

Утверждаю  
Генеральный директор ООО «СирБИО»



А.А. Вальчук

01 августа 2022 г.

## ДОГОВОР (ОФЕРТА) оказания услуг

город Санкт-Петербург

Общество с ограниченной ответственностью «СирБИО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Вальчука А.А., действующего на основании Устава, направляет настоящую оферту (также – Оферта) неопределенному кругу физических лиц заключить договор оказания услуг, указанных в Оферте, на изложенных условиях (далее – Договор).

### ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Стороны договорились о следующем значении терминов для использования в настоящем договоре:

**«Исполнитель»** – Общество с ограниченной ответственностью «СирБИО» (ООО «СирБИО»), ОГРН 1197847122967, ИНН 7805751732, КПП 780501001, место нахождения: Российская Федерация, 192012, Санкт-Петербург г, вн.тер.г. Муниципальный округ Рыбацкое Обуховской обороны пр-кт, дом 116, корпус 1, литера Е, помещение 21Н, комната 619А

**«Сервис»** – сервис «Личный кабинет клиента (Сервис покупки товаров и услуг)», являющийся программой для ЭВМ, правообладателем которой является Исполнитель, имеющий широкий спектр функциональных и иных возможностей, включая, но не ограничиваясь следующим: услуги или товары продавцов (размещенных в сервисе), Обучающие материалы, Обучение СирБИО, сайт-визитка, а также иной функционал предлагающийся Заказчику внутри сервиса.

**«Заказчик»** - физическое лицо – акцептант по настоящему договору, пользователь Сервиса.

**«Доступ к Сервису»** – предоставление Исполнителем в рамках Услуги сопровождения Сервиса удаленного доступа Заказчику к Сервису посредством сайта Исполнителя в сети Интернет по адресу: <https://sirbio.ru/personal/>.

**«Инструментарий Сервиса»** – функционал Сервиса по заказу услуг и/или товаров, доступных в Сервисе для Заказчика.

**«Услуги подключения к Сервису»** – услуги адаптации и последующего тестирования соответствующего Сервиса с целью дальнейшей корректной работы Сервиса для Заказчика. Такие услуги направлены на обеспечение возможности Заказчика осуществлять бесперебойный вход в Систему и пользоваться функционалом Системы. Право определять относится ли необходимая адаптация к простейшей, принадлежит Исполнителю.

**«Услуги сопровождения Сервиса» (далее – Услуги)** – комплекс услуг по сопровождению Сервиса, которые включают, но не ограничиваются следующим: первичным тестированием Сервиса, позволяющим Заказчикам проверять функциональные возможности Сервиса и осуществлять бесперебойный вход и использование Сервиса в режиме «онлайн» посредством входа на сайт Исполнителя в сети Интернет по адресу: <https://sirbio.ru/personal/> включая использование Инструментария Сервиса; техническим сопровождением (поддержки) Сервиса, включая поддержание работоспособности Сервиса и консультирование Заказчика по вопросам эксплуатации Сервиса, в том числе по функциональным и иным его возможностям, согласно Приложению №2 к настоящему Договору.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги сопровождения сервиса «Личный кабинет клиента» (далее по тексту договора – услуги сопровождения Сервиса и/или Услуги), в объеме и на условиях, согласно Приложению № 1 к настоящему договору, а Заказчик обязуется принять Услуги и оплатить их в соответствии условиями настоящего договора.

Исполнитель предоставляет Заказчику в рамках оказания Услуг сопровождения Сервиса удаленный доступ к Сервису посредством сайта Исполнителя в сети Интернет по адресу: <https://sirbio.ru/personal/>.

1.2. Услуги сопровождения Сервиса оказываются Исполнителем в тестовом режиме начиная с даты осуществления Заказчиком первого входа в Сервис и до первого сделанного заказа на покупку товаров или услуг без взимания отдельной платы. С момента, когда Заказчик делает заказ на покупку товаров или услуг через Сервис, оплата взимается на условиях и в размере, предусмотренным в соответствующем услуге



Договоре оферте, размещенном в Сервисе. Плата за оказание Услуг сопровождения Сервиса в тестовом периоде включена в стоимость услуг сопровождения Системы.

## 2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

2.1. Заказчик согласен с тем, что, в случае необходимости, для оказания услуг по договору, Исполнитель формирует и использует персональные данные Заказчика.

2.1.1. К персональным данным, которые использует Исполнитель для оказания Услуг по настоящему договору, относятся:

- Фамилия, Имя, Отчество
- Паспортные данные (общероссийский паспорт)
- Паспортные данные заграничного паспорта
- данные любого иного иностранного паспорта (при необходимости)
- Сведения о рождении: дата, место рождения
- Номера контактных телефонов
- Адрес электронной почты
- Фотоизображение

а также иная информация, касающаяся Заказчика, которая была указана Заказчиком в Сервисе.

2.1.2. При обработке персональных данных Заказчика (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение), полученных в целях исполнения настоящего договора, Исполнитель обязуется:

- соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных;
- не разглашать персональные данные и использовать их только в целях исполнения настоящего договора и заключения договоров перевозки/проживания;
- выполнять и соблюдать требования по защите обрабатываемых персональных данных, предусмотренные статьями 18.1. и 19 ФЗ №152-ФЗ от 27 июля 2006г. «О персональных данных».

2.1.3. Помимо п.2.1.1. настоящего Договора, Заказчик согласен с Политикой конфиденциальности и условиями обработки персональных данных Пользователя, размещенной в сети Интернет по адресу: <https://sirbio.ru/about/personal-data-agreement.php>

2.2. Помимо функционала предлагаемого Исполнителем, в Сервисе Заказчику доступна база данных, которая представляет собой информационно-справочную систему, содержащую информацию о товарах/услугах, предназначенную для потенциальных покупателей/потребителей товаров/услуг. Информация о товарах/услугах, представленная в Сервисе, основана на информации, предоставленной продавцами.

2.2.1. Для определенных товарных предложений или услуг в Сервисе Заказчик предоставляется возможность оформления заказа товара (услуги) в магазинах продавца (далее – «Заказ»). Оформляя заказ товаров/услуг Заказчик соглашается с условиями, изложенными в настоящих Условиях, Условиями заказа и доставки продавца, если они применимы. Определенный функционал Сервиса может отличаться или быть недоступен для Заказчика на страницах Сервиса, оптимизированных для мобильных устройств.

2.2.2. Исполнитель является владельцем агрегатора информации о товарах и услугах в смысле, установленном Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей». Оформление Заказа означает выражение Заказчиком намерения заключить договор купли-продажи или договора оказания услуг с определенным продавцом или исполнителем в отношении выбранного товара или услуги в качестве его покупателя или заказчика. Заказчик понимает, что заключает договор купли-продажи или договора оказания услуг непосредственно с продавцом, а не с Исполнителем. Все права и обязанности по договору купли-продажи или договора оказания услуг с Пользователем возникают у продавца.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Добросовестно и в установленные сроки исполнять свои обязательства по договору; оперативно информировать Заказчика о ходе оказания Услуг, предоставлять Заказчику информацию по его запросу, касающуюся предмета настоящего договора.

3.1.2. Обеспечивать сохранность документов, переданных ему Заказчиком или полученных в интересах Заказчика для исполнения настоящего договора.

3.1.3. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных Заказчика, полученных от Заказчика.

3.1.4. Предоставить Заказчику доступ к Инструментарии Сервиса.

3.1.5. Предоставить Заказчику обучающие материалы на русском языке, необходимую техническую информацию для возможности работы с Сервисом (при необходимости).

### 3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. Своевременно оплачивать Услуги Исполнителя по настоящему договору.

3.2.2. Самостоятельно и своевременно осуществлять установку обновлений собственного программного обеспечения по доступу к Сервису посредством сети Интернет (например, установка обновлений для веб-браузера).



3.2.3. Не передавать третьей стороне права и/или обязанности по настоящему договору, как частично, так и полностью, за исключением случаев, когда Исполнитель дал на это своё предварительное письменное согласие.

3.2.4. Уведомлять Исполнителя о любых сбоях в работе Инструментария Сервиса.

3.2.5. Предоставлять Исполнителю информацию и документы, необходимые для надлежащего исполнения Исполнителем своих обязанностей по настоящему договору.

3.2.6. При отказе Заказчика в целом или в части от Услуг, предусмотренных п. 1.1. настоящего договора, уведомить об этом Исполнителя и уплатить все фактически понесенные Исполнителем расходы, в том числе убытки Исполнителя и штрафные санкции, если таковые предусмотрены третьими лицами (поставщиками услуг).

3.2.7. При использовании Сервиса указывать достоверные данные, необходимые для надлежащего оказания услуг Исполнителем.

3.3. **Заказчик имеет право:**

3.3.1. Использовать Инструментарий Сервиса.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

4.1. Стоимость Услуг сопровождения Сервиса и Услуги подключения к Сервису, а также порядок расчетов по настоящему договору определяется согласно тарифам, установленным Приложением № 1 к настоящему Договору.

4.2. Оплата Заказчиком Услуг по настоящему Договору осуществляется с использованием банковских карт Заказчика путем списания денежных средств с таких карт на расчетный счет Исполнителя. Заказчику могут быть доступны иные способы оплаты, информация о которых размещена в Сервисе.

4.3. Стороны договорились, что аванс и предварительная оплата не являются займом, а отсрочка и рассрочка платежа не являются коммерческим кредитом, если иное прямо не предусмотрено настоящим договором.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и настоящим договором.

5.2. Обязательство Стороны по выплате неустойки возникает у нарушившей Стороны после получения ею письменного требования об уплате неустойки от другой Стороны.

5.3. Сторона, нарушившая условия настоящего договора, не исполнившая или исполнившая ненадлежащим образом свои обязательства из настоящего договора, обязана возместить другой Стороне причиненные убытки.

5.4. Заказчик обязан возместить все расходы Исполнителя, связанные с удовлетворением носящих характер мер гражданско-правовой ответственности денежных требований поставщиков услуг, заказанных/забронированных Заказчиком у этих поставщиков посредством Сервиса, если указанные требования обусловлены действиями/бездействием Заказчика.

5.5. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за неоказание услуг, указанных в п.1.1. договора, обусловленное обстоятельствами, возникшими из-за действий независимых от Исполнителя.

#### **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1. Стороны обязуются разрешать возникшие разногласия путём переговоров на основе признания и соблюдения в равной степени прав и законных интересов Сторон.

6.2. Соблюдение претензионного порядка разрешения споров является обязательным для Сторон.

6.3. Срок ответа на претензию составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня её получения соответствующей Стороной.

6.4. Не получив ответа на претензию в установленный пунктом 6.3. настоящего договора срок или получив ответ, не признающий полностью или в части требования, изложенные в претензии, Сторона, предъявившая требования, изложенные в претензии, вправе для разрешения спора обратиться в суд, по месту нахождения Исполнителя.

#### **7. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

7.1. По взаимному согласию Сторон в рамках настоящего договора конфиденциальной признается любая информация, касающаяся предмета настоящего договора, хода его выполнения и полученных результатов. Каждая из Сторон обеспечивает защиту конфиденциальной информации, ставшей доступной ей в ходе исполнения настоящего договора, от несанкционированного использования, распространения или публикации. Такая информация не будет передаваться третьим сторонам без письменного разрешения другой Стороны и использоваться в иных целях, кроме выполнения обязательств по настоящему договору.

7.2. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.



7.3. Обязательства Сторон по защите конфиденциальной информации распространяются на все время действия настоящего договора, а также в течение 3 (трёх) лет после прекращения его действия.

7.4. Не является нарушением режима конфиденциальности предоставление Сторонами информации по запросу уполномоченных государственных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации, участнику Исполнителя, использование Исполнителем сведений на своём сайте, в рекламе или маркетинговых целях, а равно не является нарушением режима конфиденциальности раскрытие Исполнителем информации о Заказчике и/или содержании оказанных ему Услуг и прочих характеристиках третьим лицам (соисполнителям, партнерам бонусной программы и т.п.), в той части, которая необходима последним для оказания Услуг, предусмотренных настоящим договором.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего договора, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами, к которым относятся, включая, но, не ограничиваясь, пожар, землетрясение, военные действия, уличные беспорядки, забастовки, акты и действия (бездействия) государственных или муниципальных органов и любые другие обстоятельства, влияющие на непосредственное выполнение условий настоящего договора.

8.2. О возникновении, продолжительности и прекращении обстоятельств непреодолимой силы и/или их последствий Стороны обязуются уведомлять друг друга незамедлительно, но не позднее 3 (трёх) календарных дней с даты их возникновения/прекращения.

8.3. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 3 (трех) месяцев, каждая Сторона имеет право инициировать досрочное расторжение договора.

## **9. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**

9.1. Настоящая Оферта считается добровольно, полностью и безоговорочно акцептованной Заказчиком, а настоящий договор соответственно - заключенным, с момента осуществления представителем Заказчика следующих действий:

9.1.1. Нажатие Заказчиком кнопки «Продолжить» при регистрации в Сервисе по адресу <https://sirbio.ru/personal/?register=yes>

Дополнительно стороны рассматривают действия Заказчика по оплате услуг, как последующее одобрение и согласие Заказчика с настоящей Офертой и заключение договора, согласно статье 183 Гражданского кодекса РФ.

9.2. Акцепт Оферты означает, что Заказчик предварительно ознакомился и подтверждает свое согласие со всеми условиями и положениями Договора и приложениями к нему.

После акцепта настоящей Оферты (заключения настоящего договора) Заказчик не вправе ссылаться на то, что он не ознакомлен с условиями и положениями договора, а также с приложениями к нему (частично или в полном объеме) либо не признает их обязательность.

Заказчик заверяет и гарантирует, что обладает всеми правами, необходимыми для заключения и исполнения настоящего договора.

В случае, если Заказчик не согласен с каким-либо условием настоящего договора, Исполнитель предлагает отказаться от заключения настоящего договора и использования Сервиса.

9.3. Акцепт настоящей Оферты подтверждает, что Заказчик выражает свое согласие на участие в бонусной программе, организатором которой является Исполнитель, расположенной в сети Интернет по адресу: <https://sirbio.ru/about/loyalty-program.php>

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ**

10.1. Настоящий договор может быть изменён и/или расторгнут по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и настоящим договором.

10.2. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее опубликования в Сервисе.

10.3. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты и действует бессрочно.

10.4. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия договора (Оферты), в том числе изменить наименование, описание, состав и стоимость Услуг, указанных в настоящем Договоре.

10.5. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой редакции Договора (Оферты) в Сервисе, если иной срок не будет указан при такой публикации. При несогласии с предлагаемыми изменениями в Оферте Заказчик обязан в течение 7 (семи) календарных дней с даты изменений направить Исполнителю запрос о расторжении настоящей Оферты. В противном случае такие изменения с даты их вступления в силу считаются согласованными обеими сторонами, подлежат применению к отношениям между ними.

10.6. Заказчик признает, что опубликование вышеуказанных сведений и документов на сайте Исполнителя является надлежащим уведомлением Заказчика о вносимых изменениях.



10.7. Договор может быть расторгнут:

- По соглашению Сторон в любое время.
- По инициативе любой из Сторон с письменным уведомлением другой Стороны не позднее, чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения.

10.8. Прекращение действия договора не освобождает Стороны от проведения взаимных расчетов, выполнения уже возникших к этому моменту обязательств и ответственности за их нарушение. Взаиморасчеты производятся Сторонами не позднее, чем в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты прекращения договора.

## 11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. По всем вопросам, не урегулированным настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. Все заявки, уведомления, и иные документы должны оформляться Сторонами в письменном виде, подписываемых уполномоченным лицом соответствующей Стороны. При отправке документов в печатном виде Стороны до получения оригиналов таких документов признают имеющими юридическую силу документы, оформленные и направленные по факсимильной связи, по электронной почте или иным способом, позволяющим достоверно установить, что документ исходит от конкретной Стороны. При этом каждая Сторона незамедлительно, но в любом случае не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты передачи документов такими способами, обязуется направлять другой стороне оригиналы этих документов.

11.3. Стороны обязаны обеспечить своевременное получение сообщений /документов /информации и несут риск неполучения, несвоевременного получения сообщений/документов/информации, направленных другой Стороной.

11.4. Сообщение/документ/информация считается полученной соответствующей Стороной (ст.165.1 Гражданского кодекса РФ):

11.4.1. в случае направления по электронной почте – в дату, указанную в подтверждении о получении Стороной-получателем сообщения/документа/ информации, имеющемся у Стороны-отправителя;

11.4.2. В случае направления заказной или курьерской почтой – в дату, указанную в подтверждении о вручении отправления Стороне-получателю, имеющемся у Стороны-отправителя.

11.5. Стороны устанавливают, что документы и информация, полученные в порядке, предусмотренном пунктами 11.2 – 11.4 договора, могут использоваться в качестве письменных доказательств в суде, как это предусмотрено процессуальными кодексами РФ. Для использования в качестве письменного доказательства, Сторона, ссылающаяся на такое сообщение/документ/информацию, распечатывает сообщение и вложения, скрепляет подписью уполномоченного лица и печатью (при наличии), после чего предоставляет в суд или заинтересованному лицу.

11.6. Приложениями к настоящему договору и его неотъемлемыми частями являются:

11.6.1. Приложение № 1 – Тарифы на услуги сопровождения Сервиса;

11.6.2. Приложение № 2 - Соглашение об уровне предоставления сервиса.



### Тарифы на услуги сопровождения Сервиса

1.1. Стоимость услуг по сопровождению Сервиса, с учетом уровня предоставления Сервиса, установленного в Приложении №2 к настоящему Договору, за отчетный период формируется из ежемесячных абонентских платежей и составляет - 300 (триста) рублей, НДС не облагается<sup>1</sup>.

1.2. Стоимость услуги подключение к Сервису оплачивается Заказчиком одновременно и составляет - 500 (пятьсот) рублей, НДС не облагается<sup>1</sup>.

1.3. При неоплате услуг по сопровождению Сервиса, обслуживание по вышеуказанному Сервису приостанавливается и возобновляется после внесения платежа.

---

<sup>1</sup> В связи с применением Исполнителем общего налогового режима



**Соглашение об уровне предоставления сервиса**

Настоящее Приложение определяет технические параметры предоставляемых услуг, процедуру представления и обработки запроса на техническое сопровождение, оказываемое Исполнителем Заказчику в рамках Договора, а также определяет соглашение об уровне обслуживания.

1. Доступность сервиса и время проведения регламентных работ в сервисе определяется в Таблице 1.

Таблица 1

Параметр	Значение	Комментарий
Время предоставления сервиса	24/7	Период времени, в течение которого возможно использование сервиса
Сервисный перерыв	1 раз в неделю между 23:00 и 6:00 по воскресениям	Снижение качества услуг или частичное их отсутствие, в указанное время не является нарушением соглашения
Технический перерыв	Не более 80 часов в год	Проводится в случае, когда необходимо выполнить работы, требующие остановки сервиса на некоторое время.

3. Время выполнения работ по инцидентам, связанным со временем отклика сервиса, определяется по таблице 2.

Таблица 2

Наименование инцидента	Время выполнения работ <sup>2</sup>	Комментарий
Обычный	72 часа	Максимальное время, в течение которого зарегистрированный запрос на устранение инцидента будет выполнен, либо будет предоставлена информация о необходимости предоставления дополнительного времени на его выполнение (с указанием требуемого количества времени и причин), с учетом периодов времени, в течение которых производится устранение инцидентов
Срочный	24 часа	
Устранение инцидентов, независимо от приоритета, производится в период с 08:00-19:00 (МСК) по рабочим дням		

4. Порядок подачи Обращений в службу технической поддержки Исполнителя, как связанные со сбоем работы в сервисе, так и не связанные с ними, и порядок выполнения работ по ним.

4.1. Заказчик формирует Обращение, с описанием проблемы, и отправляет его на адрес электронной почты или по телефону согласно таблице 3.

Таблица 3

Ресурсы	Описание	График доступности
Почтовая служба texpomosh@sirbio.ru	Прием обращений по электронной почте	24/7

4.2. При подаче Обращения по телефону Заказчик должен быть готов сообщить необходимую информацию для регистрации Обращения, а именно: свое Ф.И.О., номер карты лояльности, логин, адрес электронной почты, номер телефона, который использовался при регистрации в Сервисе, а также суть Обращения.

4.3. Специалист технической поддержки, получив Обращение по п.4.1, регистрирует его, о чем сообщает Заказчику, далее такое Обращение классифицируется специалистом технической поддержки по приоритету и типу запроса согласно Таблице 4.

Таблица 4

Приоритет	Время реакции	Время решения
Обычный	72 часа	72 часа
Срочный	24 часа	24 часа

<sup>2</sup> Исполнитель не гарантирует решение инцидента в срок, если Заказчик не предоставил всю необходимую Исполнителю информацию для выполнения работ.