



Публичная оферта представляет собой предложение Лицензиара Пользователю заключить договор на указанных ниже условиях (далее — Оферта).

Оферта, ее Акцепт и заключение Договора в электронной форме регулируются статьями 367, 369 и 370 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, а также статьями 15 и 16 Закона Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» от 29.09.2022 № ЗРУ-792.

Данный договор (далее — Договор) считается заключенным с момента Акцепта и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств. Акцепт Оферты означает ее полное и безоговорочное принятие. В случае несогласия с условиями Оферты Пользователь не должен совершать Акцепт.

Термины	Определения
Лицензиар	ООО «StatMind AI Solutions», ИНН 310973374.
Сервис	сервис по модели SaaS «StatTech», расположенный по адресу stattech.pro. Сервис для автоматизированной обработки статистических данных.
Пользователь	физическое лицо, самозанятый, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, использующее Сервис и совершившее Акцепт.
Акцепт	регистрация на Сервисе.
Аккаунт	персональное пространство Пользователя на Сервисе.
Тарифный доступ	использование Пользователем Сервиса в пределах, сроки и за вознаграждение, указанные в Тарифе.
Период тарифного доступа	1 месяц, 12 месяцев или 24 месяца, в зависимости от выбранного Тарифа.
Тариф	вознаграждение Лицензиара, соответствующее определенному объему прав на Сервис и сроку их предоставления Пользователю. Перечень, стоимость и содержание Тарифов указаны в Сервисе.
Бесплатный тариф	Тариф «Демо».
Платный тариф	Тарифы «Партнер», «Стандарт» и «Экспресс».
Контент	данные, загружаемые Пользователем на Сервис для использования его функциональных возможностей.
Материалы	интерактивные подсказки, гайды, видеоинструкции и другие материалы, предназначенные для быстрой адаптации Пользователя к Сервису. Материалы размещены по адресу wiki.stattech.ru .

Реферальная программа	программа, направленная на привлечение Пользователем новых Пользователей с помощью Реферального кода.
Реферальный код	код, содержащий уникальный идентификатор Пользователя для автоматического учета привлеченных Пользователей.
Баллы	внутренняя валюта StatTech, используемая для расчетов с Пользователями.
Реферальный счет	виртуальный баланс Пользователя на Аккаунте, на который зачисляются Баллы за привлечение новых Пользователей.
Промокод	уникальная комбинация из букв и цифр, которую вводят Пользователи при оплате Тарифного доступа по Платному тарифу для получения скидки.
Инцидент	любое нарушение нормальной работы Сервиса.

1. Предмет

Лицензиар предоставляет доступ к Сервису и лицензию на его использование, а Пользователь выплачивает за это вознаграждение по выбранному Тарифу, если такая оплата предусмотрена Тарифом.

2. Акцепт Оферты

2.1. При Акцепте Пользователь дает гарантии о том, что:

- 2.1.1. является дееспособным физическим лицом, самозанятым, индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом и обладает необходимыми правами для совершения Акцепта;
- 2.1.2. обладает необходимыми полномочиями для совершения Акцепта, если Пользователь действует от имени и по поручению индивидуального предпринимателя или юридического лица;
- 2.1.3. предоставил и будет предоставлять полную и достоверную информацию о себе;
- 2.1.4. будет поддерживать информацию, размещенную на Аккаунте, в актуальном состоянии;
- 2.1.5. средства индивидуализации, которые будут размещаться на Аккаунте, принадлежат ему на законном основании;
- 2.1.6. банковская карта или счет, с помощью которого оплачивается Тарифный доступ, принадлежит Пользователю или используется им с письменного разрешения владельца данной карты или счета;
- 2.1.7. содержание Контента не будет противоречить этическим нормам и нарушать законодательство Республики Узбекистан;
- 2.1.8. Контент принадлежит ему либо загружен с согласия третьего лица, если Контент является интеллектуальной собственностью другого правообладателя;
- 2.1.9. Контент не будет содержать персональные данные;
- 2.1.10. не будет передавать права и обязанности по Договору третьим лицам без согласия Лицензиара;
- 2.1.11. ознакомился и полностью согласился с условиями Оферты.

3. Регистрация на Сервисе

- 3.1. Для регистрации на Сервисе Пользователю необходимо:
- 3.1.1. заполнить форму регистрации;
 - 3.1.2. нажать кнопку «Зарегистрироваться».
- 3.2. На одну электронную почту может быть зарегистрирован только один Аккаунт.
- 3.3. После получения данных от Пользователя Лицензиар направляет на указанный адрес электронной почты гиперссылку для перехода на Сервис.
- 3.3.1. С момента перехода по гиперссылке Пользователь получает доступ к Аккаунту и считается прошедшим процедуру регистрации на Сервисе.
- 3.4. Если Пользователь не получил гиперссылку для перехода на Сервис, он направляет Лицензиару письмо с адреса электронной почты, введенного при регистрации, с просьбой активировать доступ.
- 3.4.1. Письмо направляется Лицензиару на электронную почту info@stattech.ru.
 - 3.4.2. После успешной проверки электронного адреса Пользователя Лицензиар активирует доступ к Аккаунту. Доступ считается предоставленным, а регистрация пройденной на Сервисе с момента такой активации.
- 3.5. Лицензиар вправе отказать Пользователю в регистрации в случае:
- 3.5.1. нарушения Оферты;
 - 3.5.2. несоблюдения потенциальным Пользователем договоров, ранее заключенных на Сервисе;
 - 3.5.3. совершения попыток мошенничества или иного нарушения законодательства.
- 3.6. Потенциальный Пользователь вправе оспорить отказ в регистрации и предоставить доказательства отсутствия причин для отказа.
- 3.6.1. Лицензиар обязан рассмотреть и дать ответ на апелляционное обращение в течение 7 рабочих дней.
 - 3.6.2. Повторные обращения рассматриваются только при предъявлении новых доказательств.
- 3.7. Пользователь в статусе ИП или юридического лица вправе добавлять своих сотрудников на Аккаунт через систему инвайтов.
- 3.7.1. Количество подключаемых сотрудников не ограничено.
 - 3.7.2. В рамках работы под одним Аккаунтом установлен лимит на одновременные сессии сотрудников. Количество совместных активных подключений определяется отдельным договором между Лицензиаром и Пользователем.
- 3.8. Все действия Пользователя на Сервисе считаются совершенными им.

4. Интеллектуальная собственность

Лицензия на Сервис

- 4.1. Исключительные права на Сервис принадлежат Лицензиару. Он является единственным правообладателем Сервиса.
- 4.2. Лицензиар предоставляет лицензию на Сервис со следующими характеристиками:

Критерий	Характеристика
Объем прав	Воспроизведение Сервиса на устройстве Пользователя

	Эксплуатация доступных функций Сервиса с помощью его интерфейса
Эксклюзивность	Неисключительная лицензия
Отзывность	Отзывная лицензия
Стоимость	Бесплатный тариф: бесплатная лицензия
	Платный тариф: зависит от Тарифа
Срок действия	Бесплатный тариф: бессрочно
	Платный тариф: в пределах оплаченного периода. Доступ и лицензия на Сервис по Платному тарифу активируются в день оплаты стоимости выбранного Тарифа
Территория действия	Весь мир
Сублицензирование	Запрещено
Отчетность об использовании Сервиса	Не предоставляется
Запрещенные действия	Копировать Сервис, а также создавать составные и/или производные программные продукты на его основе
	Предпринимать действия, направленные на дестабилизацию работы Сервиса, в том числе использовать эксплойты и другие вредоносные программы
	Изменять, эмулировать, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать, деобфусцировать, производить реверс-инжиниринг и иные действия с исходным и объектным кодом Сервиса
	Обходить технические ограничения, установленные в Сервисе
	Редактировать или удалять информацию о правообладателе Сервиса
	Использовать Сервис для достижения противоправных целей

- 4.3. Использование Сервиса на других условиях возможно только на основании отдельного соглашения с Лицензиаром.
- 4.4. Лицензиар вправе модифицировать Сервис в период действия лицензии без предварительного уведомления Пользователя.
- 4.4.1. Лицензия распространяется на все последующие модифицированные версии Сервиса, включая новые версии, обновления и патчи, если Стороны не договорятся о другом.
- 4.4.2. Актуальная информация о функциональных характеристиках Сервиса будет размещена по адресу blog.stattech.ru.

Лицензия на Материалы

- 4.5. В рамках использования Сервиса Лицензиар предоставляет Пользователю Материалы.
- 4.6. Исключительные права на Материалы принадлежат Лицензиару.
- 4.7. Доступ к Материалам предоставляется в момент перехода Пользователя на Сервис, без прохождения регистрации.
- 4.8. Лицензиар предоставляет лицензию на Материалы со следующими характеристиками:

Критерий	Характеристика
Объем прав	Использование Материалов любым законным способом, при условии, что они используются не для получения коммерческой выгоды
Эксклюзивность	Неисключительная лицензия
Отзывность	Отзывная лицензия
Стоимость	Бесплатная лицензия
Срок действия	Период доступа к Сервису
Территория действия	Весь мир
Сублицензирование	Запрещено
Отчетность об использовании Материалов	Не предоставляется

- 4.9. Лицензиар может обновлять Материалы в период действия лицензии без предварительного уведомления Пользователя.
- 4.9.1. Лицензия распространяется на все последующие обновленные версии Материалов.
- 4.10. Лицензиар вправе менять место размещения Материалов и порядок предоставления доступа к ним.

Лицензия на Контент

- 4.11. Пользователь предоставляет Лицензиару Контент, являющийся интеллектуальной собственностью Пользователя или другого правообладателя.
- 4.12. Пользователь предоставляет лицензию на Контент со следующими характеристиками:

Критерий	Характеристика
Объем прав	Демонстрация Контента на Сервисе
	Обработка Контента, включая загрузку, редактирование, статистический анализ по выбранному методу, выгрузку и сохранение статистического вывода в формате DOCX
Эксклюзивность	Неисключительная лицензия
Отзывность	Безотзывная лицензия
Стоимость	Бесплатная лицензия

Срок действия	Срок активации Аккаунта и в течение 5 лет после его деактивации
Территория действия	Весь мир
Сублицензирование	Разрешено
Отчетность об использовании Контента	Не предоставляется

5. Технические условия использования Сервиса

5.1. Поддерживаемые устройства:

- 5.1.1. настольные ПК и ноутбуки — операционные системы Windows, macOS, Linux;
- 5.1.2. мобильные устройства — смартфоны и планшеты на iOS и Android.

5.2. Поддерживаемые браузеры:

- 5.2.1. Яндекс.Браузер;
- 5.2.2. Google Chrome;
- 5.2.3. Microsoft Edge;
- 5.2.4. Internet Explorer;
- 5.2.5. Mozilla Firefox;
- 5.2.6. Opera;
- 5.2.7. Safari.

5.3. Скорость соединения: стабильное подключение к Интернету с минимальной скоростью не менее 1 Мбит/с.

6. Техническая поддержка

6.1. Лицензиар оказывает техническую поддержку в отношении Сервиса на основании заявок Пользователя.

- 6.1.1. Регламент технической поддержки указан в Приложении № 3.

6.2. Лицензиар вправе приостановить работу Сервиса для проведения плановых профилактических работ.

- 6.2.1. Лицензиар сообщает об этом минимум за 12 часов до начала их проведения в специальном разделе Сервиса по адресу blog.stattech.ru.

6.3. Лицензиар не компенсирует время недоступности Сервиса, вызванное не по его вине.

6.4. Все работы в рамках технической поддержки выполняются удаленно.

7. Реферальная программа

7.1. Пользователь автоматически присоединяется к Реферальной программе при Акцепте.

7.2. Для участия в Реферальной программе Пользователь использует Реферальный код.

7.3. Реферальный код можно получить на Аккаунте в разделе «Личный кабинет», подразделе «Реферальная программа».

7.4. За каждого привлеченного нового Пользователя Пользователю-рефералу начисляются Баллы.

7.5. Пользователь считается привлеченным при соблюдении 2 критериев:

- 7.5.1. акцепте новым Пользователем публичной оферты, размещенной по адресу stattech.pro/docs/offer-ru.pdf
 - 7.5.2. оплате новым Пользователем Тарифного доступа по Платному тарифу с использованием Реферального кода.
- После выполнения данных условий Баллы автоматически зачисляются на Реферальный счет Пользователя-реферала.
- 7.6. Размер начисляемых Баллов:
 - 7.6.1. привлеченный Пользователь однократно получает скидку в размере 10% от выбранного Тарифа;
 - 7.6.2. Пользователь-реферал получает Баллы в размере 10% от суммы оплаты Тарифного доступа привлеченным Пользователем.
 - 7.7. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять размер начисляемых Баллов без предварительного уведомления Пользователя. Актуальная информация будет размещена в разделе «Личный кабинет», подразделе «Реферальная программа».
 - 7.8. Один Балл эквивалентен одному российскому рублю. Баланс Реферального счета указывается на Аккаунте в разделе «Личный кабинет», подразделе «Реферальная программа».
 - 7.9. Баллы нельзя выводить на банковский счет и электронные кошельки, конвертировать в фиатные и электронные деньги, а также переводить другим Пользователям. Их можно только преобразовать в Промокод.
 - 7.10. Баллы сгорают в следующих случаях:
 - 7.10.1. если Аккаунт Пользователя заблокирован или удален за нарушение условий Договора и/или законодательства;
 - 7.11. Правила применения Промокодов:
 - 7.11.1. Промокод не делится на части — если номинал Промокода превышает стоимость Тарифа, оставшаяся часть подлежит аннуляции;
 - 7.11.2. Промокод действует только на новые покупки и не распространяется на уже оплаченный Тарифный доступ;
 - 7.11.3. Промокод может быть отозван Лицензиаром в случае обнаружения признаков накрутки.
- 8. **Ответственность Сторон**
 - 8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств Стороны несут ответственность согласно Договору и законодательству Республики Узбекистан.
 - 8.2. Ответственность Лицензиара не может превышать 3 000 рублей.
 - 8.3. Лицензиар не несет ответственность за:
 - 8.3.1. соответствие Сервиса конкретным целям и ожиданиям Пользователя. Отрицательная субъективная оценка любых третьих лиц также не является основанием считать Сервис некачественным. Сервис предоставляется на условиях «as is»;
 - 8.3.2. достижение каких-либо результатов, связанных с использованием Сервиса;
 - 8.3.3. неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в связи с передачей Пользователем неполных и/или недостоверных данных или попаданием сообщений в спам;
 - 8.3.4. ущерб, нанесенный Пользователю в результате утери или разглашения им учетных данных для доступа к Аккаунту, а также несанкционированного использования третьими лицами устройств Пользователя;

- 8.3.5. содержание, достоверность и законность использования Контента;
- 8.3.6. ошибки в работе Сервиса, связанные с некорректной загрузкой Контента, в том числе использование недопустимых форматов и превышение лимита на размер загружаемого файла;
- 8.3.7. несохранение, удаление или невыполнение экспорта обработанного Контента;
- 8.3.8. нарушение безопасности, функционирования, производительности и системной интеграции Сервиса не по вине Лицензиара;
- 8.3.9. совместимость Сервиса с устройствами, браузерами и операционными системами, используемыми Пользователем;
- 8.3.10. любые убытки, связанные с использованием Сервиса, в том числе ущерб, который может быть нанесен устройствам, носителям информации и/или программному обеспечению Пользователя;
- 8.3.11. действия и/или бездействия других Пользователей и третьих лиц на Сервисе;
- 8.3.12. действия и/или бездействия поставщиков услуг, в том числе интернет-провайдеров;
- 8.3.13. незаконность использования Сервиса на территории иностранного государства;
- 8.3.14. неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), предусмотренных статьей 333 Гражданского кодекса Республики Узбекистан. К таким обстоятельствам также относятся обстоятельства, при которых любой участник гражданского оборота, осуществляющий аналогичную деятельность, не мог бы избежать их наступления или последствий.
- 8.4. Если на Лицензиара будет наложен штраф или предъявлено требование о выплате компенсации в результате нарушения Пользователем своих гарантий, он обязуется возместить Лицензиару имущественные потери в размере предъявленной суммы.
- 8.5. За нарушение интеллектуальных прав на Сервис Лицензиар вправе приостановить доступ к Сервису и/или взыскать штрафную неустойку в размере 1 000 000 рублей за каждый случай нарушения.

9. Коммуникация Сторон

- 9.1. Стороны используют для связи Аккаунт, электронную почту и ЭДО.
 - 9.1.1. Со стороны Лицензиара: адрес электронной почты, указанный на Сервисе.
 - 9.1.2. Со стороны Пользователя: адрес электронной почты, указанный при регистрации на Сервисе.
- 9.2. Переписка по данным каналам связи имеет юридическую силу, в том числе в случае судебного разбирательства. Иные способы обмена информацией и документами являются ненадлежащими.
- 9.3. Сообщение Лицензиара считается полученным Пользователем в день его направления.

10. Прекращение Договора

- 10.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.
- 10.2. Каждая Сторона вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора, независимо от причин. Отказ осуществляется путем направления соответствующего уведомления Стороне.

- 10.3. При прекращении Договора Лицензиар деактивирует Аккаунт в течение 3 рабочих дней с даты прекращения. Самостоятельное удаление Аккаунта Пользователем не предусмотрено.

11. Персональные данные

- 11.1. Лицензиар осуществляет обработку персональных данных Пользователей в целях исполнения Договора и в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О персональных данных» от 02.07.2019 № ЗРУ-547.
- 11.2. Пользователь дает согласие Лицензиару на обработку своих персональных данных.
- 11.3. Перечень персональных данных, порядок обработки и их защита определяются в Политике конфиденциальности Лицензиара.

12. Разрешение споров

- 12.1. Стороны разрешают споры через переговоры, а в случае недостижения согласия в рамках переговоров — в претензионном порядке.
- 12.2. Сторона, получившая претензию, обязана предоставить мотивированный ответ в течение 30 календарных дней с даты ее получения.
- 12.3. Лицензиар не рассматривает претензии:
 - 12.3.1. анонимизированные;
 - 12.3.2. не позволяющие идентифицировать Пользователя;
 - 12.3.3. без обоснования предъявляемых требований;
 - 12.3.4. направленные по каналам коммуникации, не предусмотренным в Оферте.
- 12.4. При невозможности урегулировать спор в претензионном порядке он может быть передан в суд по месту нахождения Лицензиара.

13. **Согласия Пользователя**

13.1. Пользователь дает согласие Лицензиару на:

- 13.1.1. размещение его фото- и видеоотзыва, а также текстового отзыва о Сервисе на информационных ресурсах Лицензиара в маркетинговых целях. Срок размещения — до отзыва согласия;
- 13.1.2. использование его фирменного наименования, коммерческого обозначения, товарного знака, знака обслуживания, логотипа и иных средств индивидуализации, которые он разместил на Аккаунте, в течение срока активации Аккаунта и в течение неограниченного периода после его деактивации. Лицензиар использует средства индивидуализации для проведения маркетинговых кампаний и демонстрации на Сервисе.

14. **Изменение Оферты**

- 14.1. Оферта может быть изменена и/или дополнена Лицензиаром в любое время без предварительного уведомления. Пользователь самостоятельно проверяет Оферту на предмет корректировки.
- 14.2. Новая редакция Оферты вступает в силу с даты, указанной на первой странице новой версии документа.
- 14.3. Дальнейшее использование Сервиса означает согласие Пользователя с новой редакцией Оферты.
- 14.4. Если Пользователь не согласен с новой редакцией Оферты, он обязуется прекратить использование Сервиса.

15. **Применимое право**

- 15.1. Договор регулируется правом Республики Узбекистан без учета коллизионных норм.
- 15.2. Оферта не является публичным договором в смысле статьи 358 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.
- 15.3. Если какое-либо положение Договора будет признано недействительным или неисполнимым, остальная часть Договора остается в полной силе и действии.

16. **Приложения**

Неотъемлемыми частями Оферты являются:

- Приложение № 1 — Целевые параметры SLA;
- Приложение № 2 — Финансовые условия;
- Приложение № 3 — Регламент технической поддержки.

Целевые параметры SLA
Приложение № 1 к Публичной оферте

Параметр	Характеристика
Согласованное время работоспособности Сервиса (CBP)	24x7
Согласованное время поддержки Сервиса (СВП)	8x5 С 09:00 до 18:00 по московскому времени, в рабочие дни ¹ : Пн-Пт
Масштабируемость	Вертикальная
Производительность	6 ядер, 12 потоков
Крайний период, за который будут потеряны данные в случае наступления Инцидента (RPO)	23 часа 59 минут
Время восстановления Сервиса в случае наступления Инцидента (RTO)	От 1 минуты, в зависимости от Инцидента
Локальная отказоустойчивость	На уровне инфраструктуры
Бэкапирование	Каждый день в 04:15 по московскому времени в резервный ЦОД
Георезервирование	Отсутствует
Инфраструктурный мониторинг	Использование стандартных инструментов операционной системы
Прикладной мониторинг	Ведение логов
Доступность Сервиса	99,9%
Простой Сервиса	Не более 1 часа в год
Время простоя не включает в себя простои, вызванные: плановыми профилактическими работами; действиями Пользователя и/или его специалистов; действиями третьих лиц и/или поставщиков услуг; форс-мажорными обстоятельствами.	

¹ Рабочие дни определяются по календарю пятидневной рабочей недели с учетом статей 207 и 208 Трудового кодекса Республики Узбекистан и указов Президента Республики Узбекистан о переносе выходных дней.

1. Бесплатный тариф

- 1.1. Тариф «Демо» предоставляется бесплатно.
- 1.2. Бесплатная версия Сервиса имеет функциональные ограничения. Перечень доступных функций указан в Сервисе.

2. Платный тариф

Стоимость

- 2.1. Стоимость указана в Платном тарифе на Сервисе. Информация о включении НДС в стоимость указывается в Платном тарифе и платежных документах в соответствии с налоговым законодательством Республики Узбекистан.
 - 2.1.1. Стоимость Платного тарифа состоит только из лицензионного вознаграждения за использование функций Сервиса.
- 2.2. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять стоимость Платного тарифа, при этом стоимость уже оплаченного Тарифного доступа остается неизменной.
- 2.3. Стоимость не включает в себя комиссии провайдеров платежей.

Порядок расчетов

- 2.4. Пользователь оплачивает стоимость Тарифного доступа по Платному тарифу в виде полной предоплаты:
 - 2.4.1. на основании счета Лицензиара; либо
 - 2.4.2. любым из способов, указанных на платежной странице Сервиса.Счет на оплату будет направлен по электронному или почтовому адресу либо по ЭДО.
- 2.5. Оплата производится единоразово за весь Период тарифного доступа.
 - 2.5.1. При оплате Пользователь подтверждает, что получил исчерпывающую информацию о Платном тарифе и любых других деталях сделки.
- 2.6. При оплате по счету денежные средства вносятся в течение 2 рабочих дней с даты выставления счета. В случае просрочки оплаты Лицензиар вправе отказаться от исполнения обязательств.
 - 2.6.1. Отдельным договором между Лицензиаром и Пользователем в статусе ИП или юридического лица может быть предусмотрен другой порядок оплаты. Он имеет приоритетную юридическую силу.
- 2.7. Тарифный доступ предоставляется без автопродления. Для повторного получения доступа к Сервису по Платному тарифу необходимо выбрать соответствующий Тариф и оформить новый Тарифный доступ.
- 2.8. Расчеты производятся в безналичной форме в российских рублях.
- 2.9. После оплаты Пользователь получает электронный чек в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.
- 2.10. Тарифный доступ считается оплаченным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Лицензиара.
- 2.11. Тарифный доступ считается неоплаченным, если Лицензиар вернул денежные средства по требованию платежной организации. В таком случае Лицензиар вправе отказать Пользователю в Тарифном доступе по Платному тарифу с момента возврата денежных средств.

Налоговая оговорка

- 2.12. Если Пользователь является индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, обязанным уплачивать НДС и/или иные косвенные налоги в соответствии с правом иностранного государства, Стороны исходят из того, что в стоимость Платного тарифа не включен НДС по действующей ставке, а также сумма иных косвенных налогов, и уплачиваются Пользователем отдельно.

3. Возврат денежных средств

- 3.1. Не является основанием для возврата уплаченной суммы по Платному тарифу:
- 3.1.1. неиспользование Пользователем функций Сервиса не по вине Лицензиара;
 - 3.1.2. технические ошибки на стороне Сервиса, не повлекшие полного отсутствия доступа к функционалу (например, некоторые методы статистического анализа недоступны);
 - 3.1.3. блокировка или удаление Аккаунта Лицензиаром по причине нарушения Пользователем условий Договора и/или законодательства Республики Узбекистан.
- 3.2. Доступ к Аккаунту деактивируется в момент его блокировки или удаления Лицензиаром.
- 3.3. В остальных случаях Лицензиар производит перерасчет денежных средств и компенсирует неизрасходованный период Тарифного доступа по Платному тарифу по заявлению Пользователя.

1. Обработка заявок

- 1.1. Для получения технической поддержки Пользователь направляет заявку Лицензиару через форму на Сервисе.
- 1.2. Пользователь вправе направить заявку для:
 - 1.2.1. получения консультации по вопросам функционирования Сервиса;
 - 1.2.2. устранения Инцидента в работе Сервиса;
 - 1.2.3. внесения предложений по модификации Сервиса.
- 1.3. После получения заявки начинается процесс обработки, который состоит из следующих этапов:
 - 1.3.1. Регистрация. Заявка регистрируется в системе технической поддержки.
 - 1.3.2. Квалификация. Определяется приоритет и категория заявки, а также назначается ответственное лицо.
 - 1.3.3. Решение или эскалация. Специалист первой линии решает вопрос по заявке либо эскалирует запрос команде разработчиков или системным администраторам, если требуется глубокая экспертиза для решения вопроса.
 - 1.3.4. Информирование. Пользователю сообщается о ключевых этапах работы по заявке.
- 1.4. Классификация заявок производится в соответствии со следующей номенклатурой:

Категории заявок	Описание проблемы	Срок реагирования	Срок устранения
Критическая (А)	Нормальная работа Сервиса и его безопасность полностью нарушены.	в течение 24 часов	в течение 4 часов
Высокая (В)	Частичное нарушение функциональности и/или производительности Сервиса.	в течение 48 часов	до 3 рабочих дней
Средняя (С)	Работоспособность Сервиса не нарушена, но есть косметический дефект, снижающий удобство использования Сервиса.	в течение 72 часов	до 5 рабочих дней
Низкая (D)	Консультационные вопросы, запросы на новые функции и пожелания по улучшению Сервиса.	в течение 5 дней	зависит от объема работ

- 1.5. Для классификации заявки специалист технической поддержки вправе запросить у Пользователя дополнительную информацию.
- 1.6. Конкретный срок решения проблемы зависит от характера обращения и их общего количества.

- 1.7. Указанные сроки не включают в себя время задержек, находящихся вне контроля Лицензиара.

- 2. **Заккрытие заявки**

- 2.1. По окончании технической поддержки Лицензиар подтверждает ее закрытие соответствующим уведомлением.
- 2.2. В случае невозможности решения проблемы в установленные сроки Лицензиар обязуется проинформировать Пользователя о причинах задержки и предложить план действий по решению проблемы в разумные сроки.