Договор - оферта на оказание услуг технической поддержки

г. Москва **«01» сентября 2026 г.**

Акционерное общество «Айко», ОГРН 1081690065577, ИНН 1655166016, адрес местонахождения 117587, Москва, Варшавское шоссе, д.118, корпус 1, 17-й этаж, помещение XLIX, ком.2, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Папина Дмитрия Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили настоящий Договор-оферту на оказание услуг технической поддержки (далее - Оферта, Договор) о нижеследующем:

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Программное обеспечение iiko» - программное обеспечение iiko, являющееся результатом интеллектуальной деятельности АО «Айко» и охраняемое законодательством Российской Федерации. Исключительное право на программное обеспечение iiko в полном объеме принадлежит АО «Айко» (ИНН 1655166016). Программное обеспечение iiko зарегистрировано в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных 23.12.2016 г. под номером 2572 (Приказ Минкомсвязи России от 23.12.2016 №682). Подробная информация о программном обеспечении iiko, в том числе инструкции по работе с программным обеспечением iiko, включая но не ограничиваясь обучающие статьи, видео ролики и т.д. (далее – программное обеспечение, ПО) размещена на официальном сайте АО «Айко» по следующему адресу: https://iiko.ru/.

«Торговое предприятие» - ресторан, бар, кафе, столовая, или иное место, где Заказчиком оказываются услуги по обслуживанию посетителей (гостей).

«Заявка» - обращение, запрос в службу технической поддержки Исполнителя.

«Автоматизированное рабочее место» («АРМ») - одно автоматизированное рабочее место в Торговом предприятии или в помещении Заказчика (станция кассира, станция официанта, рабочее место диспетчера доставки, рабочее место оператора Call-центра), предназначенное для работы с Программным обеспечением iiko.

Типы ошибок:

- Блокирующие – ошибки, приводящие к невозможности работы с ПО iiko, а также препятствующие надлежащему исполнению взаиморасчетов. Отсутствует возможность применения обходных действий, позволяющих продолжить работу Торгового предприятия Заказчика с ПО iiko.
- Критические - ошибки, приводящие к невозможности выполнить обязательные операции при работе с ПО iiko. При этом существует возможность применения обходных действий, позволяющих продолжить работу подразделения Заказчика с ПО iiko.
- Важные – ошибки, затрудняющие выполнение операций с помощью ПО iiko, но не влияющие на результат;
- Незначительные – ошибки, которые не приводят к какому-либо сокращению функциональности ПО iiko, либо существенному затруднению выполнения операций.

«Время реакции» - время в течение, которого Заказчик получает подтверждение от Исполнителя принятия обращения в работу с указанием номера заявки и примерного времени исполнения данной заявки.

«Оферта» – предложение Исполнителя, адресованное любому лицу, заключить с ним Договор на оказание услуг технической поддержки (далее –«Договор»).

«Акцепт» – полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящего Договора.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с настоящим Договором на основании Заявок от Заказчика Исполнитель осуществляет техническую поддержку ПО iiko на объектах Заказчика, перечень и количество автоматизированных рабочих мест (АРМ), на которых определяется в Счете на оплату, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора. Способы подачи Заявок, их содержание и алгоритм работы определяются в соответствии с Порядком приема и рассмотрения Заявок (Приложение № 1 к Договору). Сроки и условия оказания услуг определяются в соответствии с выбранным Заказчиком тарифным планом (Приложение №2) и ценами на обслуживание (Приложение № 3).

1.2. Акцептом данной оферты Стороны признают оплату стоимости услуг оказания технической поддержки программного обеспечения iiko со стороны Заказчика в рамках настоящего Договора. Совершая акцепт настоящего Договора, Заказчик полностью и безоговорочно принимает условия настоящего Договора. С момента акцепта настоящей Оферты Договор считается заключенным с двух сторон.

1.3. Настоящий Договор составлен на русском языке. Все правоотношения, вытекающие из настоящего Договора, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Услуги по настоящему Договору оказываются Исполнителем на основании заявок, направляемых Заказчиком в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложения к Договору. Заявки принимаются Исполнителем круглосуточно в любой день одним из способов, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору. Заказчик несет ответственность за полноту и достоверность информации, предоставляемой в Заявке. С момента регистрации Заявки Исполнителем ей присваивается уникальный номер, который сообщается Заказчику. Датой и временем принятия Заявки к исполнению считается момент присвоения ей уникального номера.

2.2. В случае если для начала или продолжения работы по Заявке Исполнителю требуется дополнительная информация от Заказчика, Исполнитель вправе запросить такую информацию. Сроки выполнения работ по Заявке, установленные в Приложении №2 Договора, приостанавливаются на весь период с момента направления запроса до момента получения от Заказчика всей запрошенной информации.

2.3. Консультирование конечных пользователей Заказчика по вопросам, связанным с использованием ПО iiko, осуществляется по телефону в объеме и в соответствии с условиями выбранного Заказчиком тарифного плана, указанными в Приложении №2. Исполнитель вправе ограничить или прекратить консультирование в случае проявления неуважительного или неэтичного поведения со стороны Заказчика или его сотрудников.

2.4. Время обслуживания, а также сроки реакции и решения проблем Заказчика определяются выбранным тарифным планом в соответствии с Приложением №2 к настоящему Договору.

3. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость услуг технической поддержки зависит от выбранного Заказчиком тарифного плана, указанного в Приложении № 2, и количества автоматизированных рабочих мест Заказчика. Расчёт стоимости оказываемых услуг производится на основании Цен на обслуживание, опубликованных сайте Исполнителя (Приложение № 3 к Договору).

3.2. Стоимость услуг, указанная в Договоре и Приложениях к нему, включает в себя налог на добавленную стоимость (НДС) по ставке, действующей на дату заключения Договора/выставления счета. В случае изменения ставки НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации стоимость услуг подлежит пересчету в соответствии с новой ставкой налога с даты вступления изменения в силу. Исполнитель уведомляет Заказчика об изменении стоимости путем направления нового счета на оплату или доплате по УПД/акту сверки.

3.3. Стоимость оказываемых услуг и период, в течение, которого эти услуги оказываются, указываются в счете на оплату.

3.4. Оплата услуг по технической поддержке осуществляется Заказчиком в форме 100% предоплаты. Первый платеж подлежит перечислению в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счета от Исполнителя. Последующие платежи вносятся авансовыми платежами за соответствующий расчетный период (месяц/квартал) не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начала такого периода. Основанием для оплаты является счет, выставленный Исполнителем. В платежном поручении Заказчик обязан указать номер и дату данного счета. В случае не указания или неправильного указания номера счета, срок идентификации платежа и, как следствие, срок зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя может увеличиться. Исполнитель не несет ответственности за задержки в зачислении платежей и предоставлении услуг, связанные с ошибками Заказчика в платежном поручении. Актуальные тарифы и цены подлежат применению с момента их опубликования на официальном сайте Исполнителя. Исполнитель прилагает разумные усилия для обеспечения актуальности и корректности информации на сайте. В случае возникновения технических сбоев на сайте, приоритет имеют условия, указанные в счете на оплату.

3.5. Все платежи осуществляются в рублях Российской Федерации путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Днем исполнения обязательств Заказчика по оплате считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.6. Стоимость работ специалиста Исполнителя на объекте Заказчика (на выезде) указана в Тарифных планах Исполнителя, указанных в Приложении № 2 Договора. Стоимость услуг в Тарифных планах указана с учётом НДС.

3.7. Стоимость одного километра в случае выезда за пределы МКАД составляет 120 (Сто двадцать) рублей, в том числе НДС, и вычисляется, исходя из длины пути от МКАД до пункта назначения и добавляется к суммарной стоимости работы специалиста.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик имеет право:

4.1.1. Контролировать ход и качество оказания услуг по настоящему Договору.

4.1.2. Перейти на иной тарифный план, уведомив об этом Исполнителя путем направления соответствующего запроса на адрес электронной почты, указанный в п. 11 Договора, не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до начала следующего расчетного периода. Изменение тарифа оформляется путем направления Исполнителем нового Счета на оплату, содержащего условия нового тарифного плана. Оплата данного Счета считается акцептом новых условий Заказчиком.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Не приступать к выполнению работ (оказанию услуг), а начатые работы приостановить в случаях неисполнения Заказчиком своих обязанностей по настоящему Договору, в том числе в случае задержки поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, на срок неисполнения Заказчиком своих обязательств по настоящему Договору. В этом случае срок выполнения работ (оказания услуг) сдвигается на время неисполнения Заказчиком своих обязанностей.

4.2.2. Не приступать к оказанию услуг и приостановить их оказание до момента предоставления Исполнителю полного и беспрепятственного удаленного доступа к системам Заказчика, необходимым для оказания услуг. Указанное

приостановление не является нарушением обязательств со стороны Исполнителя, и все сроки оказания услуг подлежат соразмерному продлению.

4.2.3. Привлекать для выполнения работ (оказания услуг) по настоящему Договору третьих лиц, оставаясь ответственным исполнителем перед Заказчиком за их действия.

4.2.4. Вносить в одностороннем порядке изменения в настоящий Договор и его неотъемлемые приложения, путем опубликования новой редакции на официальном сайте Исполнителя.

4.2.5. Отказать Заказчику в безвозмездном (в рамках абонентской платы) устранении сбоев и неисправностей в работе ПО iiko и оборудования, если такие сбои вызваны:

• умышленными или неосторожными действиями (бездействием) персонала Заказчика;

• нарушением правил эксплуатации оборудования или ПО;

• авариями в сетях электроснабжения или на стороне интернет-провайдера Заказчика;

• самостоятельным привлечением Заказчиком сторонних лиц (не сотрудников Исполнителя) для настройки, ремонта или изменения конфигурации ПО iiko и связанных с ним систем.

В указанных случаях работы по восстановлению работоспособности системы выполняются Исполнителем за отдельную плату на основании дополнительного счета.

4.2.6. Проводить плановые регламентные, профилактические и технические работы (включая обновление версий ПО iiko, резервное копирование баз данных, оптимизацию серверов), требующие временного ограничения доступа Заказчика к ПО iiko или приостановки его функционирования. Исполнитель обязан проводить такие работы в часы наименьшей загрузки Заказчика (как правило, в ночное время) и уведомлять о них Заказчика не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их начала.

4.2.7. Приостанавливать течение нормативного времени решения инцидента (заложенного в Регламенте оказания услуг/SLA) в случаях, если для устранения проблемы требуется:

• ожидание ответа или действий от третьих лиц (включая, но не ограничиваясь, операторов фискальных данных (ОФД), интернет-провайдеров, государственных систем);

• физическая замена вышедшего из строя торгового или серверного оборудования Заказчика, ремонт и/или которого не входит в предмет настоящего Договора.

4.2.8. Не принимать к исполнению и не регистрировать в качестве официальных обращений запросы персонала Заказчика, поступившие по каналам связи, не предусмотренным разделом «Порядок оказания услуг» настоящего Договора (в том числе отправленные в личные сообщения сотрудникам Исполнителя в мессенджерах или социальных сетях).

4.3. Заказчик обязан:

4.3.1. До начала выполнения работ (услуг), указанных в п.1.1, обеспечить в месте выполнения работ (оказания услуг) наличие полного комплекта оборудования, необходимого для исполнения своих обязанностей Исполнителем по настоящему Договору.

4.3.2. В процессе выполнения работ (оказания услуг) по настоящему Договору предоставлять Исполнителю в соответствии с его запросами необходимые для оказания услуг данные и информацию.

4.3.3. Обеспечить Исполнителю удаленный доступ к оборудованию на объектах с помощью установки согласованного программного обеспечения для удаленного доступа.

4.3.4. Назначить со стороны Заказчика ответственных лиц, обладающих необходимыми полномочиями и компетенциями для взаимодействия с Исполнителем, подачи заявок, подписания актов и подтверждения факта устранения инцидентов.

4.3.5. Направлять обращения в техническую поддержку строго через официальные каналы связи, зафиксированные в ст. 2 «Порядок предоставления услуг» настоящего Договора. При подаче заявки предоставлять Исполнителю максимально полную и достоверную информацию о характере сбоя (включая текстовое описание, скриншоты или фотографии ошибок).

4.3.6. Обеспечить соблюдение своим персоналом правил информационной безопасности и эксплуатации ПО iiko. Не допускать установку на кассовые терминалы и серверы iiko стороннего программного обеспечения (включая компьютерные игры, личные мессенджеры, несанкционированные VPN-сервисы), способного нарушить стабильность системы.

4.3.7. Не привлекать к настройке, модификации, администрированию или ремонту ПО iiko и связанного с ним оборудования сторонних организаций или физических лиц без предварительного письменного согласования с Исполнителем.

4.3.8. Обеспечить на своих объектах наличие и стабильное функционирование необходимой ИТ-инфраструктуры, находящейся вне зоны ответственности Исполнителя, включая:

- бесперебойный доступ к сети Интернет с пропускной способностью, достаточной для корректной работы ПО iiko;
- исправность локальной вычислительной сети (ЛВС) и сетевого оборудования (роутеры, коммутаторы);
- стабильное электроснабжение торгового оборудования и серверов, а также использование источников бесперебойного питания (ИБП/UPS).

4.3.9. Не допускать к техническому обслуживанию ПО iiko лиц, не прошедших подготовку и обучение Исполнителем и не имеющих соответствующих документов.

4.3.10. Обеспечить сохранность и защиту своих данных, накапливающихся на Оборудовании. Заказчик уведомлен о возможной потере данных в процессе эксплуатации или ремонта.
4.3.11. В сроки и в порядке, предусмотренные настоящим Договором, принимать выполненные Исполнителем работы (услуги).
4.3.12. Оплачивать работы (услуги) Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.
4.3.13. Возместить Исполнителю все расходы и убытки, понесенные в связи с действиями (бездействием) Заказчика, его сотрудников или иных третьих лиц, привлеченных Заказчиком, которые препятствовали или затрудняли оказание услуг по настоящему Договору.
4.3.14. Возместить Исполнителю все расходы, связанные с проездом и проживанием сотрудников Исполнителя к месту выполнения работ (оказания услуг), находящемуся за пределами г. Москвы, на основании предоставленных Исполнителем документов (проездные документы, счета за проживание). Указанные расходы подлежат оплате в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Заказчиком соответствующего счета от Исполнителя.

4.4. Исполнитель обязан:
4.1.1. Обеспечить техническую поддержку для объектов Заказчика.
4.1.2. Предоставлять по запросу Заказчика отчеты о ходе выполнения Заявок, а также полную информацию о выполненных Заявках.
4.1.3. После оказания каждой услуги (комплекса услуг) отправлять Заказчику Акт выполнения работ или Универсальный передаточный документ (далее по тексту- «УПД»).
4.1.4. Своевременно выставлять счета на оплату услуг, оказываемых им в рамках настоящего Договора.

5. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

5.1. Услуги и условия их предоставления Исполнителем Заказчику в рамках выбранного тарифного плана обслуживания указаны в Приложении № 2 «Тарифные планы».
5.2. Сроки реагирования и устранения проблем:
5.2.1. В случае предоставления необходимой информации, позволяющей идентифицировать ошибку в работе ПО iiko, специалист Исполнителя обязан начать устранение проблемы, вызванной ошибкой, удаленно (по телефону или путем удаленного доступа) с момента поступления запроса не позднее того времени реакции, которое указано в соответствующем тарифном плане.
5.2.2. Исполнителем должно быть принято решение о возможности удаленного устранения проблемы, вызванной ошибкой в работе ПО iiko, или о необходимости выезда специалиста Исполнителя к Заказчику в течение того времени реакции, которое указано в соответствующем тарифном плане (в строке Выезды), с момента начала устранения ошибки специалистом Исполнителя.
5.2.3. Время реакции на ошибки, устранение которых связано с исправлением данных и/или модификацией программного кода ПО iiko – в течение 24-х (двадцати четырех) часов.
5.2.4. В случае принятия Исполнителем решения о невозможности удаленного устранения ошибки, специалист Исполнителя выезжает на объект Заказчика с целью устранения проблемы, вызванной ошибкой в ПО iiko (в случае если выезд предусмотрен тарифом Заказчика). Не позднее 4-х (четырех) часов с момента прибытия на объект Заказчика, расположенный в пределах МКАД г. Москвы, специалист Исполнителя обязан провести анализ проблемы и наладить прерванную работу ПО iiko на объекте Заказчика (в том числе и используя альтернативные способы работы ПО iiko).
5.2.5. Если объект Заказчика находится за пределами МКАД г. Москвы, то время устранения проблемы, указанное в пункте 5.2.4, увеличивается на время поездки специалиста Исполнителя от МКАД до объекта Заказчика.
5.2.6. В случае если ответственный представитель Заказчика на объекте откажется предоставить Исполнителю доступ к ПО iiko, указанному в заявке, на протяжении более чем 15 минут с момента прибытия, Исполнитель в Акте выполненных работ отмечает время своего прибытия и время предоставления доступа, которое может служить основанием для начисления дополнительного времени работы или дополнительного вознаграждения.
5.2.7. Исполнитель обязан восстановить работоспособность ПО iiko в указанный в пункте 5.2.4 срок только при наличии на объекте Заказчика исправного оборудования, без которого невозможно восстановить прерванную работу ПО iiko. В случае отсутствия исправного оборудования на объекте Заказчика, время решения проблемы, указанное в пункте 5.2.4, увеличивается на время доставки такого оборудования на объект Заказчика компанией, осуществляющей сервисную поддержку оборудования Заказчика.
5.2.8. В тех случаях, когда специалист Исполнителя не может наладить прерванную работу ПО iiko на объекте Заказчика за указанное в пункте 5.2.4 время в силу объективных причин, по согласованию с Заказчиком данный срок может быть увеличен, либо принято решение о выезде специалиста Исполнителя на объект Заказчика в другое время.
5.2.9. Исполнитель, при обращении Заказчика, должен не менее чем в 80% случаев от общего количества обращений Заказчика, устранить возникшие проблемы в тех временных рамках, которые указаны в выбранном тарифном плане обслуживания.
5.2.10. Данные сроки устранения не распространяются на ошибки, исправление которых связано с модификацией данных и/или программного кода ПО iiko.
5.2.11. Выезды специалистов Исполнителя на объекты Заказчика, находящиеся в пределах МКАД г. Москвы при осуществлении технической поддержки, фиксируются по каждому факту выезда путем подписания соответствующими представителями Заказчика и Исполнителя Актов выполненных работ на объекте или УПД. Работы, перечисленные в подписанном Акте выполненных работ или УПД, подлежат оплате Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения счета Исполнителя.
5.2.12. Выезды специалистов Исполнителя на объекты Заказчика, находящиеся за пределами МКАД г. Москвы, при осуществлении технической поддержки отдельно письменно согласуются между Сторонами. В случае согласования

между Сторонами условий выезда специалистов Исполнителя на объекты Заказчика Стороны, после выполнения Исполнителем работ, подписывают Акты выполненных работ на объекте или УПД. Работы, перечисленные в подписанном Акте выполненных работ или УПД, подлежат оплате Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения счета Исполнителя.

5.3. Исполнитель имеет право инициировать проблему. В таком случае Заказчику на электронную почту направляется уведомление об обнаруженной проблеме. В случае подтверждения от Заказчика Исполнитель регистрирует инцидент и приступает к его устранению.

5.4. В случае возникновения необходимости изменения конфигурации ПО iiko, а так же изменения или удаления данных ПО iiko при оказании услуг по технической поддержке, Исполнитель согласовывает соответствующие работы с уполномоченными представителями Заказчика по электронной почте.

5.5. За выполненные работы по технической поддержке Исполнителем предоставляются Заказчику ежемесячно/ежеквартально, не позднее 10 (десяти) рабочих дней после окончания месяца / квартала: Акт о выполненных работах и счет-фактура или УПД (далее «Отчетные документы»).

5.6. Исполнитель формирует и направляет Заказчику отчетные документы по окончании расчетного периода или по факту выполнения отдельных работ, в том числе связанных с выездом специалиста. Отчетные документы направляются Исполнителем в электронной форме по адресу электронной почты, указанному Заказчиком при акцепте настоящей Оферты (регистрации, оформлении заказа, оплате) по системам электронного документооборота, либо почтовым отправлением по адресу Заказчика.

5.7. За выполненные работы в случае выезда специалистов Исполнителя на рабочее место Заказчика Исполнителем предоставляются Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты выезда следующие документы: Счет, Акт о выполненных работах и счет-фактура или УПД, а также ксерокопии бланков выезда либо иных документов, подтверждающих факт выполнения работ и содержащих фамилию и подпись сотрудника Заказчика.

5.8. Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Отчетных документов направить Исполнителю подписанные экземпляры либо мотивированный письменный отказ от их подписания. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления Акта или УПД Заказчику, в адрес Исполнителя не поступит подписанный Заказчиком оригинал акта или УПД или мотивированный отказ от его подписания, работы считаются принятыми Заказчиком без претензий, а односторонний акт или УПД является подтверждением выполнения работ со стороны Исполнителя и считаются подписанными с двух сторон.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

6.1. 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 Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

6.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, ураганы и т.п.), войны, военные действия, террористические акты, эпидемии, пандемии, введение карантина, а также действия государственных органов, включая введение запретительных или ограничительных мер (например, запрет на передвижение, приостановка транспортного сообщения, введение режима чрезвычайной ситуации), которые непосредственно влияют на возможность исполнения Стороной ее обязательств. Обязательство по оплате оказанных услуг и возмещению понесенных расходов не приостанавливается на период действия обстоятельств непреодолимой силы.

6.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана уведомить другую Сторону о наступлении и прекращении указанных обстоятельств в разумный срок, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента их возникновения. В уведомлении должны быть приведены доказательства существования таких обстоятельств и их влияния на возможность исполнения обязательств по Договору.

6.4. Непредставление или несвоевременное представление уведомления, предусмотренного п. 6.3 настоящего Договора, лишает соответствующую Сторону права ссылаться на данные обстоятельства как на основание, освобождающее от ответственности, за исключением случаев, когда сама природа обстоятельств непреодолимой силы объективно препятствовала своевременной отправке уведомления.

6.5. На период действия обстоятельств непреодолимой силы исполнение обязательств по Договору приостанавливается. Срок исполнения обязательств соразмерно отодвигается на время действия этих обстоятельств и их последствий, если иное не вытекает из существа обязательства или соглашения Сторон. Начисление неустоек за нарушение обязательств, исполнение которых было приостановлено на основании настоящего пункта, не производится.

6.6. Если обстоятельства непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке полностью или частично отказаться от исполнения Договора, уведомив об этом Заказчика. В случае такого расторжения Заказчик обязан оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных на момент расторжения услуг, а также возместить все документально подтвержденные расходы, понесенные Исполнителем в связи с исполнением Договора.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ, ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

7.1. В рамках оказания услуг по настоящему Договору Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по обработке персональных данных, доступ к которым Исполнитель получает при оказании услуг технической поддержки ПО iiko.

7.2. Конкретный состав обрабатываемых персональных данных, цели обработки, применимые требования к обработке определяются Приложением № 4 к настоящему Договору.

7.3. Стороны соглашаются считать персональные данные конфиденциальной информацией, не подлежащей раскрытию и распространению третьим лицам без получения предварительного письменного согласия Заказчика.

7.4. Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные в соответствии с принципами и правилами, установленными Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», исключительно в целях исполнения настоящего Договора.

7.5. Исключительное право на все объекты интеллектуальной собственности, включая, но не ограничиваясь, программное обеспечение, ноу-хау, методики и иные результаты интеллектуальной деятельности, созданные Исполнителем при выполнении настоящего Договора, принадлежат Исполнителю в полном объеме. Заказчик не приобретает никаких прав на такие результаты, за исключением права на их использование в рамках функционала ПО iiko на условиях простой (неисключительной) лицензии.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

9. РАЗРЕШЕНИЕ ВОЗМОЖНЫХ СПОРОВ

9.1. Все споры, которые могут возникнуть из данного Договора или в связи с ним, будут урегулированы сторонами путем переговоров. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является для Сторон обязательным. Срок ответа на претензию составляет не более 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента получения претензии адресатом.

9.2. Если Стороны не достигнут компромисса, то для разрешения спора они будут обращаться в Арбитражный суд г. Москвы.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются:

Приложение № 1 – Порядок приема заявки Заказчика
Приложение № 2 - Тарифные планы (Условия предоставления услуг Исполнителя)
Приложение № 3 - Цены на обслуживание
Приложение № 4 – Поручение на обработку персональных данных.

10.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в условия Приложения к Договору, уведомляя Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу, путем размещения соответствующей информации об изменениях на официальном сайте Исполнителя. Указанные изменения считаются принятыми Заказчиком, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты размещения вышеуказанной информации Заказчик не направил мотивированный письменный отказ от принятия изменений. В случае отказа Заказчика от принятия изменений Договор считается расторгнутым по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Исполнителем отказа.

10.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять размер вознаграждения на новый расчетный период, при условии заблаговременного уведомления Заказчика за 30 (тридцать) календарных дней до соответствующих изменений, в том числе путем публикации на официальном сайте Исполнителя. Изменения размера вознаграждения вступают в силу с момента размещения их на сайте.

10.4. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора в случае:

10.4.1. Нарушения Заказчиком сроков оплаты услуг, предусмотренных Договором, более чем на 10 (десять) календарных дней.

10.4.2. Неоднократного (два и более раза) нарушения Заказчиком иных обязательств по Договору.

10.4.3. В иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

10.5. Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора, направив Исполнителю письменное уведомление не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты предполагаемого расторжения Договора и при условии подписания со стороны Заказчика всех закрывающих документов и направления данных документов Исполнителю.

10.6. В случае расторжения Договора по инициативе Заказчика в соответствии с п. 10.5. настоящей статьи Договора, денежные средства, уплаченные Заказчиком в качестве предоплаты за услуги, которые не будут оказаны после даты расторжения Договора, возврату не подлежат и засчитываются в счет компенсации расходов Исполнителя, связанных с досрочным прекращением Договора.

10.7. В иных случаях расторжения Договора (по соглашению сторон, по инициативе Исполнителя в соответствии с п. 10.4 Договора, или по обстоятельствам непреодолимой силы), Заказчику производится возврат денежных средств за оплаченные, но не оказанные услуги. Расчет суммы возврата производится следующим образом: из суммы внесенной предоплаты вычитается стоимость услуг, фактически оказанных за период с даты начала оплаченного периода до даты прекращения Договора. Возврат рассчитывается пропорционально оставшимся календарным дням оплаченного

периода, начиная с календарного дня, следующего за днем получения Исполнителем уведомления о расторжении договора (или наступления иного основания для расторжения). Для осуществления возврата денежных средств Заказчик запрашивает форму Заявления на возврат по электронной почте по адресам: Finance_iiko@iikosoftware.com, doc_iikoservice@iikosoftware.com. В случае расторжения Договора Заказчику производится возврат денежных средств только за оплаченные не оказанные услуги со стороны Исполнителя. Форма Заявления на возврат денежных средств запрашивается Заказчиком по электронной почте по адресам: Finance_iiko@iikosoftware.com, doc_iikoservice@iikosoftware.com. Подписанное Заказчиком заявление на возврат денежных средств должно быть направлено на электронную почту по адресу Finance_iiko@iikosoftware.com. После получения заявления на возврат денежных средств Исполнитель проверяет наличие всех подписанных Заказчиком закрывающих документов по Договору. В случае подтверждения со стороны Исполнителя об отсутствии задолженности по Договору перед Исполнителем со стороны Заказчика и наличия всех подписанных со стороны Заказчика закрывающих документов по Договору, возврат денежных средств производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения заявления на возврат денежных средств Исполнителем. Денежные средства могут быть перечислены на расчетный счет Заказчика или по желанию Заказчика могут быть зачтены в счет оказания услуг или в счет оплаты лицензионного вознаграждения по другим Договорам с Исполнителем. В случае наличия задолженности и отсутствия подписанных Заказчиком закрывающих документов по Договору срок возврата денежных средств увеличивается до момента полного погашения задолженности по Договору Заказчиком и направления всех подписанных Заказчиком закрывающих документов по Договору Исполнителю.

10.8. В случае закрытия Торгового предприятия Заказчик обязан направить по электронной почте по адресам: Finance_iiko@iikosoftware.com, doc_iikoservice@iikosoftware.com. Уведомление Исполнителю не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты закрытия. Стоимость услуг технической поддержки подлежит пересмотру и корректировке с первого числа месяца, следующего за месяцем получения уведомления. Перерасчет стоимости услуг задним числом не осуществляется.

10.9. Договор вступает в силу с момента осуществления Заказчиком полного и безоговорочного акцепта настоящей оферты — оплаты Счета Исполнителя в полном объеме, согласно условиям настоящего Договора. Сроком действия настоящего Договора будет являться количество оплаченных расчетных периодов.

11. РЕКВИЗИТЫ:

Исполнитель:
Акционерное общество «Айко»
Юридический адрес: 117587, г. Москва, Варшавское шоссе, д 118 к 1, 17- й этаж, помещение XLIX, ком.2
ИНН 1655166016, КПП 772601001
ОГРН 1081690065577
Адрес электронной почты: doc_iikoservice@iikosoftware.com
Банковские реквизиты:
р/с 40702810312010245858
Банк Получателя ФИЛИАЛ «КОРПОРАТИВНЫЙ» ПАО «СОВКОМБАНК» г. Москва
БИК 044525360
к/с 30101810445250000360

Генеральный директор Папин Дмитрий Николаевич



Приложение № 1
к Договору-оферте
на оказание услуг технической поддержки от «01» сентября 2026 года

ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВОК

1. Способы подачи заявок.

1.1. Заказчик вправе направлять Заявки на техническую поддержку круглосуточно в любой день одним из следующих способов:

- По телефону: +7 (495) 023-65-90, 24/7 (за исключением тарифа «Базовая подписка iiko»)
- По электронной почте: support@iikoservice.ru
- Поддержка через мобильное приложение Помощник, https://helpy.pyrus.com/join/N9GfI

Контактные лица Исполнителя для решения вопросов, связанных с организацией технической поддержки:
Руководитель технической поддержки: Гуськов Алексей Александрович (тел.: +7-926-500-06-52, e-mail: aguskov@iiko.ru).

2. Содержание заявки

2.1. Для обеспечения оперативного рассмотрения Заявка Заказчика должна содержать следующую информацию:

- Реквизиты Заказчика: Наименование и ИНН юридического лица/ИП.
- Контактное лицо: Фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя Заказчика, контактный телефон.
- Сведения об объекте: Наименование и точный адрес объекта, на котором возникла проблема.
- Описание проблемы: Подробное описание ошибки, запроса или сбоя в работе ПО iiko, включая условия, при которых она возникает.

3. Алгоритм работы Исполнителя с заявкой

3.1. Исполнитель регистрирует входящую Заявку и присваивает ей уникальный номер. Уведомление о регистрации с номером Заявки направляется Заказчику.

3.2. Исполнитель вправе на любом этапе работы с Заявкой запросить у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для идентификации, анализа и устранения проблемы.

3.3. Течение сроков реакции и решения проблем, указанных в Приложении № 2 (Тарифные планы), приостанавливается на период с момента направления Заказчику запроса дополнительной информации до момента получения Исполнителем полного и исчерпывающего ответа.

Генеральный директор Папин Дмитрий Николаевич



Приложение № 2
к Договору-оферте
на оказание услуг технической поддержки от «01» сентября 2026 года

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ
(Условия предоставления услуг Исполнителя)

Услуги и условия предоставления	**Базовая подписка iiko**	**Техническая поддержка ПО тариф «Старт»/ «Кафе»/ «Корнер»**	**Техническая поддержка ПО тариф «Профессиональный»**	**Техническая поддержка ПО тариф «Корпоративный»**
Время обслуживания	Рабочие дни с 10:00 до 20:00	В любой день, круглосуточно	В любой день, круглосуточно	В любой день, круглосуточно
Консультирование пользователей по телефону	не предоставляется	предоставляется	предоставляется	предоставляется
Прием заявок				
По телефону	-	В любой день, круглосуточно	В любой день, круглосуточно	В любой день, круглосуточно
По e-mail, чат-бот	Да	Да	Да	Да
Время реакции	-	10 мин	10 минут	10 минут
Время решения заявок (с удаленным доступом)				
Блокирующие ошибки	-	4 часа	4 часа	3 часа
Критические ошибки	-	24 часа	24 часа	18 часа
Важные ошибки	-	48 часов	48 часов	36 часов
Незначительные ошибки	-	по согласованию с Заказчиком с очередным обновлением ПО iiko.		
ВЫЕЗДЫ НА ОБЪЕКТ				
Время реакции	-	В течение рабочего дня	В течение 4 часов	В течение 4 часов
Время обслуживания	Рабочие дни с 10:00 до 20:00	Рабочие дни с 08:00 до 22:00	Рабочие дни с 08:00 до 22:00	Рабочие дни с 08:00 до 22:00
Кол-во бесплатных выездов в месяц	-	1	1	3
Стоимость 1 выезда сверх лимита	6 900 руб.	3 500 руб.	3 500 руб.	2 500 руб.
ОБНОВЛЕНИЕ ПО iiko				

Услуги и условия предоставления	Базовая подписка iiko	Техническая поддержка ПО тариф «Старт»/ «Кафе»/ «Корнер»	Техническая поддержка ПО тариф «Профессиональный»	Техническая поддержка ПО тариф «Корпоративный»
Удаленное обновление (1 сервер + до 5 АРМ)	3 500 руб.	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Обновление с выездом специалиста	6 900 руб.	3 500 руб.	3 500 руб.	2 500 руб.

1. **Время реакции** – период с момента регистрации Заявки до начала работ по ее устранению, подтвержденного сообщением Заказчику. На ошибки, устранение которых связано с исправлением данных и/или модификацией программного кода ПО iiko, распространяется исключение в соответствии с пп. 5.2.3. п. 5.2. ст. 5 Договора (время реакции – до 24 часов).

2. **Основание для отказа в обслуживании.** Наличие у Заказчика просроченной дебиторской задолженности перед Исполнителем является безусловным основанием для приостановления оказания услуг по всем тарифным планам до момента ее полного погашения.
3. **Стоимость услуг** указана в рублях Российской Федерации, включая НДС.

Генеральный директор Папин Дмитрий Николаевич



Приложение № 3
к Договору-оферте на оказание услуг технической поддержки от «01» сентября 2026 года

ЦЕНЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

Тарифный план	Количество АРМ	Стоимость за 1 АРМ в месяц (включая НДС), в руб.
Техническая поддержка ПО тариф «Старт»	1 АРМ	4 000,00
	2 АРМ	3 100,00
	3-49 АРМ	2 600,00
	50-99 АРМ	2 500,00
	100-199 АРМ	2 200,00
	200+ АРМ	2 100,00
Техническая поддержка ПО тариф «Профессиональный»	1 АРМ	4 400,00
	2 АРМ	3 410,00
	3-49 АРМ	2 860,00
	50-99 АРМ	2 750,00
	100-199 АРМ	2 420,00
	200+ АРМ	2 310,00
Техническая поддержка ПО тариф «Корпоративный»	1 АРМ	4 800,00
	2 АРМ	3 720,00
	3-49 АРМ	3 120,00
	50-99 АРМ	3 000,00
	100-199 АРМ	2 640,00
	200+ АРМ	2 520,00
Техническая поддержка ПО тариф «Корнер»	1 АРМ	1 200,00
Техническая поддержка ПО тариф «Кафе»	1 АРМ	2 300,00

1. По тарифам «Техническая поддержка ПО тариф «Корнер»» и «Техническая поддержка ПО тариф «Кафе»» стоимость фиксированная, независимо от приобретенных АРМ
2. Стоимость разовых услуг, не входящих в состав выбранного тарифного плана, определяется в соответствии с актуальным прайс-листом Исполнителя, размещенным на сайте Исполнителя.
3. При единовременной авансовой оплате услуг за полугодие предоставляется скидка 5%
4. При единовременной авансовой оплате услуг за год предоставляется скидка 10 %

Генеральный директор Папин Дмитрий Николаевич



Приложение № 4
к Договору-оферте
на оказание услуг технической поддержки от «01» сентября 2026 года

ПОРУЧЕНИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

С целью исполнения Исполнителем услуг по настоящему Договору, Заказчик предоставляет Исполнителю доступ к персональным данным работников и клиентов (субъектов, которым Заказчик реализует товары и оказывает услуги) Заказчика и, тем самым, поручает Исполнителю их обработку в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» («Закон о ПДн»), включая, но не ограничиваясь («ПДн»):

ПДн работников Заказчика: фамилия, имя, отчество, данные учетной записи в системе (логин, код, номер карты, пароль), подразделение, должность, рабочий телефон, мобильный телефон, адрес электронной почты, график работы, фото, информация об активности в системе, логин в Telegram.

ПДн клиентов и иных субъектов: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адреса доставки заказа, адрес электронной почты, мобильный телефон, сведения о размещённых заказах, организация (наименование места работы субъекта), уровень риска, номер карты лояльности, контактная информация о депозите, информация о бронировании, информация о предоставленных согласиях;

а также иные сведения, к которым Исполнитель может получить доступ в ходе исполнения Договора.

Заказчик обязуется обеспечивать правовое основание обработки ПДн в течение всего срока обработки, в том числе, если необходимо, принимает на себя обязательство получить согласие субъектов ПДн на обработку ПДн Исполнителем и проинформировать их о передаче Исполнителю ПДн.

Перечень действий (операций) с ПДн, осуществление которых поручается Исполнителю: сбор, получение, систематизация, уточнение (обновление, изменение), а также иные действия, не противоречащие законодательству о персональных данных. Исполнитель не осуществляет обработку ПДн без использования средств автоматизации.

Исполнитель обязуется действовать в строгом соответствии с обоснованными указаниями Заказчика в отношении обработки ПДн и только в той степени и таким образом, которые необходимы для исполнения Договора, а также:

соблюдать установленные законодательством РФ о ПДн принципы и правила обработки, соблюдать конфиденциальность обрабатываемых ПДн и обеспечивать безопасность при их обработке;

обеспечивать принятие мер, необходимых и достаточных для выполнения обязанностей, предусмотренных ст. 18.1 Закона о ПДн, в том числе назначить лицо, ответственное за организацию обработки ПДн, издать документы, определяющие политику Исполнителя в отношении обработки ПДн, локальные акты по вопросам обработки ПДн, определяющих для каждой цели обработки ПДн категории и перечень обрабатываемых ПДн, категории субъектов, ПДн которых обрабатываются, способы, сроки их обработки и хранения, порядок уничтожения ПДн при достижении целей их обработки или при наступлении иных законных оснований, а также локальные акты, устанавливающие процедуры, направленные на предотвращение и выявление нарушений законодательства РФ, устранение последствий таких нарушений, осуществлять внутренний контроль и (или) аудит соответствия обработки ПДн требованиям Закона о ПДн, оценку вреда, который может быть причинен субъектам ПДн, ознакомить работников, непосредственно осуществляющих обработку ПДн, с положениями законодательства РФ о ПДн, опубликовать документ, определяющий политику Исполнителя в отношении обработки ПДн, сведения о реализуемых требованиях к защите ПДн;

в соответствии с ч. 5 ст. 18 Закона о ПДн при сборе ПДн, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечить запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение ПДн граждан РФ с использованием баз данных, находящихся на территории РФ, за исключением случаев, предусмотренных Законом о ПДн;

по запросу Зказчика в течение срока действия Договора, в том числе до начала обработки ПДн, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса предоставить документы и иную информацию, подтверждающие принятие мер и соблюдение в целях исполнения поручения Заказчика требований, установленных ч. 3 ст. 6 Закона о ПДн;

обеспечивать принятие мер для защиты ПДн от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении ПДн в соответствии с применимыми по отношению к заявленным целям и видам обработки ПДн требованиями законодательства о ПДн, соблюдая, в частности, все применимые требования к защите ПДн, организационные и технические меры по обеспечению безопасности ПДн.

Обеспечение безопасности ПДн достигается, в частности:

- определением угроз безопасности ПДн при их обработке в информационных системах ПДн;
- применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности ПДн при их обработке в информационных системах, необходимых для выполнения требований к защите ПДн, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством РФ уровни защищенности ПДн;
- при необходимости, применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;

- оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности ПДн до ввода в эксплуатацию информационной системы ПДн;
- учетом машинных носителей ПДн;
- обнаружением фактов несанкционированного доступа к ПДн и принятием необходимых мер для устранения нарушений;
- восстановлением ПДн, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- установлением правил доступа к ПДн, обрабатываемым в информационной системе, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с ПДн в информационной системе;
- контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПДн и уровня защищенности информационных систем;
- назначением лица, ответственного за обеспечение безопасности ПДн в информационных системах;
- ознакомлением и обучением работников, осуществляющих обработку ПДн, правилам и условиям обработки ПДн и требованиям к безопасности ПДн.

Перечень указанных мер должен быть изменен в случае изменения применимого законодательства РФ в сфере ПДн.

Для достижения целей обработки ПДн Исполнитель вправе самостоятельно и за свой счет привлекать к обработке третьи лица, с которыми у Исполнителя заключены соответствующие договоры, при условии обеспечения указанными третьими лицами конфиденциальности и безопасности ПДн при обработке (в частности, Партнеров Исполнителя, провайдеров ЦОД).

По обоснованному запросу Заказчика или при прекращении Договора по любой причине Исполнитель обязуется, если Заказчик не уведомил об ином или если иное не установлено законодательством, немедленно прекратить любую обработку ПДн и, по требованию Заказчика, если иное не установлено законодательством РФ, уничтожить или передать ПДн в соответствии с инструкциями Заказчика способом, обеспечивающим безопасность ПДн, в течение 30 календарных дней (в случае запроса субъекта ПДн в течение 10 календарных дней). По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет Заказчику письменное подтверждение выполнения указанных обязанностей. В случае отсутствия возможности уничтожения ПДн в течение 30 календарных дней (в случае запроса субъекта ПДн в течение 10 календарных дней) с момента поступления запроса от Заказчика, Исполнитель осуществляет блокирование таких ПДн и обеспечивает уничтожение ПДн в срок, не превышающий 6 (шести) месяцев, если иное не установлено законодательством РФ. Исполнитель сообщает Заказчику о факте блокирования в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента поступления запроса от Заказчика.

В случае отзыва согласий субъектов ПДн или прекращения действия иных оснований обработки, а также претензий, жалоб, запросов и (или) иных обращений со стороны субъектов ПДн и (или) уполномоченных государственных органов в отношении обработки ПДн Заказчиком или Исполнителем, Заказчик обязуется в разумные сроки оказать ИСполнителю необходимые помощь и содействие (включая предоставление документов для подтверждения оснований обработки ПДн и т.п.) для ответа на обращение.

В случае получения обращений Исполнителем, последний обязан информировать Заказчика об этом и направить Заказчику такое обращение в течение 3 (трех) рабочих дней, если подобное информирование не нарушает права и законные интересы третьих лиц или законодательство РФ. Вне зависимости от вышеизложенного, Исполнитель имеет право по собственному усмотрению самостоятельно подготовить ответ на обращение, если таковой не затрагивает законных интересов Заказчика.

В случае установления факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) ПДн, повлекшей нарушение прав субъектов ПДн, Исполнитель сообщает Заказчику в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента выявления информацию:

о произошедшем инциденте;
- о предполагаемых причинах, повлекших нарушение прав субъектов ПДн;
- о предполагаемом вреде, нанесенном правам субъектов ПДн;
- о принятых мерах по устранению последствий соответствующего инцидента,
- о контактном лице, уполномоченном Исполнителем на взаимодействие с Заказчиком по вопросам, связанным с выявленным инцидентом;
- в течение 72 (семидесяти двух) часов о результатах внутреннего расследования выявленного инцидента, а также предоставить сведения о лицах, действия которых стали причиной выявленного инцидента (при наличии).

В случае если Исполнитель не обладает такой информацией и не может ее установить, он обязуется оказывать Заказчику все необходимое содействие для расследования инцидента в той мере, в которой это представляется возможным.

Генеральный директор Папин Дмитрий Николаевич

