17.1 Стороны договорились, что настоящий Договор, а также любые изменения и дополнения к нему будут иметь юридическую силу как при условии их подписания собственноручно уполномоченными представителями обеих сторон, так и их подписания посредством ЭЦП в системе ЭДО.

17.2 Передача Абоненту оригинала договора на бумажном носителе для подписания производится в офисе Провайдера. Для получения договора доверенным лицом от Абонента необходимо предоставление доверенности на имя получателя.

## 18 Реквизиты и контактные данные Сторон

### Абонент

{UserName}

ИНН/КПП:

Юр. адрес:

Почтовый адрес:

р/с:

{Bank}

БИК:

к/с:

тел.

Контактное лицо по договору:

### От Абонента

\_\_\_\_\_ ( )

М.П.

### Провайдер

Общество с ограниченной ответственностью  
«Виртуальные инфраструктуры»

ИНН/КПП: 7703765969/770301001

Юр. адрес: 123557, г. Москва, улица Пресненский Вал, д.14

Почтовый адрес: 123557, г. Москва, Улица Пресненский Вал, д.14

р/с: 40702810500000054378

ВТБ 24 (ПАО)

БИК: 044525716

к/с: 3010181010000000716

тел. 8-800-555-6364

Контактное лицо по договору:

### От Провайдера

Директор департамента клиентского сервиса

\_\_\_\_\_ (Колерова Елизавета Юрьевна)

Доверенность № 19 от 14.09.2016 г.

М.П.