

## ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания выполнения работ для **Акционерного общества «Тинькофф Банк»**, именуемого в дальнейшем «Заказчик», физическим лицом, присоединившимся к предложенному договору в целом, именуемым в дальнейшем «Исполнитель».

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг (далее – «Услуги») по совершению исходящих звонков клиенту с целью информирования Клиентов Заказчика о наступлении срока оплаты очередного платежа Клиента по кредитным обязательствам/мотивации Клиента на внесение денежных средств в счет оплаты очередного платежа, с использованием дистанционных средств коммуникации.
- 1.2. Заказчик вправе оформить поручение Исполнителю в виде Задания, направляемое Исполнителю в электронной форме. Задание содержит перечень необходимых для оказания Услуг, срок их оказания и иную информацию на усмотрение Заказчика.
- 1.3. Исполнитель обязан оказать Услуги, указанные в Задании, соблюдая обязательные требования к исполнению Услуг, установленные Заказчиком.
- 1.4. С целью исполнения настоящего Договора Заказчик за свой счет предоставляет Исполнителю возможность оказывать Услуги посредством IP-телефонии, при этом Исполнитель самостоятельно оплачивает расходы на свое оборудование, Интернет-провайдера и т.п.
- 1.5. Качество результата оказанных Услуг должно соответствовать «Правилам оценки результата оказанных Исполнителем Услуг» (далее - «Правила»).
- 1.6. Услуги оказываются на территории Исполнителя.

### 2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

- 2.1. С целью заключения настоящего Договора Исполнитель предоставляет Заказчику следующие документы и информацию:
  - паспорт гражданина РФ (все страницы, содержащие информацию, в том числе адрес постоянного места жительства) (обязательно);
  - адрес временной регистрации (в случае, если адрес постоянного места жительства отличается от адреса временной регистрации) (обязательно);
  - страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (обязательно);
  - свидетельство о постановке на налоговый учет (при наличии);
  - иные документы и информацию по требованию Заказчика.
- 2.2. Настоящий Договор считается заключенным с момента получения Исполнителем информации о его акцепте Заказчиком, произведенным в соответствии с действующим законодательством. Под получением информации об акцепте Заказчиком Договора понимается, в том числе, предоставление Заказчиком Исполнителю учетных данных Исполнителя (логина и пароля) для входа на сайт <https://weboffice.tinkoff.ru>. Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС-оповещением, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.
- 2.3. Датой начала оказания Услуг Исполнителем по настоящему Договору является день, следующий за датой отправки Исполнителю Заказчиком учетных данных.
- 2.4. Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Заказчика с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора.
- 2.5. Перечень документов, указанных в настоящем разделе необходимо предоставить Заказчику не позднее, чем за 5 дней до окончания расчетного периода, указанного в п. 4.1. настоящего Договора.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Права и обязанности Исполнителя:

- 3.2. оказывать Услуги, указанные в Задании Заказчика, своими силами, в полном объеме, качественно, без привлечения к исполнению своих обязанностей третьих лиц;
- 3.3. после получения от Заказчика материалов/информации, необходимых для оказания Услуг, обеспечить сохранность и правильное их использование;
- 3.4. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить выполнение Услуг при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе выполнения Услуг; иных не зависящих от Исполнителя

- обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки выполнения Услуг либо создают невозможность их завершения в срок;
- 3.5. Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных в п. 3.4. настоящего Договора обстоятельствах либо продолживший оказание Услуг, не дожидаясь истечения предусмотренного в Договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание Заказчика о прекращении выполнения Услуг, не вправе при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства;
  - 3.6. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с конкурентами Заказчика, которые могли бы оказать влияние на результат Услуг;
  - 3.7. Исполнитель обязуется не допускать грубого, неуважительного, оскорбительного или бестактного обращения с клиентами или третьими лицами; доводить до сведения клиентов информацию, не соответствующую действительности, либо нарушающую действующее законодательство РФ;

### **3.8. Права и обязанности Заказчика:**

- 3.9. предоставить Исполнителю все необходимые для выполнения Услуг материалы/информацию;
- 3.10. предоставить Исполнителю всю необходимую информацию о требуемом результате Услуг;
- 3.11. принять результат Услуг в срок, предусмотренный настоящим Договором;
- 3.12. известить Исполнителя об обнаруженных недостатках Услуг, которые не могли быть выявлены при обычном способе приемки, в течение 1 (одного) месяца с момента их обнаружения.
- 3.13. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество выполнения Исполнителем Услуг.
- 3.14. Заказчик вправе уточнять и корректировать желаемые результаты Услуг до их принятия Заказчиком, в том числе в случае существенного изменения ситуации.

## **4. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

- 4.1. Расчетный период устанавливается равным одному календарному месяцу, в который оказываются Услуги (далее по тексту – «расчетный период»).
- 4.2. Вознаграждение Исполнителю рассчитывается за каждый расчетный период в соответствии с Правилами (с учётом НДС). Оплата вознаграждения за оказанные Услуги за период, указанный в п. 4.1. настоящего Договора, производится не позднее седьмого числа текущего месяца, следующего за расчетным периодом, на основании Акта сдачи - приемки Услуг. Заказчик вправе произвести оплату вознаграждения до окончания расчетного периода в виде предоплаты в сроки и в размере, предусмотренные Правилами. Кроме того, при невыполнении условий п. 2.5. настоящего Договора, выплата вознаграждения за Услуги, выполненные в текущем расчётном периоде, переносится на дату выплаты вознаграждения за Услуги, выполненные в следующем расчётном периоде.
- 4.3. Акты сдачи - приемки Услуг подписываются Сторонами в течение 10 (десять) рабочих дней с момента окончания расчетного периода. Настоящим Договором Исполнитель доверяет Заказчику подписывать от имени Исполнителя Акты сдачи – приемки Услуг. Исполнитель вправе направить мотивированную претензию по факту оплаты Услуг за расчетный период в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты получения оплаты за расчетный период. В случае неполучения Заказчиком мотивированной претензии считается, что Услуги по настоящему Договору оказаны в полном объеме, оплата произведена в соответствующем и надлежащем размере, Стороны претензий не имеют. Акты сдачи – приемки Услуг составляются в электронном виде путем подписания усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью (ЭЦП). При этом подписание Акта сдачи – приемки Услуг ЭЦП равнозначно собственноручной подписи на бумажном носителе.  
  
В случае невозможности и/или отсутствия технической возможности подписания Актов сдачи-приемки Услуг с использованием ЭЦП допускается проставление факсимильного воспроизведения подписи должностного лица Заказчика с помощью средств механического или иного копирования.
- 4.4. По запросу Исполнителя Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней представляет отчет об оказанных услугах и начисленном вознаграждении путем размещения информации на <https://weboffice.tinkoff.ru> либо иным способом, согласованным Сторонами.
- 4.5. Выплата вознаграждения Исполнителю производится путем безналичного перечисления причитающихся денежных средств по реквизитам Исполнителя, указанным в настоящем Договоре или иным способом по согласованию Сторон. Датой исполнения обязательств Заказчика по выплате денежных средств считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика. Для оплаты услуг Исполнителя не требуется выставление отдельного счета на оплату.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
- 5.2. Если Исполнитель своевременно не приступил к исполнению Услуг или во время их исполнения станет очевидным, что Услуги не будут выполнены в срок, а также в случае просрочки исполнения Услуг либо существенных нарушений условий Договора и Правил Заказчик вправе по своему выбору:
  - 5.2.1. отказаться от исполнения настоящего Договора, оплатив Исполнителю фактически и надлежащим образом оказанные Услуги;
  - 5.2.2. и/или назначить Исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию Услуг;
  - 5.2.3. и/или потребовать у Исполнителя выплатить штраф в размере вознаграждения, начисленного в период, в котором было зафиксировано нарушение Договора либо в ином размере на усмотрение Заказчика.

## **6. ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 6.1. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению путем блокировки учетных данных, либо направив уведомление Исполнителю о расторжении Договора, при этом датой расторжения Договора считается дата, указанная в уведомлении. Такое уведомление направляется Заказчиком на контактный адрес электронной почты Исполнителя, либо почтовым отправлением, по выбору Заказчика. При этом Заказчик в течение 20 (двадцати) рабочих дней выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения, пропорциональную фактически выполненным Услугам на момент расторжения.
- 6.2. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон.
- 6.3. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом Заказчика не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 7.1. Все споры и разногласия, связанные с исполнением настоящего Договора, Стороны разрешают путем переговоров.
- 7.2. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на письменную претензию – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения Стороной.
- 7.3. По истечении срока, указанного в п. 7.2. настоящего Договора, при отсутствии ответа на претензию / при получении неудовлетворительного ответа Сторона имеет право передать спор на рассмотрение в суд по месту нахождения Заказчика, в этом случае спор подлежит рассмотрению в Хорошевском районном суде г. Москвы.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 8.1. Любая информация (в устной или письменной форме), полученная Исполнителем от Заказчика, его представителей и/или от юридических лиц (сотрудников таких юридических лиц), подконтрольных Заказчику, и/или от иных юридических и физических лиц, прямо или косвенно связанная с Банком, является конфиденциальной информацией, составляющей коммерческую тайну Заказчика, независимо от того было ли специальное указание о том, что информация является конфиденциальной (далее – «информация/ конфиденциальная информация»).
- 8.2. Любая передача указанной информации третьим лицам возможна только с предварительного письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, необходимых для целей выполнения обязанностей, предусмотренных гражданско-правовыми договорами с Заказчиком, а также соответствующих требованиям законодательства РФ.
- 8.3. Исполнитель обязуется незамедлительно сообщить Заказчику о допущенном им либо ставшем ему известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую тайну, третьими лицами.
- 8.4. Вся информация и документы, разработанные Исполнителем начиная с даты заключения настоящего Договора, согласно договорным обязательствам с Заказчиком, являются исключительной собственностью Заказчика.

- 8.5. Заказчик вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.
- 8.6. В отношении настоящего Договора Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность разумным и адекватным образом в соответствии с профессиональными нормами, в частности, не раскрывать третьим лицам конфиденциальность переданной Исполнителю информации, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит российскому законодательству.
- 8.7. Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с условиями настоящего пункта конфиденциальность переданной ему информации, обязан выплатить Заказчику штраф в 10 (десятикратном) размере от полученной материальной выгоды, связанной с любым разглашением, незаконным получением или незаконным использованием конфиденциальной информации.
- 8.8. Исполнитель, виновный в разглашении, незаконном получении или незаконном использовании информации, составляющей коммерческую тайну Заказчика, в любом случае, при наличии письменного требования последнего, обязан уплатить штрафную неустойку в виде штрафа в размере суммы, эквивалентной 10.000 (десять тысяч) долларов США за каждый факт нарушения.
- 8.9. Требования настоящего пункта не применяются к сведениям: являющимся общеизвестными; раскрываемым Заказчиком третьим лицам без ограничения; раскрываемым в соответствии с требованиями законодательства.
- 8.10. Исполнитель имеет право раскрывать конфиденциальные сведения государственным органам, уполномоченным запрашивать такие сведения в соответствии с применимым законодательством, на основании должным образом оформленного запроса на предоставление таких сведений, при этом Исполнитель не несет ответственности за такое раскрытие, но несет ответственность за ее содержание.
- 8.11. Заявление Исполнителя:
- сохранять конфиденциальность информации разумным и адекватным образом;
  - не разглашать конфиденциальную информацию, в том числе, но не ограничиваясь сведениями:
  - по организационной структуре, раскрывающие систему управления Заказчиком, в том числе сведения об изменениях;
  - о применяемых оригинальных методах управления Заказчиком;
  - о подготовке, принятии и исполнении отдельных решений руководства Заказчика по коммерческим, организационным и иным вопросам;
  - о фактах проведения, целях, предмете и результатах совещаний и заседаний органов управления Заказчика;
  - раскрывающие организацию охраны, пропускного режима, системы технических средств охраны;
  - о разрабатываемых проектах, планах развития и деятельности Заказчика;
  - внутренних нормативных документов Заказчика.
  - не разглашать и не копировать в личных целях конфиденциальную информацию, составляющую коммерческую тайну, обладателями которой являются Заказчик и его контрагенты, в течение 5 (пяти) лет с момента подписания настоящего Соглашения;
  - ставить в известность Заказчика обо всех обращениях к Исполнителю третьих лиц с предложениями, способными нанести ущерб интересам Владельца;
  - в случае прекращения моего участия в Проекте передать Заказчику в течение 3 (трех) дней с момента получения соответствующего требования, имеющиеся в моем пользовании материальные носители информации, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну (рукописи, черновики, чертежи, магнитные ленты, перфокарты, перфоленты, диски, дискеты, распечатки на принтерах, кино-, фотонегативы и позитивы, модели, материалы, изделия и пр.);
  - если необходимо, сообщить Заказчику об утрате или недостатке носителей информации, составляющей коммерческую тайну, и о других фактах, которые могут привести к разглашению коммерческой тайны Заказчика, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений.
- 8.12. Режим конфиденциальности действует в рамках сроков настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его расторжения.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 9.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует 30 (тридцать) календарных дней.
- 9.2. После истечения его первоначального срока действия, Договор автоматически продлевается на очередной календарный месяц, если ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону в письменной форме о своём намерении расторгнуть Договор в порядке, определенном в п. 6.2, 6.3 настоящего Договора.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 10.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения

Сторонами всех своих обязательств.

- 10.2. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местонахождения, банковских реквизитов, номеров телефонов, телефакса в двухдневный срок с момента таких изменений.
- 10.3. С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.
- 10.4. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, в том числе Правила, путем направления Исполнителю уведомления, в том числе по электронным средствам связи, а также путем размещения соответствующей информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru> и/или <http://e-learning.tcsbank.ru>. Настоящим Договором Стороны соглашаются, что вышеуказанные изменения Договора вступают в силу через 3 (три) календарных дня после направления Заказчиком Исполнителю соответствующего уведомления и/или размещения информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru>, <http://e-learning.tcsbank.ru>.
- 10.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
- 10.6. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает согласие на аудио/видеозапись телефонных и иных переговоров с Заказчиком/клиентами.
- 10.7. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель подтверждает, что с Правилами и порядком их изменений ознакомлен, претензий к Заказчику не имеет.
- 10.8. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает свое согласие Заказчику на обработку своих персональных данных любыми способами, в том числе включая осуществление сбора, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование и распространение (включая передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также вышеуказанную обработку иных своих персональных данных, полученных в результате их обработки, в связи с заключенным Исполнителем Договором, для создания информационных систем персональных данных Заказчика, а также в любых других целях, прямо или косвенно связанных с взаимоотношениями Сторон, вытекающими из настоящего Договора, в том числе в части раскрытия информации (предоставление персональных данных) любым третьим лицам на основании соответствующих запросов или без таковых. Под персональными данными Исполнителя понимаются любые относящиеся к Исполнителю сведения и информация на бумажных и/или электронных носителях, которые были или будут переданы Заказчику Исполнителем или поступили/поступят к Заказчику иным способом для заключения гражданско-правового (-ых) договора (-ов) между Исполнителем и Заказчиком.

Настоящее согласие в соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» дает право Заказчику в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Заказчик обязан хранить информацию об Исполнителе, обрабатывать персональные данные Исполнителя с помощью своих программно-аппаратных средств.