

**ПАРТНЕРСКОЕ СЕРВИСНОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

Общество с ограниченной ответственностью «Производственная компания Аквариус» (сокращенное наименование - ООО «ПК Аквариус», ОГРН 1027700032953, ИНН 7701256405), (далее – Компания), заключит настоящее Партнерское сервисное соглашение (далее – Соглашение) на нижеследующих условиях с Одобренным кандидатом на получение статуса Партнера, присоединившимся к настоящему Соглашению согласно статье 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Все термины, используемые в настоящем Соглашении, определены в Общих условиях исполнения договоров, являющихся неотъемлемой частью настоящего Соглашения, в разделе ниже или, в отдельных случаях, в самом Соглашении, и имеют указанные в них значения для всех целей Соглашения.

**Заказчик** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые правомерно приобрели Услуги у Партнера.

**Личный кабинет** - непубличный раздел на сайте [www.aservice24.ru](http://www.aservice24.ru), доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля Партнера.

**Оборудование** - физические устройства (телеинформатическое оборудование), производимые Компанией и индивидуализируемые товарными знаками Аквариус/AQUARIUS.

**Общие условия исполнения договоров** – Общие условия исполнения договоров в редакции № 1, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Соглашения, размещенные на официальном сайте Компании по адресу <https://www.aq.ru/about/general-terms/>.

**Официальный сайт Компании** - [www.aq.ru](http://www.aq.ru).

**Партнер** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые прошли проверку на соответствие предъявляемым Компанией требованиям для участия в Партнерской сервисной программе и присоединились к настоящему Соглашению в установленном порядке, получив статус сервисного Партнера.

**Кандидат на получение статуса Партнера** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые направили заявку на соискание статуса Партнера и претендующее на получение статуса Партнера в соответствии с требованиями, установленными Партнерской сервисной программой.

**Одобренный кандидат на получение статуса Партнера** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые направили заявку на соискание статуса Партнера и получили подтверждение со стороны Компании о соответствии кандидата требованиям, установленными для Партнера Партнерской сервисной программой, и возможности заключения настоящего Соглашения.

**Партнерская сервисная программа** – партнерская программа, содержащая установленные Компанией условия взаимодействия с Кандидатами на получение статуса Партнера и Партнерами, являющаяся неотъемлемой частью настоящего Соглашения и размещаемая в Личном кабинете Партнера.

**Программное обеспечение (ПО)** - программа для ЭВМ AqNOS или AqNOS Lite, либо иная программа для ЭВМ, исключительные права на которую принадлежат Компании, представляющая собой объективную форму совокупности данных и команд, предназначенных для функционирования Оборудования в целях получения определенного результата.

**Сертификат** - документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке с регистрационным номером или иным идентификатором, содержащий наименование и серийный ( заводской) номер Оборудования и адрес его установки, а также иную информацию по усмотрению Компании, удостоверяющий право обладателя Сертификата на получение обусловленной в нем технической поддержки Оборудования в течение определенного Сертификатом срока.

**Техническая поддержка** - устранение ошибок работы ПО (bug) специалистами Компании и предоставление замены Оборудования в случае подтвержденной невозможности его восстановления или ремонта.

**Услуги** – реализуемый Партнером в соответствии с заключенными с Заказчиками договорами комплекс организационно-технических мероприятий (первая и вторая линии поддержки), направленный на обеспечение нормального функционирования и устранения неисправностей Оборудования.

**Первая линия поддержки (L1)** – осуществление специалистами контактного центра Партнера приема и распределения обращений Заказчиков, связанных с ненадлежащей работой Оборудования.

**Вторая линия поддержки (L2)** – проведение диагностики и непосредственное решение техническими специалистами Партнера вопросов, связанных с ненадлежащим функционированием Оборудования, за исключением устранения ошибок работы ПО (bug) и / или осуществления замены Оборудования.

**Центр технической поддержки** - единая служба Компании, осуществляющая взаимодействие с Партнером по вопросам технической поддержки.

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Компания предоставляет, а Одобренный кандидат на получение статуса Партнера принимает статус Партнера и право на участие в Партнерской сервисной программе на условиях настоящего Соглашения и Партнерской сервисной программы при соответствии Партнера требованиям, изложенным в Партнерской сервисной программе.

1.2. Партнер подтверждает Компании свое намерение от своего имени и за свой счет совершать действия, направленные на поиск и привлечение Заказчиков для дальнейшего заключения Партнером с Заказчиками договоров оказания Услуг и непосредственного оказания таких Услуг Заказчикам.

1.3. Партнерская сервисная программа предлагает ряд преимуществ, включая возможность оказания Партнером Услуг и закупки Сертификатов по специальным условиям, согласованным Компанией. Поставка Сертификатов Партнеру осуществляется на основании отдельного договора с учетом установленных Компанией условий и скидок на техническую поддержку.

1.4. Партнер признает, что в случае наличия требований законодательства РФ или Заказчиков он обязан располагать всеми необходимыми лицензиями и разрешениями на деятельность, связанную с оказанием Услуг. В отношении Услуг могут устанавливаться территориальные ограничения на их дальнейшее распространение, которые Партнер обязуется соблюдать.

1.5. В течение срока действия настоящего Соглашения Компания вправе устанавливать особые условия взаимодействия Сторон, являющиеся частью Партнерской сервисной программы, направленной на поддержание экономического интереса Партнеров увеличивать объемы закупок Сертификатов, и повышать объемы продаж Услуг на рынке в целом. Условия Партнерской сервисной программы могут быть пересмотрены Компанией по ее одностороннему усмотрению без необходимости согласования каких-либо изменений с третьими лицами, включая Партнера.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАРТНЕРА

2.1. Партнер обязуется:

2.1.1. Выполнять условия настоящего Соглашения, включая все Приложения к нему, и заключенных в связи с ним отдельных договоров.

2.1.2. Выполнять положения Партнерской сервисной программы.

2.1.3. Не давать каких-либо гарантий, заверений и обещаний от имени Компании.

2.1.4. Самостоятельно и за свой счет обеспечивать рекламу Услуг. При публикациях любых рекламных или иных информационных материалов, а также при проведении каких-либо акций или мероприятий, имеющих отношение к Компании, письменно согласовывать их содержание с Компанией.

2.1.5. Разместить на своем официальном сайте предварительно согласованную Сторонами информацию о партнерстве с Компанией.

2.1.6. Не принимать действий, наносящих вред, либо способных нанести ущерб деловой репутации Компании или ввести в заблуждение относительно деятельности Компании. Не публиковать и не передавать через сеть Интернет любую информацию, порочащую Компанию, не отзываться негативно о Компании публично.

2.1.7. Назначить ответственных сотрудников/специалистов со стороны Партнера для взаимодействия с Компанией по настоящему Соглашению.

2.1.8. Вести учет причин обращений Заказчиков в рамках оказания Услуг и ежемесячно передавать Компании отчет по форме, приведенной в Приложении № 2.

2.1.9. Соблюдать права на интеллектуальную собственность Компании, предпринимать все возможные меры для недопущения их нарушения.

2.1.10. Обеспечивать конфиденциальность полученной при сотрудничестве с Компанией коммерческой и технической информации, а также не раскрывать третьим лицам финансовые условия настоящего Соглашения и договоров с Компанией, заключенных в соответствии с ним.

2.1.11. Обеспечивать конфиденциальность своих учетных данных (логина, пароля), предотвращать и принимать необходимые меры несанкционированного использования третьими лицами логина, пароля для доступа в личный кабинет Партнера. Нести ответственность за все действия или бездействия, а также их последствия, в том числе в случае добровольной передачи или несоблюдения конфиденциальности данных для доступа к личному кабинету Партнера третьим лицам на любых условиях.

2.1.12. В период действия настоящего Соглашения самостоятельно и за свой счет обеспечивать наличие необходимых материальных, технических, кадровых ресурсов в объеме, не менее предъявляемого Компанией при рассмотрении вопроса о присвоении статуса Партнера.

2.1.13. При необходимости за свой счет обеспечивать обучение и прохождение аттестации своими сотрудниками в указанной Компанией организации.

2.1.14. Не проводить инженерный анализ обслуживаемого Оборудования, декомпилирование или дизассемблирование ПО.

2.1.15. Получать согласия на обработку персональных данных в предусмотренных законодательством РФ случаях.

2.2. Партнер имеет право:

2.2.1. Заключать от своего имени договоры оказания Услуг с Заказчиками только при условии приобретения у Компании Сертификата на техническую поддержку соответствующего Оборудования.

2.2.2. Обращаться к Компании при выявлении необходимости устранения ошибок работы ПО (bug) и / или осуществления замены Оборудования.

2.2.3. Получать от Компании техническую и иную информацию, необходимую для оказания Услуг в объеме технической поддержки, предусмотренной Сертификатом.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ**

3.1. Компания обязуется:

3.1.1. Предоставить подтверждение о присвоении статуса сервисного Партнера на фирменном бланке Компании.

3.1.2. Представлять Партнеру Сертификаты в соответствии с его заявками и на условиях отдельно заключенных договоров.

3.1.3. Уведомлять Партнера об изменениях, касающихся условий поставки и действия Сертификатов.

3.1.4. Оказывать Партнеру поддержку в соответствии с условиями действующей Партнерской сервисной программы.

3.1.5. По своему усмотрению предоставлять Партнеру имеющиеся материалы и информацию о техническом обслуживании Оборудования.

3.1.6. Назначить ответственных сотрудников/специалистов со стороны Компании для взаимодействия с Партнером по настоящему Соглашению.

3.2. Компания имеет право:

3.2.1. Самостоятельно определять критерии оценки компетенции Партнера.

3.2.2. Отказать Партнеру в поставке Сертификатов и/или предоставлении информации в случае несоответствия Партнера требованиям Партнерской сервисной программы, в частности, отсутствия у Партнера обученных специалистов.

3.2.3. Разместить на своем официальном сайте информацию о Партнере, предоставлять информацию о Партнере третьим лицам.

3.2.4. Проводить опросы Заказчиков на предмет удовлетворенности оказываемыми Партнером Услугами.

3.2.5. Принимать решение о приостановке партнерства и его возобновлении в одностороннем порядке.

3.2.6. В случае нарушений Партнером условий Соглашения или Партнерской сервисной программы, в одностороннем внесудебном порядке приостановить действие или расторгнуть Соглашение, направив при этом Партнеру письменное уведомление.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, Партнерской сервисной программой, Общими условиями исполнения договоров и настоящим Соглашением.

4.2. Компания не несет ответственность за действия Партнера перед Заказчиками, а также за убытки любого рода, понесенные Партнером или Заказчиками в рамках заключаемых между ними договоров. Компания не несет ответственность по спорам и разногласиям, возникшим между Партнером и Заказчиком в связи с оказанием Услуг.

4.3. Общий размер ответственности по всем претензиям/требованиям/искам, связанным с Сертификатами, не будет превышать размер реального ущерба, понесенного Партнером, в пределах стоимости Сертификата, полученной Компанией за Сертификат, который является предметом претензий/требований/исков. Указанное ограничение применяется в совокупности к Компании и/или его аффилированным юридическим лицам или юридическим лицам, входящим с ним в одну группу лиц, подрядчикам и поставщикам, которые фактически исполняют обязательства перед Партнером. Компания не будет нести ответственность за упущенную выгоду, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки, возникшие на стороне Партнера. Компания не несет ответственность за убытки, в том числе упущенную выгоду, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки, возникшие на стороне третьих лиц вследствие выполнения Сторонами обязательств по настоящему Соглашению.

4.4. Ни при каких обстоятельствах упущенная выгода не подлежит возмещению Сторонами.

4.5. Предоставление Компанией скидок, выплата премий и/или иных платежей, направленных на поддержание экономического интереса Партнера увеличивать объемы закупок Сертификатов, и повышать объемы продаж Услуг на рынке в целом, является правом Компании, а не обязанностью. Решение о любых скидках и выплатах в рамках Партнерской сервисной программы принимается Компанией по собственному усмотрению в одностороннем порядке.

4.6. Компания не несет ответственности за убытки, которые могут возникнуть у Партнера и/или Заказчика ввиду предоставления Компании недостоверных или неточных сведений при заполнении регистрационной документации, в частности, ввиду сообщения неверного электронного адреса для направления документации и/или обновлений ПО, неверных данных для активации Сертификатов, а также в иных подобных случаях.

#### **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

5.1. Соглашение вступает в силу в дату присоединения к нему Одобренного кандидата на получение статуса Партнера путем подписания и предоставления Компании уведомления о присоединении к настоящему Соглашению или путем подписания договора и/или соглашения, содержащего положения о присоединении к настоящему Договору (далее – «Дата вступления в силу») и действует в течение 1 (одного) календарного года. В случае если не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты истечения срока действия Соглашения ни одна из Сторон не

заявит о его расторжении, срок действия Соглашения автоматически продлевается на тех же условиях на каждый следующий календарный год. Количество пролонгаций не ограничено.

5.2. Соглашение может быть расторгнуто или изменено по соглашению Сторон, в соответствии с условиями Партнерской сервисной программы и по другим основаниям, предусмотренным законодательством РФ и условиями настоящего Соглашения. В случае досрочного прекращения (расторжения) Соглашения по взаимному согласию Сторон, оформленному в письменной форме, Стороны в кратчайшие сроки производят взаиморасчеты по фактически выполненным обязательствам.

5.3. Соглашение может быть расторгнуто в одностороннем порядке любой из Сторон при направлении письменного уведомления не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения.

5.4. Компания вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Соглашения при условии предварительного письменного уведомления об этом Партнера не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения в следующих случаях:

- предоставление Партнером недостоверных заверений об обстоятельствах;
- инициирование Партнером или третьими лицами процедуры ликвидации/банкротства Партнера;
- нарушение Партнером своих обязательств по Соглашению, если такое нарушение не было устранено Партнером в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения им от Компании уведомления, содержащего требование об устранении нарушения;
- выявление по результатам проверки (оценки) несоответствия Партнера требованиям, предъявляемым Компанией для участия в Партнерской сервисной программе.

5.5. Отказ Компанией от Соглашения возможен по усмотрению Компании как полностью, так и в части.

5.6. Партнер вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Соглашения в случае несогласия с изменениями условий Соглашения и/или Партнерской сервисной программы письменно уведомив об этом Компанию не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты размещения новой редакции Соглашения и/или Партнерской сервисной программы на официальном сайте Компании или в личном кабинете Партнера.

## **6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРОВ**

6.1. Общие условия исполнения договоров являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения. Общие условия исполнения договоров подлежат исполнению Сторонами в полном объеме за исключением случаев, установленных настоящим Соглашением.

6.2. Стороны договорились о возможности обмениваться документами посредством электронного документооборота.

6.3. В случае противоречия между условиями Соглашения и Общими условиями исполнения договоров, превалирующую силу будут иметь условия Соглашения.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Соглашение определяет общие принципы взаимодействия Сторон. Во всем, что не предусмотрено настоящим Соглашением, отношения Сторон регулируются Партнерской сервисной программой, Общими условиями исполнения договоров и законодательством РФ.

7.2. Предметом настоящего Соглашения не является предоставление прав на использование каких-либо объектов интеллектуальной собственности, настоящее Соглашение не является посредническим договором и не предоставляет Партнеру право каким-либо образом действовать от имени Компании, Соглашение не является договором о совместной деятельности (простом товариществе) и не приводит к последствиям, предусмотренным применимым законодательством о совместной деятельности (простом товариществе).

7.3. Все соглашения, переговоры и переписка между Сторонами по вопросам, изложенным в Соглашении, и имевшие место до его подписания, теряют силу с Даты вступления в силу.

7.4. Ни одна из Сторон не вправе уступать права или обязанности, возникшие в связи с настоящим Соглашением, любым третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.

7.5. Стороны вправе использовать названия, торговые марки, логотипы и другие идентифицирующие знаки Сторон, а также информацию о факте заключения Соглашения, в том числе путем публикации на сайтах Сторон в сети Интернет, публикации и цитирования в прессе (СМИ), использования в маркетинговых материалах, а также в корпоративных изданиях: буклетах, презентациях, решениях и т.д. при условии предварительного согласования их содержания.

7.6. Незаконность, недействительность или невозможность принудительно исполнить любое из положений Соглашения не затрагивает законность, действительность или возможность принудительного исполнения Соглашения в целом или законность, действительность или возможность принудительного исполнения любого иного положения настоящего Соглашения.

7.7. Условия настоящего Соглашения и Партнерской сервисной программы в любое время могут быть изменены Компанией в одностороннем порядке путем размещения новых редакций на Официальном сайте Компании и/или в Личном кабинете Партнера, при этом заключение отдельного соглашения с лицом, присоединившимся к Соглашению, а также направление ему специального уведомления не требуется. В случае изменения настоящего Соглашения и/или Партнерской сервисной программы Стороны руководствуются новой редакцией с даты её размещения на Официальном сайте Компании и/или в Личном кабинете Партнера, если иная дата не указана в новой редакции Соглашения или Партнерской сервисной программы. Компания вправе, но не обязана уведомить Партнера по электронной почте о соответствующих изменениях.

**Приложение № 1**  
**к Партнерскому сервисному соглашению**

**Форма заявления о присоединении к Соглашению**

***Начало формы***

Бланк организации

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Заявление о присоединении**

Настоящим письмом \_\_\_\_\_ (далее – Одобренный кандидат на получение статуса Партнера), соответствуя требованиям Партнерской сервисной программы «Аквариус», уведомляет Общество с ограниченной ответственностью «Производственная компания Аквариус» (ОГРН 1027700032953) о безоговорочном присоединении в порядке статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации к Партнерскому сервисному соглашению (далее – Соглашение), размещенному по адресу: <https://www.aq.ru/about/general-terms/>.

Одобренный кандидат на получение статуса Партнера подтверждает, что:

- ему известно и понятно содержание положений Соглашения;
- он с ними согласен и принимает на себя в полном объеме права и обязанности по Соглашению;
- все представленные им сведения корректны на дату подписания Заявления;
- он не возражает против проверки их достоверности.

**Реквизиты Одобренного кандидата на получение статуса Партнера:**

Адрес места нахождения

Почтовый адрес

ОГРН

ИНН

КПП

E-mail

Web сайт

С уважением,

\_\_\_\_\_ (указать должность подписанта)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (указать ФИО подписанта и его подпись)

***Конец формы***

**Приложение № 2**  
**к Партнерскому сервисному соглашению**

**ФОРМА**

**Отчет Партнера об обращениях за период**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Наименование Партнера  
Отчетный период

Наименование Заказчика	Статус	Приоритет	Дата открытия	Дата решения	Срок реакции, мин	Срок предоставления обходного решения, час	Срок предоставления целевого решения, час	Общее время решения, час