

ДОГОВОР-ОФЕРТА

на услугу базовой технической поддержки пользователя системы Forzum версия 3.0 от 01.07.2026 года

Индивидуальный предприниматель Орлов Александр Юрьевич, действующий на основании записи в ЕГРИП № 318237500312345 от 31.07.2018, именуемый в дальнейшем «Оператор», с одной стороны и пользователь билетной платформы, именуемый в дальнейшем «Пользователь», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Термины и определения

Билетная платформа (далее Платформа) – созданная Оператором система Forzum, предоставляющий услуги по организации продажи билетов в электронном виде через различные пользовательские интерфейсы (FRONTEND) в сети Интернет.

Пользователь (Агент, Организатор) – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который использует Платформу для организации продажи билетов, сопутствующих товаров и услуг. Пользователю (его сотрудникам) предоставляется необходимое количество учетных записей для доступа в Платформу с ролями Агент и Организатор.

Представление - событие или мероприятие любого вида, на сеансы которого продаются билеты. У каждого Представления определены один или несколько сеансов. Сеансы одного Представления могут проходить на разных площадках, в разных городах. У каждого Представления есть единственный Организатор.

Доверенный Агент – это Агент, которому Организатор через приложение Менеджер Платформы явно доверяет собирать денежные средства от продажи билетов на свои Представления в наличной или безналичной форме.

Базовый Агент – это Агент, добавивший свой интернет-эквайринг в Платформу. Базовый Агент может быть доверенным Агентом у Организатора, тогда все билеты, проданные на Представления Организатора через интерфейсы Платформы, требующие использование интернет-эквайринга, пройдут через эквайринг Базового агента

Покупатель билетов – физическое или юридическое лицо, владелец билетов, оплативший право посетить Представление.

Интернет-эквайринг - это услуга, предоставляемая банками Агентам, позволяющая принимать банковские карты для оплаты билетов, непосредственно на онлайн интерфейсах Агента (сайтах, мобильных приложениях). Специальный интерфейс, размещенный на сайте или в мобильном приложении, позволяет держателю банковской карты дать поручение банку на оплату Заказа с выбранными билетами.

Интерфейс (FRONTEND) – используемый Агентом объект Платформы, через который Покупатели приобретают билеты. Для каждого FRONTEND в Платформе существует уникальный идентификатор FRONTEND ID (FID) и token, которые идентифицируют интерфейс и его принадлежность Агенту.

Банковская карта — пластиковая карта, привязанная к одному или нескольким расчетным счетам в банке. Используется для оплаты товаров и услуг через Интернет-эквайринг.

Электронный билет (ЭБ) – электронный документ, не являющийся бланком строгой отчетности, реализуемый покупателю через Интерфейсы использованием интернет-эквайринга. ЭБ содержит уникальный штрихкод и QR-код, используемые на входном контроле Представления.

Номинальная стоимость билета – базовая цена билета, установленная Организатором. Номинальная стоимость указывается непосредственно на билете и в соответствующих столбцах таблиц «Заказы» и «Билеты» приложения «Отчеты». Номинальная стоимость не включает в себя сервисный сбор и скидки.

Сервисный сбор - денежные средства, взимаемые с Покупателя билетов за оказание следующих услуг: предоставление информации о мероприятии, выбор мест, резервирование билетов, оформление и оплата Заказа, отправка оплаченных билетов на указанный Покупателем адрес электронной почты, возможный возврат денежных средств за неиспользованные билеты.

Отчеты – созданное Оператором приложение, применяемое пользователями с ролями Организатор и Агент для получения информации о проданных и возвращенных билетах, о пропуске Покупателей в зал через Систему Контроля Доступа (СКД). Данная информация может быть представлена в виде отчетов различной структуры в формате Microsoft Excel.

Редактор – созданное Оператором приложение, применяемое пользователями с ролью Организатор для создания Представлений и вывода их в продажу.

Менеджер – созданное Оператором приложение, применяемое пользователями с ролями Организатор и Агент для управления Интерфейсами, учетными записями.

Базовая Техническая Поддержка (далее БТП) — это комплекс услуг, направленных на обеспечение эксплуатации Платформы и техническую поддержку Пользователя при работе в ней. В состав БТП входят следующие услуги:

- Возможность получать ответы на вопросы в рабочие дни с 9-00 до 17-00.
- Консультационная поддержка персонала Пользователя.
- Поддержание работоспособности Платформы.

Расчетный месяц – месяц, в котором Оператор оказывает Пользователю услуги БТП.

1. Предмет договора

1.1 Оператор обязуется во время действия настоящего Договора оказывать Пользователю услугу **Базовой Технической Поддержки (далее БТП)** при работе с Платформой.

1.2. Пользователь обязуется принимать и оплачивать оказанные услуги в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Оператор обязан:

- Осуществлять БТП в соответствии с договором.
- Решать возникающие у Пользователя проблемы оперативно и профессионально.
- Сообщать Пользователю о сроках выполнения работ и изменениях, влияющих на функционирование платформы.

2.2. Оператор имеет право:

- Требовать от Пользователя соблюдения инструкций, документации и рекомендаций по эксплуатации платформы, размещенных на сайтах bil24.pro, forzum.ru.
- Согласовывать сроки выполнения работ.
- Приостанавливать выполнения обязанностей по договору в случае несвоевременной оплаты Пользователем услуг и работ по договору.

2.3. Пользователь обязан:

- Своевременно оплачивать услуги по настоящему Договору.
- Предоставлять Оператору полную и точную информацию о возникших проблемах и запрашивать изменения в разумные сроки.
- Создавать условия для нормального функционирования Платформы и доступа Оператора к необходимым ресурсам.

2.4. Пользователь имеет право:

- Получать квалифицированную помощь и консультации по вопросам работы Платформы.
- Приостанавливать выполнения обязанностей по договору в случае нарушения Оператором существенных условий настоящего Договора.

3. Стоимость и порядок оплаты

3.1. Стоимость услуги БТП устанавливается в размере 10000 (десять тысяч) рублей в месяц.

3.2 Пользователь оплачивает услугу БТП в течение первых трех рабочих дней Расчетного месяца (предоплата). Оплата выполняется с банковского счета Пользователя по следующим реквизитам:

ИП Орлов Александр Юрьевич

ОГРНИП 318237500312345

ИНН 231201201539

ФИЛИАЛ «РОСТОВСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»

Расчетный счет: 40802810726190002027

Корр. Счет № 30101810500000000207

БИК 046015207

Назначение платежа «Оплата по договору-оферте сопровождения платформы за месяц. Без НДС».

3.3. Отсутствие претензий со стороны Пользователя в течение трех рабочих дней месяца, следующего за Расчетным месяцем (в котором уже оказаны услуги БТП), означает безоговорочное принятие услуг Пользователем. Акт оказанных услуг не составляется.

4. Ответственность сторон.

4.1 Оператор несет ответственность за надлежащее качество оказываемых услуг в соответствии с условиями настоящего Договора и действующими стандартами отрасли. В случае выявления недостатков Оператор обязуется устранить их в разумные сроки.

4.2 Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если это вызвано:

- Действиями третьих лиц (включая органы государственной власти и регулирования, операторов связи, хостинг-провайдеров и др.).
- Мисконфигурации системного и прикладного ПО, в результате действий Пользователя.
- Форс-мажорными обстоятельствами (ст. 401 ГК РФ).

При этом Оператор вправе (но не обязан) предоставить рекомендации по устранению проблем в рамках своей компетенции.

4.3 Ни одна из Сторон не отвечает за:

- косвенные убытки (упущенную выгоду, потерю данных, простой бизнеса);
- последствия, вызванные перерывами в работе услуг, даже если Сторона была предупреждена о возможности таких убытков.

5. Порядок заключения, изменения и расторжения договора

5.1 Текст Договора размещен на сайте Платформы в сети интернет по адресу https://forzum.ru/docs/Platform_maintenance_oferta.pdf. Договор содержит все условия сопровождения Платформы и является предложением для Пользователя заключить договор с Оператором на этих условиях. Таким образом, в соответствии с положениями пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, текст Договора является публичной офертой.

5.2 В соответствии с пунктом 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации, акцептом (принятием условий) данной оферты является ознакомление с условиями договора и осуществление оплаты за регистрацию договора у Оператора в размере 120 (ста двадцати) рублей. Платеж необходимо выполнить с банковского счета Пользователя по следующим реквизитам:

ИП Орлов Александр Юрьевич

ОГРНИП 318237500312345

ИНН 231201201539

ФИЛИАЛ «РОСТОВСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»

Расчетный счет: 40802810726190002027

Корр. Счет № 30101810500000000207

БИК 046015207

Назначение платежа «Оплата за регистрацию договора технической поддержки пользователя Forzum. Без НДС».

5.3. С момента совершения оплаты согласно п.5.2. договор между Оператором и Пользователем считается заключенным.

5.4. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно:

5.4.1. По письменному соглашению Сторон.

5.4.2. В одностороннем порядке при отказе одной из Сторон от настоящего Договора в случаях, когда возможность такого отказа предусмотрена законом или настоящим Договором.

5.4.3. В иных случаях, предусмотренных законом или соглашением сторон.

5.3. Оплата по договору, выполненная Заказчиком согласно п.3.2. не возвращается пользователю при расторжении договора.

6. Форс-мажорные обстоятельства

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если причиной такого неисполнения являются обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор): землетрясения, наводнения, другие стихийные бедствия, массовые беспорядки, забастовки, другие обстоятельства чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.

6.2. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 10 дней уведомить в письменной форме другую Сторону об их возникновении.

6.3. Сторона, которая не исполнила своей обязанности известить о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, теряет свое право ссылаться на них.

7. Порядок разрешения споров

7.1. Стороны будут стремиться к разрешению всех возможных споров и разногласий, которые могут возникнуть по Договору или в связи с ним, путем переговоров.

7.2. Споры, не урегулированные путем переговоров, передаются на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

8. Реквизиты Оператора

«Оператор»

ИП Орлов Александр Юрьевич

ОГРНИП 318237500312345

ИНН 231201201539

ФИЛИАЛ «РОСТОВСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»

Расчетный счет: 40802810726190002027

Корр. Счет № 30101810500000000207

БИК 046015207

support@forzum.ru