

ДОГОВОР
оказания возмездных услуг по привлечению организаций на обслуживание в Банк

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания услуг по поиску и привлечению клиентов **Акционерного общества «Тинькофф Банк»**, именуемого в дальнейшем **«Заказчик»**, в рамках расчетно-кассового обслуживания (РКО), зарплатного проекта, услуг POS-кредитования и Интернет-эквайринга физическим лицом, присоединившимся к предложенному договору в целом, именуемым в дальнейшем **«Исполнитель»**.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

В тексте настоящего Договора, если Стороны в дальнейшем не будут придавать иного значения изложенным терминам, что должно быть письменно согласовано Сторонами, нижеуказанные термины будут иметь следующее значение:

Активный разговор с Клиентом	часть голосового вызова, начинающаяся с момента ответа Клиента и/или Исполнителя на голосовой вызов Клиента и/или Исполнителя, и заканчивающаяся окончанием разговора Клиентом и/или Исполнителем. Ответ автоответчика на голосовой вызов Исполнителя не является ответом Клиента.
Анкета	документ, содержащий общую характеристику организации, ее реквизиты, финансово-экономические показатели, сведения о контактных лицах организации, а также иную информацию;
Качество	показатель, рассчитываемый как среднее арифметическое показателей оценок за сессии, прослушанные и оцененные Заказчиком в течение Отчетного периода в соответствии с Приложением к настоящему Договору;
Менеджер прямых продаж	работник, оказывающий услуги по привлечению клиентов на расчетно-кассовое обслуживание и иные продукты в Банк, путем проведения личных встреч с потенциальными клиентами на территории потенциального клиента;
Организация	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, или физическое лицо, занимающееся частной практикой, созданное и зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, с которым взаимодействует Исполнитель в целях привлечения в качестве партнера Заказчика;
Отчетный период	период времени, составляющий один календарный месяц, далее также – Отчетный месяц;
Сделка	если не указано иное, то одна из следующих сделок: Сделка РКО; Сделка POS, Сделка ЗП проект; Сделка Интернет-Эквайринг;
Сделка ЗП проект	заключение между Организацией и Заказчиком договора о переводе денежных средств работникам Клиента;
Сделка Интернет-эквайринг	заключение между Организацией и Заказчиком договора об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет;
Сделка РКО (расчетно-кассовое обслуживание)	заключение между Организацией и Заказчиком договора расчетного счета;
Сделка POS	заключение между Организацией и Заказчиком Договора о присоединении к программе потребительского кредитования «Купи в кредит»;
Скилл	категория функционала, поручаемого Исполнителю Заказчиком. Скилл присваивается в соответствии со знаниями и навыками, показателями выполнения Работ Исполнителем и определяет стоимость одной минуты разговора Исполнителя с Клиентом Банка.
ФОТ	фонд оплаты труда.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику комплекс услуг по привлечению организаций для заключения

Сделки, в том числе:

- совершать исходящие и обрабатывать входящие голосовые вызовы организациям по предоставляемым Заказчиком контактными данным;
 - в ходе совершенного голосового вызова осуществлять полное консультирование организации об условиях заключения Сделки;
 - информировать Заказчика о каждой заинтересовавшейся организации, а также о фактах отказа организации от заключения Сделки, в том числе о причине такого отказа (если она стала известна в ходе совершенного голосового вызова Исполнителем);
 - иные услуги, оказание которых предусмотрено настоящим договором или заданием Заказчика.
- 1.2. Заказчик направляет Исполнителю задание на оказание услуг, далее по тексту – Задание, в котором указывается перечень услуг согласно п. 1.1. настоящего Договора, которые необходимо оказать в установленный в Задании период времени. При этом в задании Заказчиком могут быть указаны иные, не предусмотренные в п. 1.1. настоящего Договора услуги, так или иначе касающиеся привлечения организаций для заключения Сделки. Задание направляется Исполнителю одним из способов, согласованным Сторонами.
- 1.3. Заказчик обязуется оплатить Исполнителю надлежащим образом оказанные услуги. Факт оказания услуг Исполнителем подтверждается подписанием обеими Сторонами Акта оказанных услуг в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
- 1.4. Исполнитель вправе по согласованию с Заказчиком менять конкретный перечень Работ, выполняемых Исполнителем в рамках настоящего договора. При этом согласие Исполнителя может быть выражено, в частности, путем начала выполнения работ согласно установленному Заказчиком функционалу, также согласие Исполнителя может быть получено по электронным каналам связи.
- 1.5. Ответственность, которая может возникнуть в результате оказания Исполнителем услуг по настоящему Договору, в том числе, но не ограничиваясь, в результате причинения ущерба третьим лицам в любой форме, в полном объеме несет Исполнитель.
- 1.6. Исполнитель оказывает услуги на своей территории, а также используя свое оборудование. При этом Исполнитель самостоятельно несет расходы, связанные с оказанием услуг по настоящему Договору, в том числе расходы на специализированные периферийные устройства для совершения исходящих голосовых вызовов (гарнитура с микрофоном), мобильную связь, а также услуги связи Интернет.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Заказчик вправе в любое время проводить проверку владения Исполнителем информацией, предоставляемой Организации, в целях качественного оказания услуг по настоящему Договору посредством тестирования. Непрохождение Исполнителем тестирования является основанием для расторжения настоящего Договора Заказчиком в одностороннем порядке.
- 2.2. При совершении исходящих голосовых вызовов организациям Исполнитель использует исключительно те контактные данные, которые ему были предоставлены Заказчиком.
- 2.3. Исполнитель фиксирует результат по каждой заявке, взятой в работу в сервисе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru>.
- 2.4. После фиксирования Исполнителем заинтересовавшейся организации для подключения к РКО, дальнейшее взаимодействие с клиентом может заключаться в следующем:
- 2.4.1. Заказчик получает от организации индивидуальный номер налогоплательщика посредством использования электронной почты или устно в телефонном разговоре. После получения данных Заказчик проводит внутреннюю проверку организации по предоставленным ей данным;
- 2.4.2. Заказчик получает от организации пакет документов, необходимый для открытия счета, посредством использования электронной почты. После получения данных Заказчик проводит внутреннюю проверку организации по предоставленным ей данным.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязан:

- 3.1.1. своевременно и надлежащим образом оказывать Заказчику услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;
- 3.1.2. при оказании услуг предоставлять организации исключительно достоверную и актуальную информацию согласно согласованным процедурам Заказчика;
- 3.1.3. предоставить Заказчику возможность непосредственного контроля над процессом оказания услуг;
- 3.1.4. своевременно информировать Заказчика обо всех обстоятельствах, которые могут прямо или косвенно повлиять на условия, качество и сроки оказания услуг;
- 3.1.5. выполнять установленный Заказчиком план продаж, а также установленные Заказчиком количественные параметры оказываемых услуг в направляемых Исполнителю заданиях;
- 3.1.6. при проведении телефонных переговоров применять корректную речь и клиентоориентированную манеру общения; предоставлять Заказчику отчеты о ходе и результатах оказания услуг, включая предоставление информации о количестве организаций, отказавшихся от заключения Сделки (с указанием причин если таковые известны);
- 3.1.7. по требованию Заказчика предоставлять ему информацию о наиболее часто задаваемых организацией вопросах;

- 3.1.8. сообщать о случаях обращения к Исполнителю организаций (сотрудников организаций), вне зависимости от характера таких обращений;
- 3.1.9. использовать предоставленные Заказчиком исходные материалы, а также контактные данные организаций исключительно в целях исполнения настоящего Договора. Запрещается использование и/или передача Исполнителем исходных материалов и контактных данных организаций Заказчика в собственных целях.
- 3.1.10. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить выполнение Работ при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе выполнения Работ; иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки выполнения Работ либо создают невозможность их завершения в срок.
- 3.1.11. Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных в п. 3.1.10. настоящего Договора обстоятельствах либо продолживший исполнение Работ, 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 Работ, не вправе при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.
- 3.1.12. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с конкурентами Заказчика, которые могли бы оказать влияние на результат Работ.

3.2. Исполнитель имеет право:

- 3.2.1. на получение вознаграждения за надлежащим образом оказанные услуги в размере и порядке, предусмотренном настоящим Договором;

3.3. Заказчик обязан:

- 3.3.1. определить для Исполнителя конкретные цели и задачи его деятельности при оказании им услуг в соответствии с настоящим Договором;
- 3.3.2. предоставить Исполнителю учетные данные (логин и пароль) в специализированные сервисы Заказчика: <https://weboffice.tinkoff.ru/>;
- 3.3.3. для оказания услуг по настоящему Договору предоставить Исполнителю бесплатный доступ к средствам IP-телефонии;
- 3.3.4. предоставлять Исполнителю данные, в том числе всякого рода документацию, необходимые для надлежащего и своевременного оказания услуг;
- 3.3.5. актуализировать информацию, предоставленную Исполнителю в соответствии с п.п. 2.1, 3.3.4. настоящего Договора;
- 3.3.6. оплачивать надлежащим образом оказанные Исполнителем услуги в размере и порядке, предусмотренном настоящим Договором;
- 3.3.7. предоставлять Исполнителю отчеты, содержащие информацию о количестве заинтересовавшихся организаций, направивших Заказчику анкету и заявку на заключение Сделки. Указанные в настоящем пункте отчеты могут предоставляться в электронной форме;
- 3.3.8. информировать Исполнителя об изменении количественных параметров оказываемых услуг и плана продаж.

3.4. Заказчик имеет право:

- 3.4.1. на получение надлежащим образом оказанных Исполнителем услуг в соответствии с настоящим Договором;
 - 3.4.2. устанавливать для Исполнителя количественные параметры оказываемых услуг план продаж;
 - 3.4.3. производить аудиозаписи телефонных разговоров Исполнителя с представителями организаций в рамках оказания услуг по настоящему договору и хранить произведенные аудиозаписи в течение всего срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его расторжения. Настоящим Исполнитель предоставляет свое согласие на использование произведенных аудиозаписей Заказчиком в целях оценки качества предоставляемых услуг, а также в иных не запрещенных законодательством РФ целях.
 - 3.4.4. в любое время получать от Исполнителя указанную в настоящем разделе информацию, в том числе прогнозы о ходе оказания услуг.
- 3.5. Стороны вправе прекратить исполнение настоящего Договора в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
 - 3.6. Действия Заказчика и Исполнителя, перечисленные в разделе № 2 настоящего Договора и относящиеся к услугам, оказываемым по настоящему Договору, но не указанные в настоящем разделе, также являются обязанностями Сторон.

4. ОПЛАТА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

- 4.1. Стоимость оказываемых Исполнителем Услуг, а также порядок их оплаты Заказчиком определяется согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.

5. ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

- 5.1. В рамках настоящего договора Акты оказанных услуг ежемесячно (в течение 10-ти рабочих дней месяца, следующего за Отчетным) формируются Заказчиком в электронном виде на основании имеющейся статистики и отчетов Исполнителя об оказанных услугах.

- 5.2. Подписание Актов осуществляется с помощью, усиленной неквалифицированной электронной подписью (ЭП). При этом подписание Акта при помощи ЭП равнозначна собственноручной подписи на бумажном носителе. В Акте оказанных услуг Исполнителем указывается полная стоимость услуг, оказанных Исполнителем за Отчетный период.
- 5.3. Присоединяясь к настоящему договору, Исполнитель предоставляет свое согласие на подписание Заказчиком Актов оказанных услуг от своего имени. При этом Исполнитель имеет право ознакомиться с электронной версией Акта оказанных услуг и направить мотивированную претензию по Акту.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента получения Исполнителем информации о его акцепте Заказчиком, произведенным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Под получением Заказчиком информации об акцепте Договора понимается, в том числе, предоставление Заказчиком Исполнителю учетных данных Исполнителя (логина и пароля) для входа на специализированные сервисы Заказчика <https://e-learning.tinkoff.ru>, <https://weboffice.tinkoff.ru/>. Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС-сообщением на номер его мобильного телефона, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.
- 6.2. С целью заключения настоящего Договора Исполнитель предоставляет Заказчику следующие документы и информацию:
 - 6.2.1. паспорт гражданина РФ (2-я, 3-я страницы паспорта и страница с адресом регистрации) (обязательно).
 - 6.2.2. документ, подтверждающий адрес временной регистрации (в случае, если адрес постоянного места жительства отличается от адреса временной регистрации).
 - 6.2.3. страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (обязательно).
 - 6.2.4. свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН) (при наличии).
 - 6.2.5. справку об установлении инвалидности (при наличии определенной группы инвалидности);
 - 6.2.6. иные документы и информацию по требованию Заказчика.
- 6.3. Перечень документов, указанных в п. 6.2. настоящего Договора, необходимо предоставить Заказчику в течение 1 рабочего дня с даты заключения договора.
- 6.4. Не позднее, чем за 10 дней до окончания расчётного периода, Исполнитель обязан получить от Заказчика подтверждение, что документы приняты. Указанным выше подтверждением является размещение Заказчиком реквизитов Исполнителя в личном кабинете Исполнителя на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru>.
- 6.5. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует в течение 30 (тридцати дней). Срок действия настоящего Договора может быть установлен Сторонами путем заключения соответствующего дополнительного соглашения к настоящему Договору. После истечения срока действия настоящий 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 настоящим разделом Договора.
- 6.6. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению, направив уведомление Исполнителю о расторжении Договора. Исполнитель также вправе расторгнуть настоящий договор, направив Заказчику уведомление о расторжении. В обоих случаях датой расторжения Договора считается день, в который направлено уведомление. При этом Заказчик в течение 30 (тридцати) дней с момента направления уведомления, либо получения уведомления Исполнителя выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения, пропорциональную фактически оказанным Услугам на момент расторжения Договора.
- 6.7. Прекращение действия настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за нарушение его условий.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1. При возникновении споров в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору они разрешаются Сторонами в претензионном порядке. Все претензии по выполнению условий Договора должны заявляться Сторонами в письменной форме и направляться другой Стороне заказным письмом или вручаться под расписку.
- 7.2. Сторона, получившая претензию, обязана сообщить заявителю о результатах ее рассмотрения в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения. Ответ на претензию дается в письменной форме и направляется другой Стороне заказным письмом или вручается под расписку.
- 7.3. При недостижении соглашения между Сторонами спор передается на рассмотрение в Хорошевском районном суде города 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 Заказчиком, является конфиденциальной информацией, составляющей коммерческую тайну Заказчика, независимо от того было ли специальное указание о том, что информация является конфиденциальной, далее по тексту – «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 соответствующим требованиям законодательства Российской Федерации.

- 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 начала оказания услуг, является исключительной собственностью Заказчика.
- 8.5. Заказчик вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.
- 8.6. Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность разумным и адекватным образом, в частности не раскрывать третьим лицам конфиденциальность переданной Заказчику информации, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит законодательству Российской Федерации.
- 8.7. Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с настоящими Правилами 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 Заказчику штрафную неустойку в виде штрафа в размере суммы рублевого эквивалента 10 000 (десять тысяч) долларов США по курсу Банка России на дату оплаты за каждый факт нарушения.
- 8.9. Требования о конфиденциальности информации не применяются к сведениям: являющимся общеизвестными; раскрываются Заказчиком третьим лицам без ограничения; раскрываются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 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. Режим конфиденциальности действует в рамках заключенного Договора и в течение 5 (пяти) лет после его окончания, не зависимо от оснований.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2. В случае невыполнения Исполнителем плана продаж Заказчик вправе заблокировать учетную запись Исполнителя и расторгнуть настоящий Договор.
- 9.3. Исключительными обстоятельствами, при которых учетные данные могут быть разблокированы, являются случаи, когда Исполнитель заблаговременно предупредил Заказчика о невозможности оказания услуг в установленном настоящим Договором объеме, а Заказчик принимает данные сведения. Уведомление осуществляется, в том числе по электронным средствам связи, но не позднее 7 (семи) календарных дней до предполагаемой даты перерыва в оказании услуг.

10. ФОРС-МАЖОР

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся, среди прочего, стихийные бедствия, пожары, массовые беспорядки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих обязательств по настоящему Договору, и иных обстоятельств, не зависящих от воли Сторон, Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение договорных обязательств, если в течение 10 (Десяти) дней с момента начала действия таких обстоятельств и при наличии связи сторона, пострадавшая от их влияния, доведёт до сведения другой стороны известие о случившемся. Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажорными обстоятельствами, может потребовать от стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документальных подтверждений событий.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местонахождения, банковских реквизитов, номеров телефонов в двухдневный срок с момента таких изменений.
- 11.2. С момента подписания настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, утрачивают силу.
- 11.3. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, путем направления Исполнителю уведомления, в том числе по электронным средствам связи, и/или путем размещения соответствующей информации на сайте <https://e-learning.tinkoff.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 <https://e-learning.tinkoff.ru>.

- 11.4. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о возникающих затруднениях, которые могут привести к невыполнению настоящего Договора в целом или отдельных его условий.
- 11.5. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору, являются его неотъемлемой частью.
- 11.6. Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Банка с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора.
- 11.7. Посредством присоединения к настоящему Договору 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 исполнением настоящего Договора, 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 проведения тестирования 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.