Публичная оферта о предоставлении доступа к программной платформе TrueApp и оказании сопутствующих услуг

Редакция от 12.08.2026

г. Краснодар Дата: 12.08.2026

Индивидуальный предприниматель Лавренов Владимир Александрович, ИНН 262412372573, ОГРНИП 311265111700325, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», настоящей публичной офертой предлагает любому юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю или физическому лицу, именуемому в дальнейшем «Заказчик», заключить Договор предоставления доступа к программной платформе TrueApp и оказания сопутствующих услуг (далее — «Договор» или «Оферта») на изложенных ниже условиях. Заказчик, совершивший акцепт Оферты, и Исполнитель совместно именуются «Стороны».

> Настоящий документ является публичной офертой в значении пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и содержит все существенные условия Договора. Оферта размещается на сайте trueapp.ru и действует до её отзыва Исполнителем или замены новой редакцией.
>
> Полным и безоговорочным акцептом Оферты является оплата Заказчиком стартового взноса в размере, определённом пунктом 1.3 Приложения № 1 к Оферте, по счёту, выставленному в Личном кабинете. Совершая акцепт, Заказчик выражает намерение получить доступ к Платформе, включая публикацию мобильного приложения в магазинах приложений и запуск сайта на условиях выбранного тарифа.
>
> С момента поступления оплаты Договор считается заключённым на условиях настоящей Оферты в соответствии с пунктом 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации и признаётся заключённым в письменной форме. Составление и подписание Сторонами Договора на бумажном носителе не требуется, пункт 15.3 Договора к отношениям Сторон не применяется.
>
> Совершая акцепт, Заказчик подтверждает, что ознакомился с текстом Оферты и Приложений № 1, № 2 и № 3, принимает их условия полностью и без изъятий и не имеет возражений по ним.
>
> Реквизитами и контактными данными Заказчика по Договору являются сведения, указанные им при регистрации и в Личном кабинете; там же фиксируется выбранный тариф. По этой причине реквизиты Заказчика в разделе 16 Оферты и в Приложениях не заполняются. К отношениям Сторон применяется редакция Оферты, действовавшая на дату акцепта; новые редакции публикуются на сайте trueapp.ru.

1. Термины и определения

1.1. Платформа — программная платформа TrueApp, принадлежащая Исполнителю и предоставляемая Заказчику по модели SaaS.

1.2. Сервис — предоставляемый Заказчику доступ к Платформе в совокупности: мобильное приложение, сайт, Личный кабинет, подключённые модули и интеграции. Далее по тексту Договора и Приложений термин «Сервис» используется вместо перечисления этих элементов.

1.3. Личный кабинет — административный интерфейс Сервиса, предоставляемый Заказчику для управления заказами, контентом, модулями, интеграциями и настройками.

1.4. Пользователь — физическое или юридическое лицо, использующее мобильное приложение или сайт Заказчика, созданные на базе Платформы.

1.5. Лицевой счёт — внутренний учётный баланс Заказчика в системе TrueApp, отражающий поступившие платежи, начисления и списания по Договору.

1.6. Индивидуальные доработки — любые работы, не входящие в стандартный функционал Платформы, стандартную техническую поддержку и прямо не включённые в согласованный тариф Заказчика.

1.7. Филиал — отдельная торговая точка или зона обслуживания Заказчика, для которой в Личном кабинете создан самостоятельный набор настроек (каталог, зоны доставки, режим работы, реквизиты). Тарификация по Договору ведётся за каждый Филиал.

2. Предмет Договора и правовая природа отношений

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику право использования Платформы на условиях простой (неисключительной) лицензии в объёме согласованного тарифа, а также оказывает сопутствующие услуги: публикацию мобильного приложения и запуск сайта, техническую поддержку, подключение модулей и интеграций, консультационное сопровождение и иные согласованные услуги. Заказчик принимает и оплачивает их в порядке, установленном Договором и Приложениями.

2.2. Отношения Сторон являются смешанными и включают элементы лицензионного договора о предоставлении доступа к программной платформе по модели SaaS, договора возмездного оказания услуг и — в части индивидуальных доработок — договора на выполнение работ.

2.3. Доступ к Сервису предоставляется удалённо через сеть Интернет. Все услуги и работы по Договору оказываются удалённо. Место оказания услуг — Российская Федерация; удалённый характер оказания услуг не влияет на определение места их оказания.

2.4. Предоставление доступа к Сервису не влечёт передачу Заказчику исключительных прав на Платформу, её исходный код или иные объекты интеллектуальной собственности Исполнителя.

2.5. Общая оговорка. Любое условие Договора и Приложений может быть изменено соглашением Сторон в письменной форме. Далее по тексту оговорки «если иное не согласовано Сторонами в письменной форме» и аналогичные отдельно не повторяются и подразумеваются в каждом пункте.

3. Порядок заключения и срок Договора

3.1. Договор вступает в силу с даты подписания Сторонами либо с даты совершения Заказчиком действий, свидетельствующих о принятии его условий (оплата счёта, начало использования Личного кабинета).

3.2. Началом оказания услуг считается предоставление Заказчику доступа к Личному кабинету, предоставление тестовой или рабочей среды, публикация приложения, запуск сайта либо иное действие Исполнителя, объективно подтверждающее начало исполнения Договора в соответствующей части. Окончанием оказания услуг считается дата прекращения Договора, дата прекращения соответствующего проекта либо дата прекращения оказания конкретной услуги, модуля, интеграции или функции.

3.3. Договор заключается на 1 (один) календарный год и продлевается на каждый последующий календарный год на тех же условиях, если ни одна из Сторон не направит другой письменное уведомление о прекращении не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания.

4. Запуск проекта, публикация приложения и домен

4.1. Исполнитель обеспечивает публикацию мобильного приложения Заказчика в магазинах приложений Google Play, App Store и RuStore. Публикация осуществляется силами Исполнителя с использованием принадлежащих Исполнителю учётных записей разработчика; расходы на создание и поддержание таких учётных записей несёт Исполнитель, и они включены в стоимость тарифа. В случае, предусмотренном пунктом 4.7 Договора, когда приложение публикуется с учётной записи Заказчика, расходы на такую учётную запись несёт Заказчик; перерасчёт или уменьшение тарифа при этом не производятся.

4.2. Стороны признают, что лицом, публикующим приложение в магазинах приложений и являющимся владельцем соответствующих учётных записей разработчика, выступает Исполнитель. Заказчику предоставляется право использования опубликованного

приложения на срок действия Договора. Заказчик не приобретает прав на учётные записи разработчика Исполнителя и не вправе требовать их передачи.

4.3. Перенос приложения на собственную учётную запись разработчика Заказчика возможен исключительно по отдельному письменному соглашению Сторон и за отдельную плату. Исполнитель уведомляет Заказчика, если такой перенос технически невозможен.

4.4. До подачи приложения на публикацию Заказчик обязан предоставить Исполнителю:

— заполненный каталог товаров с корректными наименованиями, изображениями и ценами;

— логотип, иконку приложения, описание и скриншоты для карточки магазина приложений;

— контактные данные собственной службы поддержки для Пользователей;

— политику обработки персональных данных и сведения о собираемых данных в объёме, требуемом правилами магазинов приложений (в том числе Google Play Data Safety и Apple App Privacy);

— сведения, необходимые для определения возрастного рейтинга приложения.

4.5. Срок публикации составляет от 1 (одного) до 5 (пяти) рабочих дней с даты, когда Заказчик предоставил все материалы по пункту 4.4 и Исполнитель подтвердил готовность проекта к запуску. В указанный срок не входит время рассмотрения приложения магазинами приложений.

4.6. Магазины приложений принимают решения о публикации самостоятельно. Отклонение приложения, задержка модерации, требование доработки, снятие приложения с публикации или ограничение учётной записи по решению магазина не являются нарушением обязательств Исполнителя. Замечания модерации, вызванные техническими причинами на стороне Платформы, Исполнитель устраняет за свой счёт и повторно подаёт приложение. Замечания, вызванные контентом, ассортиментом, бизнес-моделью или документами Заказчика, устраняются Заказчиком; повторная подготовка материалов и подача приложения по таким причинам более двух раз оплачиваются отдельно.

4.7. Требования магазинов к шаблонным приложениям. Правила магазинов приложений могут ограничивать публикацию приложений, созданных по единому шаблону, от имени одного разработчика (в том числе пункты 4.2.6 и 4.3 Руководства Apple App Store Review Guidelines в действующей редакции). Если магазин приложений требует публикации приложения от имени Заказчика, Заказчик обязуется по требованию Исполнителя зарегистрировать собственную учётную запись разработчика, оплатить её и предоставить Исполнителю доступ, необходимый для публикации и обновления приложения. Отказ Заказчика от выполнения такого требования делает публикацию в соответствующем магазине невозможной и не является нарушением обязательств Исполнителя.

4.8. Обновления приложения выпускаются Исполнителем в рамках собственного релизного цикла Платформы. Внеочередной выпуск обновления по запросу Заказчика возможен по согласованию Сторон.

4.9. Домен для сайта Заказчика регистрируется Исполнителем по заявке и за счёт Заказчика. Права администрирования домена принадлежат Заказчику; Исполнитель осуществляет техническое администрирование домена на срок действия Договора. Для регистрации домена Заказчик предоставляет сведения и документы, требуемые регистратором, включая подтверждение сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в порядке, установленном законодательством. Продление домена осуществляется по заявке и за счёт Заказчика; Исполнитель не отвечает за последствия неоплаты продления Заказчиком.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. **Исполнитель обязуется:**

— предоставить Заказчику доступ к Личному кабинету и согласованному функционалу Платформы;

— обеспечивать функционирование Сервиса в пределах согласованного объёма услуг и условий SLA (Приложение № 2);

— оказывать техническую поддержку;

— выполнять индивидуальные доработки при их отдельном согласовании;

— соблюдать конфиденциальность информации Заказчика.

5.2. Исполнитель вправе:

— самостоятельно определять технические способы, архитектурные решения, методы и инструменты оказания услуг и функционирования Платформы, а также привлекать соисполнителей без дополнительного согласования с Заказчиком, отвечая за их действия как за свои собственные;

— изменять, обновлять и развивать Платформу. При существенном ухудшении или прекращении отдельной функции, входящей в согласованный тариф Заказчика, Исполнитель уведомляет Заказчика не менее чем за 30 календарных дней;

— приостанавливать оказание услуг и ограничивать функционал в случаях, предусмотренных разделом 11 Договора;

— хранить и использовать сведения о заказах, действиях Пользователей, технических событиях и параметрах использования Сервиса в объёме, необходимом для исполнения Договора, функционирования Платформы, обеспечения информационной безопасности, диагностики, аналитики и улучшения Сервиса, а также использовать обезличенные и агрегированные данные без ограничения срока;

— контролировать использование Заказчиком Личного кабинета, в том числе действия, влияющие на учёт заказов, статус заказов и расчёт вознаграждения Исполнителя;

— отказаться от запуска проекта и вернуть Заказчику стартовый взнос полностью или в соответствующей части в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора либо с даты получения требований Заказчика, если реализация требований технически невозможна, требует несоразмерной переработки Платформы, противоречит её архитектуре, законодательству Российской Федерации, правилам магазинов приложений, требованиям платёжных систем либо иным обязательным ограничениям. С момента возврата взноса обязательства Исполнителя по запуску соответствующего проекта прекращаются;

— указывать Заказчика, его фирменное наименование, товарный знак и логотип в перечне клиентов, портфолио, презентационных и маркетинговых материалах Исполнителя, включая сайт trueapp.ru. Заказчик вправе отозвать данное согласие письменным уведомлением.

5.3. Заказчик обязуется:

— своевременно предоставлять документы, материалы, контент, исходные данные, доступы и сведения, необходимые для запуска проекта, поддержки и выполнения доработок;

— назначить уполномоченное контактное лицо для оперативного взаимодействия с Исполнителем;

— использовать Сервис в пределах его назначения, согласованного функционала и требований законодательства Российской Федерации;

— своевременно оплачивать все предусмотренные Договором платежи;

— не вмешиваться в исходный код, архитектуру, серверную инфраструктуру и системные настройки Платформы;

— обеспечивать сохранность логинов и паролей от Личного кабинета. Все действия, совершённые под учётной записью Заказчика, считаются совершёнными Заказчиком до момента уведомления Исполнителя о компрометации доступа;

— самостоятельно обеспечивать законность своей деятельности, ассортимента, рекламы, способов продаж, доставки, выдачи, маркировки и лицензирования;

— самостоятельно обеспечивать законность рассылок, направляемых Пользователям через Сервис, включая push-уведомления и SMS: получать предварительное согласие Пользователей на получение рекламных сообщений и обеспечивать возможность отказа от них. Исполнитель предоставляет исключительно технический инструмент рассылки;

— не использовать товарные знаки, коммерческие обозначения, фирменное наименование и логотипы Исполнителя иначе как в объёме, необходимом для исполнения Договора.

5.4. Заказчик вправе: использовать Сервис в пределах предоставленного функционала и согласованного тарифа; обращаться в техническую поддержку; заказывать индивидуальные доработки; инициировать изменение тарифа и состава модулей по согласованию с Исполнителем; запрашивать пояснения по расчётам, статусу обращений и использованию Сервиса — Исполнитель предоставляет их в разумный срок, как правило не превышающий 7 (семи) календарных дней с даты получения запроса.

5.5. Заказчик заверяет, что обладает правами на все передаваемые Исполнителю товарные знаки, логотипы, тексты, изображения, карточки товаров и иные материалы и что их размещение в Сервисе не нарушает прав третьих лиц.

5.6. Заказчик не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия Исполнителя. Исполнитель вправе передать права и обязанности по Договору третьему лицу в случае реорганизации, смены организационно-правовой формы или отчуждения бизнеса, уведомив Заказчика не менее чем за 30 календарных дней.

6. Тарифы, стоимость услуг и порядок расчётов

6.1. Тарифы, стоимость модулей, интеграций, дополнительных функций и порядок тарификации определяются Приложением № 1.

6.2. Заказчик оплачивает: стартовый взнос; ежемесячный тарифный платёж либо процентное вознаграждение; стоимость верификации Пользователей, включая SMS-сообщения, авторизационные звонки и иные связанные способы подтверждения; стоимость подключённых модулей, интеграций и дополнительных функций; стоимость индивидуальных доработок; сервисный сбор; иные согласованные Сторонами платежи.

6.3. Расчёты ведутся через Лицевой счёт Заказчика в системе TrueApp: Заказчик пополняет Лицевой счёт, с которого списываются все платежи по Договору. Количество и состав заказов для расчёта процентного вознаграждения определяются по данным учётной системы Платформы; в расчёт включаются все заказы, оформленные через Сервис и не имеющие статуса «Отменён».

6.4. Максимальная допустимая доля заказов со статусом «Отменён» составляет 20% от общего количества заказов за отчётный период. Отмены сверх указанного порога Исполнитель вправе учитывать как завершённые заказы для целей расчёта вознаграждения, если Заказчик документально не подтвердит обоснованность такого уровня отмен причинами, от него не зависящими и не связанными с манипулированием системой учёта.

6.5. Стартовый взнос, определяемый Приложением № 1, зачисляется на Лицевой счёт Заказчика и расходуется в рамках выбранного тарифа после публикации приложения и/или запуска сайта. При отказе Заказчика от Договора до публикации приложения взнос возвращается за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов и стоимости фактически оказанных услуг.

6.6. Если по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с даты предоставления Заказчику доступа к Личному кабинету проект не запущен по причинам, зависящим от Заказчика (не предоставлены материалы, не завершено согласование контента, не подана заявка на публикацию), Исполнитель включает биллинг и начинает тарификацию согласно тарифу, выбранному Заказчиком и указанному в Приложении № 1 к настоящему Договору, — отдельно по каждому незапущенному Филиалу, до фактического запуска проекта либо прекращения его сопровождения. Тарификация является платой за резервирование и поддержание инфраструктуры Платформы под проект Заказчика: сохранение настроек, конфигураций, доменных и технических параметров и поддержание готовности к запуску. Исполнитель направляет Заказчику уведомление о предстоящем включении биллинга не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до истечения указанного 60-дневного срока.

6.7. Если Заказчик при заключении Договора или в течение 5 (пяти) календарных дней с даты предоставления ему доступа к выбору тарифа не уведомит Исполнителя о выборе конкретной модели тарификации, применяется тариф «Полный пакет».

6.8. Стоимость услуг, работ и лицензионного доступа не включает НДС в связи с применением Исполнителем специального налогового режима, если иное прямо не указано в счёте, акте или ином расчётном документе.

6.9. Документы и приёмка услуг. По окончании каждого расчётного месяца Исполнитель вправе направить Заказчику акт оказанных услуг, счёт и детализацию начислений по электронной почте, через ЭДО, Личный кабинет либо иной согласованный канал связи. Если Заказчик не направит мотивированные возражения по акту в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения, услуги считаются принятыми без замечаний. Отсутствие отдельной унифицированной формы акта не влияет на действительность приёмки услуг, если факт оказания услуг и отсутствие мотивированных возражений Заказчика подтверждаются документально. Обоснованные недостатки Исполнитель устраняет в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения возражений, если иной срок не вытекает из характера недостатков.

6.10. Просрочка оплаты. При просрочке оплаты Исполнитель вправе начислить Заказчику пеню в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы задолженности.

6.11. Любое изменение модели тарификации вступает в силу только на будущие расчётные периоды и не имеет обратной силы. Индексация стоимости услуг осуществляется в порядке, установленном разделом 6 Приложения № 1.

7. Техническая поддержка и индивидуальные доработки

7.1. Порядок оказания технической поддержки, график, категории обращений, приоритеты инцидентов, сроки реакции и решения, уровень доступности Сервиса, а также порядок согласования, выполнения, сдачи и приёмки индивидуальных доработок определяются Приложением № 2.

7.2. Индивидуальные доработки не входят в стандартную техническую поддержку и не считаются включёнными в тариф Заказчика.

8. Интеллектуальная собственность

8.1. Исключительные права на Платформу, её программный код, архитектуру, дизайн-систему, шаблоны, универсальные модули, библиотеки и документацию принадлежат Исполнителю.

8.2. Заказчику предоставляется право использования Платформы исключительно в объёме, необходимом для функционирования его проекта в рамках Договора, на срок действия Договора и на территории Российской Федерации.

8.3. Индивидуальные доработки, разработанные для Заказчика, предоставляются ему в том же объёме — как часть Платформы. Передача исходного кода, прав на модификацию вне Платформы, документации в расширенном объёме либо отчуждение исключительных прав на результаты работ осуществляются только по отдельному письменному соглашению Сторон и за отдельную плату.

8.4. Права на контент, товарные знаки, изображения, тексты и иные материалы, размещённые Заказчиком в Сервисе, остаются за Заказчиком.

9. Персональные данные и конфиденциальность

9.1. Распределение ролей. В отношении персональных данных Пользователей оператором является Заказчик. Исполнитель обрабатывает такие данные по поручению Заказчика в соответствии с частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Настоящий раздел является поручением Заказчика на обработку персональных данных.

9.2. Цель обработки — обеспечение функционирования Сервиса: приём и обработка заказов Заказчика, авторизация и верификация Пользователей, информирование Пользователей о статусе заказа, работа модулей лояльности, доставки и оплаты, оказание технической поддержки.

9.3. Перечень обрабатываемых персональных данных: номер телефона, имя, адрес доставки, адрес электронной почты (при указании Пользователем), история заказов, идентификаторы устройства и сеанса.

9.4. Категории субъектов персональных данных: Пользователи Заказчика — физические лица.

9.5. Перечень действий с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, блокирование, удаление и уничтожение, совершаемые с использованием средств автоматизации.

9.6. Исполнитель обязуется: обрабатывать персональные данные исключительно в целях и объёме, указанных в настоящем разделе; соблюдать конфиденциальность и не раскрывать данные третьим лицам, за исключением привлечённых для исполнения Договора лиц, обеспечивающих аналогичный уровень защиты; принимать правовые, организационные и технические меры защиты в соответствии со статьями 18.1 и 19 Федерального закона № 152-ФЗ; обеспечивать хранение баз данных, содержащих персональные данные граждан Российской Федерации, на территории Российской Федерации; по прекращении обработки персональных данных удалить или обезличить их в срок, установленный пунктом 11.6 Договора.

9.7. Инциденты. Исполнитель уведомляет Заказчика о ставшем ему известным факте неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) персональных данных в течение 12 (двенадцати) часов с момента выявления, с указанием предполагаемых причин и предполагаемого вреда. Указанный срок исчисляется непрерывно и не зависит от графика технической поддержки, установленного Приложением № 2. Заказчик как оператор самостоятельно направляет уведомления в Роскомнадзор в сроки, установленные законодательством.

9.8. Заказчик как оператор самостоятельно обеспечивает: наличие законного основания обработки и получение согласий Пользователей; размещение политики обработки персональных данных в мобильном приложении и на сайте; подачу уведомления об обработке персональных данных в Роскомнадзор; рассмотрение обращений субъектов персональных данных. Исполнитель предоставляет технические средства для размещения такой информации в разделе «Правовая информация» Сервиса, но не определяет её содержание.

9.9. Заказчик отвечает перед субъектами персональных данных и уполномоченным органом за собственные нарушения; Исполнитель — за нарушение условий поручения, установленных настоящим разделом.

9.10. Конфиденциальность. Каждая Сторона обязуется не раскрывать третьим лицам конфиденциальную информацию, полученную в связи с исполнением Договора, включая коммерческие условия, внутренние документы, данные о клиентах, заказах, настройках, интеграциях, отчётности и бизнес-процессах, в течение срока действия Договора и 3 (трёх) лет после его прекращения. Исключение составляют случаи раскрытия, прямо предусмотренные законом либо требованием уполномоченного государственного органа.

10. Ответственность Сторон

10.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с Договором и законодательством Российской Федерации.

10.2. Предельный размер ответственности Исполнителя. Совокупный размер ответственности Исполнителя по всем требованиям Заказчика, возникшим в течение любого 12-месячного периода, ограничен суммой платежей, фактически полученных Исполнителем от Заказчика за 3 (три) месяца, предшествующих событию, послужившему основанием требования. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду Заказчика. Настоящее ограничение не применяется к случаям умышленного нарушения со стороны Исполнителя и к случаям, когда ограничение ответственности прямо запрещено законом.

10.3. Исполнитель не несёт ответственности за: несоответствие Сервиса субъективным ожиданиям Заказчика, прямо не согласованным Сторонами; сбои, вызванные действиями или бездействием Заказчика, его сотрудников, подрядчиков, Пользователей или третьих лиц; ограничения и сбои на стороне внешних API, интеграций, магазинов приложений, маркетплейсов, платёжных сервисов, операционных систем, браузеров, хостинга и облачной инфраструктуры; правовые последствия использования Сервиса в отношении регулируемых категорий товаров; содержание, достоверность и полноту данных, внесённых Заказчиком; последствия массовых внешних атак на инфраструктуру, сбоев оборудования дата-центров, сетей связи и облачной инфраструктуры, а также иных обстоятельств вне разумного контроля Исполнителя. В той части, в которой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Исполнителя вызвано действиями или бездействием Заказчика, соответствующий риск относится к зоне ответственности Заказчика, а Исполнитель освобождается от ответственности. Настоящее исключение применяется ко всем разделам Договора и Приложений, включая целевые сроки SLA, и далее по тексту не повторяется.

10.4. Заказчик несёт полную самостоятельную ответственность за содержание информации, размещаемой в Сервисе, законность своей бизнес-модели, товаров, услуг, рекламы, способов продаж, условий выдачи, доставки, оплаты, маркировки и лицензирования, а также за соблюдение требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ в части применения контрольно-кассовой техники и выдачи кассовых чеков Пользователям.

10.5. Расчёты с Пользователями. Исполнитель не является стороной сделок между Заказчиком и Пользователями, не выступает платёжным агентом, не принимает и не удерживает денежные средства Пользователей и не участвует в расчётах по ним. Подключение эквайринга осуществляется Заказчиком самостоятельно, напрямую с банком-эквайером или платёжным сервисом; Исполнитель обеспечивает только техническую интеграцию. Возврат денежных средств Пользователям осуществляет Заказчик. Исполнитель не принимает на себя обязанности продавца или владельца агрегатора информации о

товарах в объёме большем, чем это прямо предусмотрено законодательством и Договором.

10.6. Заказчик возмещает Исполнителю в полном объёме документально подтверждённые убытки, штрафы, взыскания, суммы взысканий, судебные издержки, расходы на юридическую помощь и иные имущественные потери, возникшие вследствие нарушения Заказчиком Договора или законодательства Российской Федерации, а также вследствие претензий третьих лиц к Исполнителю в связи с деятельностью Заказчика.

10.7. При выявлении признаков недобросовестного использования Сервиса — манипулирования статусами заказов, искусственного завышения доли отмен, обхода логики тарификации, злоупотребления скидочными, бонусными и реферальными механиками — Исполнитель вправе провести внутреннюю проверку, запросить пояснения и подтверждающие документы, скорректировать расчёты, временно ограничить соответствующий функционал либо применить иные меры защиты, предусмотренные Договором.

11. Приостановление доступа, расторжение и судьба данных

11.1. Исполнитель вправе приостановить доступ Заказчика к Сервису полностью или в части при: просрочке оплаты либо отрицательном балансе Лицевого счёта; непредоставлении материалов, документов или данных, необходимых для оказания услуг; нарушении Заказчиком законодательства Российской Федерации; использовании Сервиса способами, создающими повышенный правовой, репутационный, технический или финансовый риск для Исполнителя.

11.2. О предстоящем приостановлении доступа по причине просрочки оплаты Исполнитель уведомляет Заказчика не менее чем за 3 (три) рабочих дня.

11.3. Приостановление доступа не освобождает Заказчика от обязанности оплатить уже оказанные услуги, начисленные тарифные платежи, сервисный сбор и стоимость доработок. За период приостановления по обстоятельствам, зависящим от Заказчика, тарифный платёж начисляется в полном объёме.

11.4. Каждая из Сторон вправе отказаться от Договора, уведомив другую Сторону не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения.

11.5. При существенном нарушении Заказчиком Договора, включая требования к законности использования Сервиса для регулируемых категорий товаров, Исполнитель вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора полностью или в части в одностороннем внесудебном порядке с даты, указанной в уведомлении.

11.6. Судьба данных при прекращении Договора. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты прекращения Договора Заказчик вправе запросить выгрузку своих данных (каталог товаров, база заказов, база Пользователей) в машиночитаемом формате. Первая выгрузка предоставляется безвозмездно, последующие — по стоимости индивидуальных доработок. По истечении указанного срока Исполнитель удаляет или обезличивает данные Заказчика и его Пользователей без дополнительного уведомления, за исключением данных, которые Исполнитель обязан хранить в силу закона. При наличии у Заказчика задолженности перед Исполнителем выгрузка предоставляется после её погашения.

11.7. При прекращении Договора Исполнитель прекращает предоставление доступа к Сервису, снимает приложение Заказчика с публикации в магазинах приложений и прекращает работу сайта.

11.8. Резервное копирование. Исполнитель осуществляет резервное копирование данных Платформы не реже одного раза в сутки с глубиной хранения не менее 7 (семи) дней. Восстановление данных, утраченных вследствие действий Заказчика, оплачивается отдельно.

12. Обстоятельства непреодолимой силы

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые Сторона не могла предвидеть или предотвратить разумными мерами: стихийных бедствий, военных действий, массовых сбоев сетей связи, дата-центров и облачной инфраструктуры, актов, запретов и ограничений государственных органов, эпидемий, забастовок и иных чрезвычайных обстоятельств.

12.2. Сторона, ссылающаяся на такие обстоятельства, уведомляет другую Сторону в течение 10 (десяти) календарных дней с момента их наступления. Если обстоятельства длятся более 60 (шестидесяти) календарных дней, любая из Сторон вправе отказаться от Договора без возмещения убытков другой Стороне.

13. Уведомления и электронный документооборот

13.1. Стороны признают юридическую силу переписки по согласованным каналам связи: электронной почте, ЭДО, мессенджерам, Личному кабинету и тикет-системе, если из содержания сообщений и поведения Сторон следует их деловая воля и связь сообщений с исполнением Договора. Сообщения, уведомления, задания, подтверждения, спецификации, заказы на доработку и замечания по приёмке могут направляться в электронной форме.

13.2. Официальным адресом электронной почты Исполнителя является info@trueapp.ru, Заказчика — адрес, указанный в реквизитах Договора. Сообщение, направленное на официальный адрес, считается полученным адресатом на следующий рабочий день после отправки. Об изменении официального адреса Сторона письменно уведомляет другую Сторону; до получения уведомления сообщения направляются по прежнему адресу.

13.3. Стороны признают юридическую силу документов, подписанных собственноручной подписью, усиленной квалифицированной или простой электронной подписью, факсимильным воспроизведением подписи, а также согласованных обменом скан-копиями и электронными сообщениями, если такой способ позволяет достоверно установить волю Сторон и связь документа с Договором.

14. Разрешение споров

14.1. Стороны разрешают споры путём переговоров. Претензионный порядок является обязательным; срок ответа на претензию составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты её получения.

14.2. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, передаются на рассмотрение Арбитражного суда Краснодарского края.

14.3. К Договору и отношениям Сторон применяется право Российской Федерации.

15. Заключительные положения

15.1. Неотъемлемой частью Договора являются:

— Приложение № 1 — Тарифы и стоимость услуг;

— Приложение № 2 — Техническая поддержка, SLA и порядок выполнения индивидуальных доработок;

— Приложение № 3 — Специальные условия использования Сервиса для регулируемых категорий товаров.

15.2. Приоритет документов. При противоречии между документами применяются положения документа, имеющего более высокий приоритет, в следующем порядке по убыванию: (1) Приложение № 3 — в части использования Сервиса для регулируемых категорий товаров; (2) отдельно подписанное Сторонами соглашение по конкретному вопросу — индивидуальный тариф, индивидуальный регламент поддержки, техническое задание; (3) Приложения № 1 и № 2; (4) основной текст Договора. При этом разделы 9, 10 и 14 Договора имеют приоритет над всеми Приложениями и отдельно подписанными документами, если в таком документе прямо не указано иное. Настоящее правило применяется ко всем случаям противоречий и далее по тексту не повторяется.

15.3. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

15.4. Во всём, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

16. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель		Заказчик
Наименование:	Индивидуальный предприниматель Лавренов Владимир Александрович	
ИНН:	262412372573	
ОГРНИП:	311265111700325	
БИК:	044525974	
Банк:	АО «ТБанк»	
Р/с:	40802810300002830900	
К/с:	30101810145250000974	
Адрес:	350087, Россия, г. Краснодар, ул. Благородная, д. 1, к. 10, кв. 10	
Сайт:	trueapp.ru	
Тел.:	+7 (995) 614 48 88	
E-mail:	info@trueapp.ru	
_____ / Лавренов В.А. /		_____ / /

Приложение № 1 к Оферте

Тарифы и стоимость услуг

г. Краснодар Дата: 12.08.2026

Настоящее Приложение определяет состав тарифов, стоимость услуг Исполнителя, порядок тарификации, стоимость модулей, интеграций и дополнительных функций.

> **Тариф**
> Тариф определяется при регистрации и фиксируется в Личном кабинете.

1. Общие положения

1.1. Исполнитель предоставляет доступ к Платформе по одной из моделей тарификации: тариф «Полный пакет» по процентной модели; индивидуальный тариф.

1.2. Разработка типового приложения и/или сайта на базе Платформы отдельно не тарифицируется. Заказчик оплачивает использование Платформы, выбранный тариф, подключённые модули, интеграции, дополнительные функции и индивидуальные доработки.

1.3. Стартовый взнос составляет 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей и оплачивается в порядке пункта 6.5 Договора.

1.4. Все цены настоящего Приложения указаны за один Филиал.

1.5. Дополнительно Заказчик оплачивает верификацию Пользователей, согласно выбранного тарифного плана, за каждого успешно верифицированного Пользователя. Под верификацией понимается подтверждение номера телефона Пользователя посредством авторизационного звонка, звонка на номер 8-800, SMS-сообщения или иного технологического сценария авторизации Платформы. Начисление производится по фактическому количеству верификаций по данным учётной системы Платформы.

2. Тариф «Полный пакет»

2.1. Тариф применяется по модели 3% (три процента) от продаж, осуществлённых через Платформу. Минимальный ежемесячный платёж — 2 999 рублей, максимальный — 24 999 рублей.

2.2. В тариф входят только основные модули Платформы, обычно используемые для типового запуска приложения и/или сайта. Отдельно оплачиваются: модуль «Контент-менеджер»; индивидуальные доработки; дополнительные и нестандартные интеграции; разработка новых модулей и доработка существующего функционала; адаптация бизнес-логики Заказчика; специальные пользовательские сценарии; расширенные настройки интерфейсов; нестандартные отчёты; API-доработки; верификация Пользователей; иные работы, выполняемые по отдельному запросу Заказчика.

2.3. Выбор тарифа «Полный пакет» означает согласие Заказчика с его экономической моделью: тариф предназначен для сопровождения, развития и масштабирования проекта, при меньшем обороте вознаграждение Исполнителя ниже, при росте оборота — выше, в пределах установленных минимума и максимума.

2.4. Достижение максимального ежемесячного платежа, рост оборота, количества заказов, Филиалов, клиентской базы, ассортимента либо иная положительная динамика проекта не предоставляют Заказчику права в одностороннем порядке перейти на фиксированный, индивидуальный или иной тариф с меньшей стоимостью. Такой переход допускается исключительно по взаимному письменному соглашению Сторон, вступает в силу не ранее начала следующего расчётного периода, не имеет обратной силы и не влечёт перерасчёт ранее начисленного вознаграждения Исполнителя.

2.5. При рассмотрении запроса о переходе Исполнитель вправе учитывать оборот Заказчика через Платформу, историю использования, объём подключённых модулей, количество Филиалов, объём клиентской базы и фактическую нагрузку на инфраструктуру. При существенном изменении бизнес-модели Заказчика, длительном снижении оборота, сокращении числа Филиалов либо иных объективных обстоятельствах Стороны добросовестно обсуждают изменение тарифной модели на будущие расчётные периоды. Рассмотрение запроса не означает обязанности Исполнителя изменить тариф или снизить стоимость услуг.

3. Тариф «Индивидуальный»

3.1. Стороны вправе согласовать индивидуальный тариф, включая индивидуальный размер ежемесячного платежа, индивидуальный стартовый взнос, специальные лимиты, состав модулей, порядок расчёта вознаграждения и условия сопровождения.

3.2. Индивидуальный тариф оформляется отдельным приложением, спецификацией, коммерческим предложением или иным документом, подписанным Сторонами. До его подписания применяются стандартные условия настоящего Приложения.

4. Интеграции

Интеграция	Особые условия
iiko	По необходимости подключения
Frontpad	По необходимости подключения
МойСклад	По необходимости подключения
1С	Дополнительно оплачивается интеграция на стороне 1С: от 60 000 ₽ до 120 000 ₽ единовременно в зависимости от сложности и конфигурации
Bitrix24	По необходимости подключения
Каяла	По необходимости подключения

5. Индивидуальные доработки и изменение состава услуг

5.1. Стоимость модуля «Контент-менеджер», индивидуальных доработок, нестандартных интеграций, специальных пользовательских сценариев, сложных бонусных механик, реферальных систем, нестандартных ролей пользователей, QR-сценариев, разработки новых модулей и иных работ, не входящих в состав основных модулей Платформы, определяется Сторонами отдельно и оформляется техническим заданием, спецификацией, счётом, коммерческим предложением или иным подписанным Сторонами документом.

5.2. Заказчик вправе по согласованию с Исполнителем подключать и отключать доступные модули и интеграции, а также переходить между моделями тарификации в порядке, предусмотренном Договором и настоящим Приложением.

5.3. При подключении новых модулей, интеграций или функций в течение расчётного периода Исполнитель вправе начислить их стоимость с даты фактического подключения либо с начала следующего расчётного периода — в зависимости от согласованного Сторонами порядка.

6. Индексация стоимости услуг

6.1. Исполнитель вправе не чаще 1 (одного) раза в календарный год индексировать стоимость услуг, тарифов и иных фиксированных платежей на величину официального уровня инфляции за предыдущий календарный год по Российской Федерации, определяемого по индексу потребительских цен, публикуемому Росстатом, но не более указанного показателя. Индексация может применяться к минимальному и максимальному платежам по тарифу «Полный пакет», стоимости модулей, интеграций и дополнительных функций.

6.2. Индексация вступает в силу не ранее начала нового расчётного периода после направления Заказчику письменного уведомления не менее чем за 10 (десять) календарных дней, применяется только на будущие расчётные периоды, не имеет обратной силы и не влечёт перерасчёт ранее оказанных услуг и ранее выставленных счетов.

6.3. Подписание настоящего Приложения либо подписание Договора, содержащего ссылку на настоящее Приложение, подтверждает согласие Заказчика с тарифами, стоимостью услуг и порядком тарификации, установленными настоящим Приложением.

7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель		Заказчик
Наименование:	Индивидуальный предприниматель Лавренов Владимир Александрович	
ИНН:	262412372573	
ОГРНИП:	311265111700325	
БИК:	044525974	
Банк:	АО «ТБанк»	
Р/с:	40802810300002830900	
К/с:	30101810145250000974	
Адрес:	350087, Россия, г. Краснодар, ул. Благородная, д. 1, к. 10, кв. 10	
Сайт:	trueapp.ru	
Тел.:	+7 (995) 614 48 88	
E-mail:	info@trueapp.ru	
_____ / Лавренов В.А. /		_____ / /

Приложение № 2 к Оферте

Техническая поддержка, SLA и порядок выполнения индивидуальных доработок

г. Краснодар Дата: 12.08.2026

Настоящее Приложение определяет порядок оказания технической поддержки, уровни сервиса (SLA), приоритеты инцидентов, сроки реакции и решения, а также порядок согласования, выполнения, сдачи и приёмки индивидуальных доработок.

ЧАСТЬ I. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И SLA

1. Общие положения и термины

1.1. Техническая поддержка — деятельность Исполнителя по приёму, регистрации, анализу и обработке обращений Заказчика, связанных с использованием Сервиса, в пределах приобретённого тарифа и фактически доступного функционала. Поддержка оказывается удалённо.

1.2. График поддержки: понедельник — пятница, с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением нерабочих праздничных дней в Российской Федерации. Для критических инцидентов Исполнитель вправе организовать внеочередную обработку обращения вне графика исходя из технической возможности и доступности специалистов; это не означает установления круглосуточной поддержки.

1.3. Обращение — сообщение Заказчика о проблеме, сбое, дефекте, вопросе, запросе на консультацию или изменение настроек. Инцидент — событие, повлёкшее невозможность или существенное затруднение использования Сервиса. Время реакции — период от поступления корректно оформленного обращения до подтверждения его регистрации либо первого содержательного ответа по существу. Время решения — период от регистрации обращения до устранения инцидента, предоставления обходного решения (workaround), мотивированного ответа либо иного действия, закрывающего обращение по существу. Обходное решение (workaround) — временное техническое или организационное решение, позволяющее полностью или частично восстановить использование соответствующей функции до окончательного устранения причины инцидента. Рабочее время поддержки — временной интервал, указанный в пункте 1.2 настоящего Приложения; все сроки, выраженные в рабочих часах и рабочих днях, исчисляются в пределах этого интервала. Плановые работы — профилактические, релизные, инфраструктурные и обновляющие работы, инициированные Исполнителем.

2. Каналы и порядок обращения

2.1. Обращения направляются по каналам, определённым Исполнителем: электронная почта, мессенджер, тикет-система, форма обращения, Личный кабинет либо иные официально согласованные Сторонами каналы связи.

2.2. Обращение по возможности содержит: наименование Заказчика; ФИО и контакты ответственного лица; описание проблемы или запроса; дату и время обнаружения; ссылку на раздел, модуль, страницу или заказ; скриншоты, видео, логи и иные материалы для диагностики.

2.3. Приостановление сроков. Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные сведения, доступы, тестовые данные, логи и описание сценария воспроизведения ошибки. До предоставления запрошенной информации течение сроков, установленных настоящим Приложением для Исполнителя, приостанавливается в соответствующей части. Настоящее правило применяется ко всем срокам реакции, решения и выполнения работ Исполнителем, не затрагивает сроки, установленные для Заказчика, и далее по тексту не повторяется.

2.4. Обращение, содержащее несколько самостоятельных проблем, Исполнитель вправе разделить на отдельные обращения с самостоятельной регистрацией, приоритетом и сроками.

2.5. Если Заказчик не отвечает на запрос Исполнителя либо не подтверждает результаты выполненных действий в течение 7 (семи) рабочих дней, Исполнитель вправе признать обращение неактуальным и закрыть его. Повторное обращение по тому же вопросу регистрируется как новое.

3. Состав технической поддержки

3.1. Входит в стандартную поддержку: регистрация и обработка обращений; консультации по использованию стандартного функционала; диагностика сбоев и ошибок; исправление дефектов в пределах стандартного функционала; предоставление рекомендаций и обходных решений; настройка и корректировка параметров в пределах согласованного функционала; обновления и технические работы в отношении Платформы по релизному циклу Исполнителя.

3.2. Не входит и оплачивается отдельно: разработка нового функционала и индивидуальные доработки; переработка интерфейсов; нестандартные интеграции и API-доработки; контент-ведение и услуги контент-менеджера; первичное наполнение каталога, перенос, очистка, массовая правка и ручная загрузка данных; SEO, маркетинг, дизайн-работы, копирайтинг; обучение сотрудников Заказчика сверх разумного объёма первичных консультаций; консультации по бизнес-процессам Заказчика и проектные работы; выездные и onsite-работы; восстановление последствий действий Заказчика, его сотрудников, подрядчиков или третьих лиц; работы, вызванные изменениями на стороне внешних сервисов, если они требуют отдельной разработки или переработки решения.

3.3. Первичное сопровождение запуска. Консультации по заполнению каталога, настройке зон доставки и интервалов работы, интеграции учётной системы Заказчика, подключению эквайринга и подготовке материалов для публикации приложения оказываются Исполнителем в разумном объёме и входят в стоимость запуска проекта. Фактическое наполнение каталога, ввод и перенос данных, контент-ведение, обучение персонала Заказчика и консультации по его бизнес-процессам к первичному сопровождению не относятся и оплачиваются отдельно в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Приложения.

4. Приоритеты инцидентов и сроки

4.1. Обращения классифицируются по приоритетам:

— Приоритет 1 (Критический) — полная недоступность Сервиса или ключевого бизнес-функционала Заказчика для большинства или всех Пользователей при отсутствии разумного обходного решения;

— Приоритет 2 (Высокий) — существенное нарушение работы важной функции: Сервис в целом доступен, но выполнение значимой части операций невозможно или существенно затруднено;

— Приоритет 3 (Средний) — частичный сбой, единичная ошибка, некритичное нарушение логики, не блокирующее основные процессы Заказчика;

— Приоритет 4 (Низкий / Консультационный) — консультации, пожелания, предложения по улучшению, незначительные визуальные дефекты, информационные запросы.

4.2. Первичный приоритет может быть указан Заказчиком; окончательная квалификация осуществляется Исполнителем исходя из фактического влияния инцидента на работоспособность Сервиса и бизнес-процессы Заказчика. Об изменении приоритета Исполнитель уведомляет Заказчика.

4.3. Целевые сроки обработки обращений в рабочее время поддержки:

Приоритет	Время реакции	Целевое время решения
Приоритет 1 — Критический	до 2 часов	до 8 рабочих часов
Приоритет 2 — Высокий	до 4 рабочих часов	до 2 рабочих дней
Приоритет 3 — Средний	до 8 рабочих часов	до 5 рабочих дней

Приоритет	Время реакции	Целевое время решения
Приоритет 4 — Низкий / Консультационный	до 2 рабочих дней	в разумный срок либо в рамках планирования релиза

4.4. Указанные сроки являются целевыми показателями обслуживания и применяются к обращениям, относящимся к стандартной технической поддержке.

4.5. Обязательство Исполнителя по обращению считается исполненным при наступлении любого из событий: инцидент устранён; предоставлено обходное решение; Заказчику даны исчерпывающие инструкции по устранению проблемы на его стороне; подтверждено, что проблема вызвана действиями или инфраструктурой Заказчика, третьих лиц либо внешних сервисов; обращение квалифицировано как запрос на доработку.

4.6. Если для устранения инцидента требуется выпуск обновления, привлечение стороннего интегратора либо изменение на стороне внешнего сервиса, магазина приложений, операционной системы, платёжного шлюза или хостинг-провайдера, сроки решения увеличиваются на объективно необходимый период.

5. Доступность Сервиса

5.1. Целевой уровень доступности Платформы составляет 99,5% в течение календарного месяца.

5.2. При расчёте доступности не учитываются: плановые работы, о которых Заказчик был уведомлён заранее; аварийные работы, необходимые для предотвращения большего ущерба или угрозы безопасности; сбои на стороне интернет-провайдеров, дата-центров, операторов связи, push-сервисов, магазинов приложений, маркетплейсов, платёжных шлюзов и иных третьих лиц; сбои, вызванные действиями Заказчика, его работников, подрядчиков, Пользователей либо несанкционированным вмешательством третьих лиц; обстоятельства непреодолимой силы; периоды, в которые Заказчик не предоставил данные, доступы или подтверждения для устранения инцидента.

5.3. Плановые работы по возможности проводятся в периоды наименьшей пользовательской активности. Исполнитель уведомляет Заказчика о плановых работах не менее чем за 24 часа.

5.4. SLA не распространяется на: индивидуальные доработки до момента их приёмки и ввода в эксплуатацию; beta-функции, тестовые и экспериментальные модули; внешние сервисы и продукты третьих лиц; проблемы совместимости, вызванные изменениями на стороне устройств, браузеров, операционных систем, магазинов приложений, маркетплейсов, платёжных систем, CRM, ERP и иных внешних интеграций; последствия некорректных действий Заказчика или третьих лиц; запросы на изменение дизайна, бизнес-логики, ассортимента, контента, цен, правил доставки и ролей пользователей, не связанные с устранением инцидента.

6. Обязанности Сторон по поддержке

6.1. Исполнитель: принимает и регистрирует обращения; предпринимает разумные меры по диагностике и устранению инцидентов; информирует Заказчика о ходе обработки критических и высокоприоритетных обращений. Исполнитель вправе самостоятельно определять способ устранения инцидента, изменять внутренние процессы поддержки без ухудшения согласованного уровня сервиса, отказывать в выполнении работ вне стандартной поддержки до их отдельного согласования, проводить плановые и аварийные работы.

6.2. Заказчик: своевременно предоставляет доступы, сведения, подтверждения и материалы, необходимые для диагностики; оперативно проверяет результаты выполненных работ и сообщает о замечаниях. Если Заказчик не направит мотивированные замечания в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента уведомления о выполнении обращения, обращение считается закрытым и принятым без замечаний.

6.3. По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет сводную информацию о зарегистрированных обращениях, сроках реакции, статусе обработки и результатах выполненных действий за отчётный период.

6.4. Стороны вправе пересматривать условия настоящего Приложения по взаимному письменному соглашению, в том числе при изменении состава услуг, тарифной модели,

архитектуры Платформы, количества Филиалов или нагрузки на Сервис.

ЧАСТЬ II. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ДОРАБОТКИ

7. Согласование доработок

7.1. Индивидуальные доработки — работы вне стандартного функционала Платформы, стандартной технической поддержки и согласованного тарифа, в том числе: разработка нового функционала, изменение бизнес-логики, переработка интерфейсов, нестандартные сценарии и интеграции, API-доработки, специальные отчёты, сложные бонусные механики, реферальные системы, нестандартные роли пользователей, специальные личные кабинеты, автоматизации, импорт и экспорт данных.

7.2. Доработки выполняются только при письменном согласовании Сторон, оформленном техническим заданием, спецификацией, коммерческим предложением, заказом на доработку либо перепиской по согласованному каналу связи, из которой однозначно следуют содержание задания, стоимость или порядок её определения, сроки и воля Сторон приступить к работам.

7.3. До начала работ Стороны согласуют как минимум: описание доработки; ожидаемый результат; стоимость или порядок её определения; срок выполнения или этапность; при необходимости — порядок тестирования, приёмки и внедрения.

7.4. Исполнитель вправе запросить уточнения, предложить техническое решение, подготовить оценку стоимости и срока либо отказать в выполнении доработки, если она технически невозможна, противоречит архитектуре Платформы, законодательству, интересам информационной безопасности либо требует несоразмерного вмешательства в Платформу.

7.5. Инициированное Заказчиком изменение согласованного объёма, состава, логики, интерфейсов, интеграций или сроков рассматривается как дополнительный объём работ и подлежит отдельному согласованию по стоимости и срокам.

8. Стоимость, оплата и порядок выполнения

8.1. Стоимость доработок определяется фиксированной суммой, поэтапно, по смете, по количеству часов (time & materials) либо иным согласованным Сторонами способом. Если Стороны не согласовали иное, доработки оплачиваются на условиях 100% предоплаты.

8.2. Просрочка оплаты предоставляет Исполнителю право не начинать выполнение работ, приостановить начатые работы либо не передавать результат до полного исполнения обязанности по оплате.

8.3. Срок выполнения исчисляется с даты согласования задания и получения Исполнителем всей необходимой информации, доступов, исходных данных, материалов и оплаты. При задержке предоставления со стороны Заказчика срок продлевается на период задержки и разумный срок на возобновление работ.

8.4. Исполнитель вправе разбить работы на этапы, релизы, итерации, промежуточные поставки или тестовые внедрения.

9. Тестирование, сдача и приёмка

9.1. По готовности результата или отдельного этапа Исполнитель уведомляет Заказчика и направляет акт сдачи-приёмки, описание результата, ссылку на тестовую или рабочую среду, инструкции либо иной комплект сведений, достаточный для приёмки.

9.2. Заказчик самостоятельно тестирует результат в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления и в тот же срок либо подписывает акт сдачи-приёмки, либо направляет мотивированный письменный отказ. Мотивированный отказ допускается только при выявлении существенных и документально подтверждённых несоответствий согласованному Сторонами результату и должен содержать перечень конкретных несоответствий заданию, ссылками на его пункты, примерами воспроизведения и подтверждающими материалами.

9.3. Если Заказчик не подписал акт и не направил мотивированный отказ в указанный срок, работы считаются принятыми в полном объёме без замечаний, а акт — подписанным Исполнителем в одностороннем порядке.

9.4. Заказчик проверяет соответствие результата согласованному заданию, а не субъективным ожиданиям, не зафиксированным в нём. Замечания общего характера, новые пожелания, изменение концепции и дополнительные требования не являются основанием для отказа от приёмки и оформляются как отдельные дополнительные работы.

9.5. Если в период тестирования Заказчик использует результат в хозяйственной деятельности, публикует его, предоставляет доступ конечным пользователям либо иным образом вводит в эксплуатацию, результат считается принятым в части фактически используемого функционала, если Заказчик одновременно не заявил мотивированные замечания.

9.6. Обоснованные замечания Исполнитель устраняет в согласованный срок и повторно передаёт результат; повторная приёмка осуществляется в течение 3 (трёх) рабочих дней. Исполнитель устраняет только те замечания, которые относятся к ранее согласованному объёму работ.

10. Гарантия и прочие условия

10.1. Гарантийный срок на индивидуальную доработку составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты приёмки. В течение гарантийного срока Исполнитель без дополнительной оплаты устраняет ошибки и дефекты, если Заказчик докажет, что они возникли по вине Исполнителя и относятся к согласованному объёму выполненной доработки.

10.2. Гарантия не распространяется на: новые пожелания и улучшения; изменения на стороне внешних сервисов, операционных систем, браузеров, магазинов приложений, маркетплейсов, CRM, ERP, кассовых и платёжных систем; последствия вмешательства Заказчика или третьих лиц; изменения контента, ассортимента, настроек, бизнес-процессов и структуры данных на стороне Заказчика; проблемы, вызванные использованием результата вне согласованного сценария.

10.3. Права на результаты индивидуальных доработок определяются разделом 8 Договора.

10.4. Исполнитель не гарантирует, что доработка удовлетворит субъективные ожидания Заказчика, если они не были прямо зафиксированы в согласованном задании.

10.5. Если в процессе выполнения выявляется техническая невозможность реализации согласованного решения без существенного изменения архитектуры, угрозы безопасности, нарушения требований законодательства либо несоразмерных затрат, Стороны добросовестно обсуждают альтернативное решение, корректировку задания, стоимости и сроков либо прекращение соответствующего заказа с оплатой фактически выполненного объёма работ.

11. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель		Заказчик
Наименование:	Индивидуальный предприниматель Лавренов Владимир Александрович	
ИНН:	262412372573	
ОГРНИП:	311265111700325	
БИК:	044525974	
Банк:	АО «ТБанк»	
Р/с:	40802810300002830900	
К/с:	30101810145250000974	
Адрес:	350087, Россия, г. Краснодар, ул. Благородная, д. 1, к. 10, кв. 10	
Сайт:	trueapp.ru	
Тел.:	+7 (995) 614 48 88	
E-mail:	info@trueapp.ru	
_____ / Лавренов В.А. /		_____ / /

Приложение № 3 к Оферте

Специальные условия использования Сервиса для регулируемых категорий товаров

г. Краснодар Дата: 12.08.2026

1. Сфера применения

1.1. Настоящее Приложение применяется, если Заказчик использует Сервис для алкогольной и спиртосодержащей продукции, табачной и никотинсодержащей продукции, товаров 18+, БАД, лекарственных средств, товаров с обязательной маркировкой либо иных товаров, оборот, реклама, дистанционная продажа, резервирование, выдача или доставка которых ограничены или регулируются законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящее Приложение направлено на разграничение ролей Сторон и подтверждает, что Исполнитель предоставляет Заказчику исключительно цифровую инфраструктуру и сервисные функции и не осуществляет деятельность продавца, дистрибьютора, экспедитора, курьерской службы или владельца торговой точки.

2. Статус Исполнителя

2.1. Исполнитель предоставляет доступ к Сервису исключительно как к программному инструменту для автоматизации бизнес-процессов Заказчика. Исполнитель не является продавцом товаров Заказчика, не приобретает право собственности на них, не формирует ассортимент, не устанавливает розничные цены, не выдаёт кассовые чеки от имени Заказчика, не проверяет наличие лицензий по каждому факту продажи, не принимает решение о допустимости конкретной продажи, не осуществляет доставку товаров и не выступает курьером, агентом по доставке или платёжным агентом по регулируемым товарам.

2.2. Использование в интерфейсах Сервиса терминов «заказ», «корзина», «доставка», «самовывоз», «оплата», «бронирование» и аналогичных само по себе не означает, что Исполнитель становится продавцом товара, организатором дистанционной продажи, перевозчиком либо участником оборота соответствующей продукции в смысле специального законодательства.

3. Обязательства и заверения Заказчика

3.1. Заказчик заверяет и гарантирует, что: обладает правом осуществлять соответствующий вид деятельности; имеет все необходимые лицензии, разрешения, регистрации и согласия; использует Сервис только в пределах допустимых законом сценариев; обеспечивает достоверность информации, размещаемой в Сервисе; самостоятельно определяет ассортимент, цены, условия реализации, выдачи и возврата товаров.

3.2. Заказчик самостоятельно обеспечивает соблюдение требований к: возрасту покупателей; времени, месту и способу продажи, оплаты, выдачи и передачи товара; маркировке, сертификации, декларированию, учёту и документообороту; рецептурному отпуску и идентификации покупателя; рекламе, размещению информации и продвижению регулируемой продукции; использованию курьеров, сотрудников, кассовой техники, торговых объектов и складских помещений; лицензированию и подаче обязательных уведомлений; защите прав потребителей и обработке персональных данных.

3.3. Алкогольная продукция. Заказчику известно о действующих ограничениях и запретах, связанных с розничной продажей алкогольной и спиртосодержащей продукции дистанционным способом, а также о запрете распространения информации, содержащей предложения о такой продаже. Заказчик обязуется не использовать Сервис для организации деятельности, которая может быть квалифицирована как незаконная дистанционная продажа алкогольной продукции, и не размещать в Сервисе тексты, баннеры, кнопки, условия доставки и оплаты либо пользовательские сценарии, которые прямо или косвенно создают впечатление о допустимости запрещённой законом дистанционной продажи. Допустимой признаётся только модель, соответствующая

законодательству Российской Федерации на момент фактического использования Сервиса, включая при необходимости модель онлайн-бронирования товара с последующей оплатой и выдачей в стационарном объекте Заказчика, обладающем необходимыми разрешениями.

3.4. Заказчик обязан до начала использования соответствующего функционала самостоятельно получить юридическую и отраслевую оценку законности применяемой модели продаж, доставки, бронирования, продвижения и приёма оплаты по каждой регулируемой категории товара. Исполнитель не проверяет автоматически и не гарантирует соответствие бизнес-модели Заказчика требованиям специального законодательства; настройка Сервиса, подключение модуля, кнопки или интеграции не означает подтверждения законности конкретного сценария продажи, доставки или выдачи товара.

3.5. По запросу Исполнителя Заказчик предоставляет документы и сведения, подтверждающие законность использования Сервиса в отношении соответствующей категории товаров, включая сведения о лицензиях, разрешениях, адресах торговых точек, режиме работы и сценарии выдачи товара.

4. Меры защиты Исполнителя и ответственность

4.1. При наличии разумных оснований полагать, что использование Сервиса Заказчиком нарушает требования законодательства о регулируемых товарах, правила магазинов приложений или маркетплейсов, требования платёжных систем либо интересы информационной безопасности, а равно создаёт существенный правовой, репутационный, технический или финансовый риск для Исполнителя, Исполнитель вправе без предварительного судебного акта:

— запросить у Заказчика пояснения и подтверждающие документы;

— потребовать изменения текстов, интерфейсов, бизнес-сценариев, правил выдачи и способов информирования покупателей;

— временно ограничить или отключить спорные категории товаров, способы оплаты и доставки, рекламные элементы, модули и пользовательские сценарии;

— приостановить оказание услуг полностью или в части;

— при существенном или неустранимом нарушении — отказаться от дальнейшего исполнения Договора в части соответствующего проекта.

4.2. Применение указанных мер не считается нарушением обязательств Исполнителя, если оно вызвано необходимостью предотвращения правовых, репутационных, технических или финансовых рисков.

4.3. Заказчик несёт полную самостоятельную ответственность за законность оборота, рекламы, продажи, резервирования, выдачи, доставки, маркировки и учёта регулируемых категорий товаров. Все претензии потребителей, контрагентов, платёжных систем, магазинов приложений, маркетплейсов, операторов связи, регуляторов, правоохранительных органов и иных третьих лиц, связанные с ассортиментом Заказчика и моделью его продаж, относятся к сфере ответственности Заказчика и возмещаются им Исполнителю в порядке пункта 10.6 Договора.

4.4. Исполнитель не несёт ответственности за отказ в публикации приложения, блокировку карточек товаров, ограничение функциональности, отказ в подключении платёжных инструментов и иные ограничения со стороны магазинов приложений, операторов связи, платёжных и интеграционных сервисов, если такие меры вызваны ассортиментом Заказчика, его бизнес-моделью либо требованиями законодательства о регулируемых товарах.

4.5. Ограничение предельного размера ответственности Исполнителя, установленное пунктом 10.2 Договора, применяется в том числе к отношениям, регулируемым настоящим Приложением.

5. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель		Заказчик
Наименование:	Индивидуальный предприниматель Лавренов Владимир Александрович	
ИНН:	262412372573	
ОГРНИП:	311265111700325	
БИК:	044525974	
Банк:	АО «ТБанк»	
Р/с:	40802810300002830900	
К/с:	30101810145250000974	
Адрес:	350087, Россия, г. Краснодар, ул. Благородная, д. 1, к. 10, кв. 10	
Сайт:	trueapp.ru	
Тел.:	+7 (995) 614 48 88	
E-mail:	info@trueapp.ru	
_____ / Лавренов В.А. /		_____ / /