

## 1. Порядок заключения договора и оплаты услуг

1.1. Заказчик считается принявшим условия настоящего Договора (Оферты) с момента совершения им акцепта — оплаты выставленного счета или внесения предоплаты на расчетный счет Исполнителя. Совершая акцепт, Заказчик подтверждает, что ознакомлен со всеми условиями, понимает их и обязуется соблюдать.

1.2. Исполнитель приступает к выполнению работ только после поступления 100% предоплаты (аванса) в размере, согласованном сторонами, либо иного платежа, установленного в соответствующем тарифе/счете. Исполнитель вправе не приступать к работам до получения оплаты.

1.3. Объем, состав, сроки и стоимость услуг могут фиксироваться в отдельных документах (сметах, технических заданиях, спецификациях, счетах), которые после подписания (акцепта) становятся неотъемлемой частью Договора. В случае отсутствия подписанного технического задания, задание считается согласованным на основании переписки сторон по официальным каналам связи.

## 2. Коммуникация и направление задач

2.1. Взаимодействие сторон осуществляется через:

- электронную почту (адреса, указанные в реквизитах);
- мессенджеры (Telegram, WhatsApp и др.) — только в том случае, если такое использование предварительно согласовано сторонами и зафиксировано в переписке;
- специализированные системы управления проектами (трекеры задач, панели управления), если их использование предусмотрено условиями конкретного проекта.

2.2. Заявки (задачи) на выполнение работ направляются Заказчиком по одному из официальных каналов связи. Исполнитель не несет ответственности за утерю или несвоевременное получение задач, направленных иными способами (например, через социальные сети без предварительной договоренности).

2.3. При направлении задачи Заказчик обязан предоставить полное и однозначное описание требуемых работ, а также все необходимые исходные данные (логины, пароли, доступы, макеты, тексты и т.п.). В противном случае Исполнитель вправе запросить уточнения, и срок выполнения задачи исчисляется с момента предоставления полной информации.

2.4. Заказчик самостоятельно отслеживает статус выполнения задач по тем каналам связи, которые были согласованы. Исполнитель не несет ответственности за неблагоприятные последствия, вызванные тем, что Заказчик своевременно не ознакомился с ответами, вопросами или результатами работ.

## 3. Доступы и исходные данные

3.1. Для выполнения работ Заказчик обязан предоставить Исполнителю необходимые доступы (к серверу, хостингу, панели управления сайтом, FTP, базам данных, аккаунтам в сторонних сервисах и пр.), а также исходные материалы (тексты, изображения, макеты). Доступы предоставляются после подписания договора (акцепта) и оплаты, если иное не оговорено отдельно.

3.2. Предоставляя доступы, Заказчик гарантирует, что он является законным владельцем ресурсов либо обладает достаточными правами для передачи таких доступов третьим лицам для выполнения работ. Исполнитель не несет ответственности за правомерность использования предоставленных доступов.

3.3. В случае изменения паролей или параметров доступа в процессе работ Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя. Работы, выполненные с использованием доступов, действовавших на момент их выполнения, считаются надлежаще оказанными.

3.4. Если Заказчик не предоставляет доступы или материалы в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента запроса, Исполнитель вправе приостановить выполнение работ, при этом сроки сдвигаются соразмерно просрочке Заказчика. В случае непредоставления доступов/материалов более 10 (десяти) рабочих дней Исполнитель вправе считать обязательства выполненными в объеме, возможном без таких доступов, либо отказаться от договора в одностороннем порядке с удержанием стоимости фактически понесенных расходов.

## 4. Сроки выполнения работ

4.1. Исполнитель обязуется приступить к выполнению работ в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения предоплаты и всех необходимых доступов/материалов (если иной срок не указан в счете или ТЗ).

4.2. Сроки выполнения конкретных задач (этапов) зависят от их сложности, объема, текущей загруженности Исполнителя и могут быть предварительно согласованы сторонами. При отсутствии согласованного срока задача выполняется в разумный срок, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней, если иное не вытекает из существа задачи.

4.3. Исполнитель имеет право продлевать сроки выполнения работ в случае:

- возникновения объективных технических сложностей, не зависящих от Исполнителя;
- необходимости согласования промежуточных результатов с Заказчиком при отсутствии ответа последнего более 2 (двух) рабочих дней;
- внесения Заказчиком изменений в ранее согласованное задание.

## 5. Сдача-приемка оказанных услуг

5.1. Результат выполненных работ (созданный сайт, внесенные изменения, отчет о поддержке и т.п.) предоставляется Заказчику по официальным каналам связи (ссылкой, файлом, скриншотом, описанием).

5.2. Заказчик обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения результата либо подписать акт (направить письменное подтверждение приемки), либо направить мотивированный отказ с перечнем замечаний и сроков их устранения. При отсутствии мотивированного отказа в указанный срок работа считается принятой без замечаний и подлежит оплате (если речь идет о финальном этапе).

5.3. В случае оказания услуг на постоянной основе (подписка, абонемент) фактом надлежащего оказания услуг за отчетный период признается отсутствие претензий со стороны Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней после окончания периода либо после направления отчета о проделанной работе. Молчание Заказчика расценивается как согласие с качеством и объемом услуг.

5.4. Началом оказания услуг (моментом, с которого Исполнитель считается приступившим к исполнению) признается любое из следующих действий:

- первый вход Исполнителя на сервер/хостинг/панель управления Заказчика (подтверждается логами);
- отправка Исполнителем в адрес Заказчика сообщения о начале анализа задачи, консультации, подготовки макета или кода;
- фиксация времени (тайм-трекинг) приступил к работе над проектом;
- иные действия, свидетельствующие о фактическом начале исполнения обязательств.

## 6. Отказ от услуг и возврат денежных средств

6.1. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора в любое время, направив письменное уведомление на электронную почту Исполнителя. При этом Заказчик обязан оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных до момента отказа услуг и возместить понесенные расходы.

6.2. Под фактически оказанными услугами понимаются любые действия Исполнителя, совершенные во исполнение договора и зафиксированные документально (переписка, логи, тайм-трекинг, переданные результаты и пр.), включая затраты времени на анализ, проектирование, консультации, настройку, написание кода, резервное копирование и т.д.

6.3. Возврат денежных средств производится только за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и документально подтвержденных расходов Исполнителя (в том числе затрат на сторонние сервисы, домены, хостинг, лицензии, если они были оплачены Исполнителем за счет средств Заказчика).

6.4. Возврат не производится в следующих случаях:

- если стоимость фактически оказанных услуг и понесенных расходов равна или превышает сумму, уплаченную Заказчиком;
- если Исполнитель приступил к оказанию услуг (п. 5.4.), а Заказчик отказался без предоставления мотивированных причин;
- если отказ вызван невозможностью выполнения работ по вине Заказчика (непредоставление доступов/материалов, несогласование промежуточных этапов и т.п.) и Исполнитель уведомлял об этом;
- если услуги оказываются в формате абонемента (подписки) и с момента начала периода прошло более половины срока (в этом случае возврат за текущий период не производится).

6.5. Для осуществления возврата Заказчик обязан предоставить корректные банковские реквизиты. Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания сторонами соглашения о расторжении либо получения всех необходимых документов.

Исполнитель вправе удержать комиссию банка/платежной системы за перевод, если она не возвращается при отмене платежа.

6.6. Моментом фактического начала оказания услуг (точкой невозврата предоплаты за текущий этап/период) считается первый вход Исполнителя в любую систему Заказчика (сайт, хостинг, панель управления, CRM) либо факт направления Исполнителем любого результата/сообщения по существу задачи. Данное действие подтверждается соответствующими логами или записями переписки.

## 7. Ответственность сторон и форс-мажор

7.1. Исполнитель не несет ответственности за невозможность выполнения работ, вызванную:

- некорректной работой сторонних сервисов, хостинга, оборудования, интернет-каналов, не находящихся под контролем Исполнителя;
- действиями (бездействием) Заказчика или третьих лиц (например, блокировка доступов, изменение паролей, внесение изменений в код/настройки без согласования);
- наличием в исходных данных Заказчика вредоносного кода, вирусов, ошибок, о которых Исполнитель не был предупрежден;
- обстоятельствами непреодолимой силы.

7.2. В случае нарушения Заказчиком сроков предоставления доступов/материалов или оплаты, сроки выполнения работ соразмерно сдвигаются, а Исполнитель освобождается от ответственности за такой сдвиг.

7.3. Совокупная ответственность Исполнителя по любому договору (заказу) ограничена суммой, фактически уплаченной Исполнителю по данному конкретному этапу/периоду. Исполнитель не несет ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду, потерю данных Заказчика (кроме случаев, когда такая потеря произошла по вине Исполнителя и при условии, что Заказчик своевременно предоставлял резервные копии или возможность их создания).