

## **Приложение №1 к Договору Оферты. Регламент работ.**

### **1. Услуги поддержки Сайта**

**1.1.** Действующий перечень услуг, их спецификации и цены размещены на страницах веб-сайта Исполнителя <http://www.efect.ru>

#### **1.2. Услуги, включенные в тарифы**

**1.2.1.** Неизрасходованные услуги, включенные в готовые тарифы сайта, не переносятся на следующий месяц обслуживания и не суммируются. Количество Услуг по тарифу является постоянным каждый месяц обслуживания.

**1.2.2.** Если у Заказчика заказаны тарифы на несколько сайтов, Услуги по тарифам не суммируются и не объединяются, а закрепляются за каждым сайтом отдельно.

**1.2.3.** Все оплаченные Услуги тарифов отображаются в Личном кабинете.

**1.2.4.** Выполненные Услуги по тарифам и их количество автоматически удаляются из списка доступных услуг в соответствующем разделе Личного кабинета.

**1.2.5.** За один месяц абонентского обслуживания принимается 30 календарных дней со дня оплаты Тарифа поддержки сайта.

#### **1.3. Дополнительные услуги поддержки сайта**

**1.3.1.** Дополнительные услуги на сайте можно заказать только после предварительного заказа и оплаты одного из готовых тарифов.

**1.3.2.** Все оплаченные дополнительные услуги отображаются в разделе «Заказы» в Личном кабинете.

**1.3.3.** Выполненные дополнительные услуги и их количество автоматически удаляются из списка доступных оплаченных услуг в соответствующем разделе Личного кабинета.

**1.3.4.** Дополнительные услуги не ограничены временным периодом на их использование, но запросы на их выполнение должны быть направлены в техподдержку до окончания срока действия договора Оферты.

**1.3.5.** Дополнительные услуги не могут быть выполнены и запросы на них не принимаются Службой поддержки при не активном статусе пользователя, когда Тариф не оплачен или не продлен на следующий временной период.

### **2. Лицевой счет Заказчика**

Пополнение и списание с Лицевого счета происходит автоматически и вручную.

#### **2.1. Автоматическое пополнение лицевого счета.**

При оформлении заказа услуг на сайте Заказчику автоматически выписывается счет на пополнение Лицевого счета. После оплаты счета сумма пополняется на Лицевой счет автоматически и сразу же списывается для оплаты заказа.

#### **2.2. Пополнение лицевого счета вручную.**

Заказчик может пополнить свой лицевой счет в подразделе «Пополнение лицевого счета» раздела «Баланс» Личного кабинета. Для этого необходимо указать необходимую сумму платежа и оплатить выписанный счет. После оплаты счета и поступления средств на счет Исполнителя сумма зачисляется на Лицевой счет.

#### **2.3. Автоматическое списание с лицевого счета.**

Если при оформлении заказа услуг на сайте на Лицевом счете присутствует необходимая сумма, осуществляется автоматическое списание этой суммы для оплаты заказа.

#### **2.4. Списание с лицевого счета вручную.**

Заказчик может вручную списать средства за тот или иной заказ при оформлении заказа.

### **3. Запросы в поддержку сайта**

**3.1.** Все запросы в техподдержку осуществляются посредством Личного кабинета либо по иным каналам связи, указанным в договоре.

**3.2.** При формировании запроса в поддержку запрос принимается только по оплаченным услугам.

**3.3.** Каждый запрос должен содержать только одну тему обращения. Не допускается указания в одном запросе нескольких вопросов по разным услугам. Возможно объединение нескольких вопросов по одной теме (услуге). Например, для обновления нескольких новостей на сайте можно сформировать один запрос. Запрос в поддержку на выполнение работ, относящихся к разным услугам, может быть отклонен Исполнителем.

**3.4.** Каждый сформированный запрос Заказчика в поддержку имеет период максимальной активности – 10 дней. Если ответа от Заказчика не последует в течении 10 дней с момента ответа или вопроса специалиста Службы поддержки запрос автоматически закрывается.

#### **4. Выполнение работ по услугам поддержки и продвижения сайта**

**4.1.** Работы по услугам поддержки и продвижения сайта выполняются при условии предварительного списания необходимой суммы с Лицевого счета.

**4.2.** Исполнитель приступает к выполнению работ по услуге только после получения запроса на ее выполнение с подробным описанием задачи от Заказчика. Перед выполнением работ Исполнитель Службы поддержки может уточнять всю необходимую информацию у Заказчика. Заказчик в свою очередь обязуется предоставлять запрашиваемые данные Исполнителю.

**4.3.** Запрос на выполнение услуг может быть отклонен Исполнителем, если:

**4.3.1.** Услуга не оплачена или не продлена;

**4.3.2.** Заказчиком не предоставлена необходимая информация для выполнения работ или предоставлена не полно;

**4.3.3.** Система управления, на которой работает сайт не входит в список поддерживаемых систем Службой поддержки или поддерживаемая система была до перехода на поддержку к Исполнителю модифицирована третьим лицом, т.е. используется нестандартный функционал системы.

**4.3.3.1.** Для тарифов с включенной услугой "программирование файлов сайта" или «решение общих технических проблем с сайтом» выполнение или не выполнение работ принимается Исполнителем в каждом отдельном случае.

**4.4.** Срок выполнения услуги зависит от объема работ и заказанной срочности ответа специалиста на запрос.

**4.5.** Исполнитель выполняет работы по решению технических проблем и программированию файлов сайта на поддерживаемых системах управления сайтом: Diafan, Hostcms, 1с-Битрикс, Umi.CMS, Netcat, PhpShop. Решение о выполнении или не выполнении вышеуказанных работ на других системах управления принимается Исполнителем индивидуально в каждом отдельном случае.

**4.6.** Заказчик, при оплате той или иной услуги, представленной на сайте Службы поддержки, соглашается с тем, что каждая услуга имеет свои технические характеристики, описание, ограничение и прочую информацию, в соответствии с которыми Исполнитель выполняет работы по данной услуге.

**4.7.** После выполнения Исполнителем работ по услуге Заказчик проверяет результат в соответствии с ее техническими характеристиками и описанием.

**4.8.** Заказчик обязан принять работу специалиста по выполненной услуге в течение семи рабочих дней либо предоставить замечания по их доработке, посредством запроса через Личный кабинет. При этом доработки не должны противоречить техническим данным и описанию услуги.

**4.9.** Если в описанные в п. 3.4 сроки Заказчик не предоставляет замечаний по работе специалиста, услуга считается выполненной полностью, в срок и с надлежащим качеством.

**4.10.** Закрывающие документы по Услугам поддержки сайта текущего отчетного периода (в соответствии с ведением бухгалтерского учета) предоставляются пользователю ежемесячно в Личном кабинете в разделе «Документы».

**5. Особые условия**

**5.1.** Мы оставляем за собой право изменять и дополнять Приложение 1. "Регламент работ" в любое время. О изменениях и дополнениях пользователи системы будут информироваться по электронной почте.