

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

об оказании консультационных услуг и услуг технической поддержки программного обеспечения

г. Ташкент

Дата размещения: 11.03.2026

Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) в соответствии со статьями Гражданского кодекса Республики Узбекистан и содержит все существенные условия оказания консультационных услуг и услуг технической поддержки программного обеспечения.

Любое физическое или юридическое лицо, осуществившее акцепт настоящей оферты, считается заключившим договор с Исполнителем на условиях, изложенных ниже.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящей оферты используются следующие термины:

Исполнитель — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий консультационные услуги и услуги технической поддержки программного обеспечения.

Заказчик — любое физическое или юридическое лицо, принявшее условия настоящей оферты путем ее акцепта.

Программа — программное обеспечение, информационная система либо цифровой сервис, в отношении которого оказываются консультационные услуги и услуги технической поддержки.

Техническая поддержка — комплекс мероприятий, направленных на обеспечение корректного функционирования Программы, включая консультации, диагностику ошибок, рекомендации по эксплуатации и иные сопутствующие услуги.

Консультационные услуги — предоставление разъяснений, рекомендаций и инструкций по использованию программного обеспечения.

Обращение — запрос Заказчика, направленный Исполнителю с целью получения консультации либо устранения технической проблемы.

Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей оферты.

2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

2.1. Исполнитель обязуется по запросу Заказчика оказывать консультационные услуги и услуги технической поддержки программного обеспечения, а Заказчик обязуется принимать оказанные услуги и оплачивать их на условиях, предусмотренных настоящей офертой.

2.2. В рамках настоящей оферты под консультационными услугами и услугами технической поддержки понимается предоставление разъяснений по вопросам использования программного обеспечения, оказание помощи в настройке и конфигурации программного обеспечения, проведение диагностики возникающих технических ошибок, предоставление рекомендаций по устранению выявленных неисправностей, а также консультирование по вопросам корректной эксплуатации программного продукта.

2.3. Услуги по настоящей оферте могут оказываться дистанционно посредством телефонной связи, электронной почты, мессенджеров, систем удаленного доступа к оборудованию Заказчика, а также с использованием иных средств связи и телекоммуникаций.

2.4. Настоящая оферта регулирует отношения сторон вне зависимости от формы обращения Заказчика и распространяется на все консультационные услуги и услуги технической поддержки, оказываемые Исполнителем.

3. ПОРЯДОК АКЦЕПТА ОФЕРТЫ

3.1. Акцептом настоящей оферты считается совершение Заказчиком действий, свидетельствующих о намерении воспользоваться услугами Исполнителя, включая оплату услуг, направление запроса на оказание консультационных услуг или услуг технической поддержки, регистрацию в системе Исполнителя либо фактическое использование предоставленных услуг.

3.2. С момента совершения Заказчиком действий, указанных в настоящем разделе, договор между Исполнителем и Заказчиком считается заключенным на условиях настоящей оферты.

3.3. Заказчик подтверждает, что до момента акцепта настоящей оферты он полностью ознакомился с ее условиями, понимает их содержание и принимает их без каких-либо оговорок.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

4.1. Заказчик вправе обращаться к Исполнителю за получением консультационных услуг и услуг технической поддержки по вопросам эксплуатации программного обеспечения, возникших ошибок в работе системы либо по вопросам использования функциональных возможностей программного продукта.

4.2. Обращения могут направляться посредством телефонной связи, электронной почты, мессенджеров, специализированных сервисов приема заявок, систем электронного документооборота либо иных средств связи, используемых Исполнителем в своей деятельности.

4.3. Обращение Заказчика должно содержать описание возникшей проблемы, сведения об используемом программном обеспечении, а также при необходимости дополнительные материалы, включая скриншоты, файлы, журналы ошибок и иные данные, позволяющие Исполнителю определить характер неисправности и принять необходимые меры для ее устранения.

4.4. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для анализа возникших технических вопросов и оказания услуг.

5. РЕЖИМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Консультационные услуги и услуги технической поддержки оказываются Исполнителем в рабочие дни в рабочее время по времени Республики Узбекистан.

5.2. Обращения Заказчика, поступившие вне рабочего времени, считаются принятыми к рассмотрению в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

5.3. Исполнитель принимает обращения Заказчика и рассматривает их в разумный срок с учетом характера возникшей проблемы и объема необходимых работ.

6. ОБЪЕМ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

6.1. В рамках оказания консультационных услуг и услуг технической поддержки Исполнитель оказывает Заказчику консультации по вопросам использования программного обеспечения, проводит диагностику возникающих технических ошибок, предоставляет рекомендации по

устранению выявленных проблем, а также оказывает помощь в настройке и корректной эксплуатации программного продукта.

6.2. Услуги технической поддержки не включают разработку нового функционала программного обеспечения, модификацию программного кода, интеграцию программного обеспечения с другими информационными системами, разработку дополнительных модулей либо иные работы, связанные с изменением структуры программного продукта.

6.3. Работы, не входящие в объем технической поддержки, могут выполняться Исполнителем на основании отдельного соглашения сторон и подлежат дополнительной оплате.

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

7.1. Стоимость консультационных услуг и услуг технической поддержки определяется тарифами Исполнителя, размещенными на официальных ресурсах Исполнителя либо указанными в счетах, коммерческих предложениях или иных документах.

7.2. Оплата услуг производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя либо иными способами оплаты, применяемыми Исполнителем.

7.3. Исполнитель вправе приступить к оказанию услуг после поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, если иное не согласовано сторонами.

7.4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Исполнитель вправе приостановить оказание услуг до момента полного погашения задолженности.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

8.1. Исполнитель обязуется принимать обращения Заказчика, рассматривать их и предпринимать необходимые действия для диагностики и устранения неисправностей в работе программного обеспечения либо предоставления соответствующих консультаций в пределах своей компетенции.

8.2. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для анализа возникших технических вопросов, а также требовать предоставления доступа к программному обеспечению и техническим

средствам Заказчика в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящей оферте.

8.3. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для выполнения отдельных работ либо оказания услуг, оставаясь ответственным перед Заказчиком за результаты оказанных услуг.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

9.1. Заказчик вправе обращаться к Исполнителю за получением консультационных услуг и услуг технической поддержки по вопросам эксплуатации программного обеспечения и получать информацию о ходе обработки направленных обращений.

9.2. Заказчик обязуется своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания услуг, а также обеспечивать доступ к программному обеспечению и оборудованию Заказчика в пределах, необходимых для выполнения обязательств Исполнителя.

9.3. Заказчик обязуется использовать программное обеспечение в соответствии с его назначением и рекомендациями Исполнителя, не осуществлять вмешательство в программный код, не производить декомпиляцию программного обеспечения и не передавать доступ к программному продукту третьим лицам без согласия правообладателя.

10. ПРАВА НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

10.1. Все исключительные права на программное обеспечение, включая программный код, структуру, алгоритмы, дизайн и иные элементы программного продукта, принадлежат Исполнителю либо иному правообладателю.

10.2. Заключение договора на условиях настоящей оферты не влечет перехода к Заказчику исключительных прав на программное обеспечение и предоставляет Заказчику только право использования программного продукта в пределах его функционального назначения.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1. Исполнитель не несет ответственности за неисправности оборудования Заказчика, нестабильную работу сети Интернет, действия третьих лиц, а также за ошибки и сбои, возникшие вследствие неправильной эксплуатации программного обеспечения либо несоблюдения рекомендаций Исполнителя.

11.2. Исполнитель также не несет ответственности за потерю, повреждение либо удаление данных Заказчика, возникшие в процессе эксплуатации программного обеспечения либо в результате действий третьих лиц.

11.3. Совокупная ответственность Исполнителя по настоящей оферте ограничивается суммой денежных средств, фактически уплаченных Заказчиком за оказанные услуги.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

12.1. Стороны обязуются не разглашать информацию, полученную в процессе оказания услуг, включая сведения *технического, коммерческого и организационного характера.

12.2. Передача конфиденциальной информации третьим лицам допускается только с письменного согласия другой стороны либо в случаях, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.

12.3. Обязанность по соблюдению конфиденциальности сохраняется в течение трех лет после прекращения отношений сторон.

13. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

13.1. Заказчик, осуществляя акцепт настоящей оферты и используя услуги Исполнителя, выражает свое согласие на обработку Исполнителем его персональных данных в объеме, необходимом для оказания консультационных услуг и услуг технической поддержки программного обеспечения.

13.2. Под обработкой персональных данных понимаются действия или совокупность действий, совершаемых с использованием средств автоматизации либо без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, хранение, уточнение, использование, передачу, обезличивание, блокирование и удаление персональных данных.

13.3. Исполнитель вправе обрабатывать следующие сведения о Заказчике: фамилия, имя и отчество, контактные номера телефонов, адрес электронной

почты, сведения о компании, должность представителя Заказчика, а также иные данные, предоставленные Заказчиком в процессе взаимодействия сторон.

13.4. Обработка персональных данных осуществляется исключительно в целях исполнения настоящей оферты, обеспечения взаимодействия сторон, оказания технической поддержки и консультирования пользователей программного обеспечения.

13.4. Исполнитель обязуется принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных Заказчика от неправомерного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования и распространения.

13.5. Персональные данные Заказчика могут быть переданы третьим лицам исключительно в случаях, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан, либо в случаях привлечения Исполнителем третьих лиц для оказания услуг в рамках исполнения настоящей оферты.

14. СРОКИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОБРАЩЕНИЯ (SLA)

14.1. Исполнитель принимает обращения Заказчика и рассматривает их в порядке очередности поступления с учетом категории и сложности возникшей проблемы.

14.2. Обращения, связанные с полной невозможностью использования программного обеспечения либо блокированием его ключевых функций, рассматриваются Исполнителем в приоритетном порядке, при этом Исполнитель предпринимает необходимые действия для диагностики и устранения проблемы в максимально короткий срок после получения обращения.

14.3. Обращения, связанные с некорректной работой отдельных функций программного обеспечения, рассматриваются Исполнителем в разумный срок с учетом объема необходимых работ и технической сложности проблемы.

14.4. Консультационные обращения, связанные с вопросами использования функциональных возможностей программного обеспечения, рассматриваются Исполнителем в порядке очередности поступления.

14.5. Сроки устранения технических ошибок могут зависеть от сложности возникшей проблемы, необходимости проведения дополнительной диагностики, особенностей используемого оборудования Заказчика, а также

иных технических факторов, находящихся вне разумного контроля Исполнителя.

15. ФОРС-МАЖОР

15.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящей оферте, если такое неисполнение стало следствием обстоятельств непреодолимой силы, включая стихийные бедствия, аварии инфраструктуры, военные действия, решения органов государственной власти и иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля сторон.

16. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

16.1. Споры, возникающие между сторонами, подлежат разрешению путем переговоров.

16.2. Подтверждением проведения переговоров является направленное претензионное письмо, оформленное в соответствии с законодательством Республики Узбекистан. Отсутствие ответа на претензионное письмо со стороны получателя, является достаточным основанием для признания отсутствия заинтересованности в проведении переговоров.

16.3. В случае если стороны не придут к соглашению, либо не исполняют обязательства, возникшие в силу настоящего договора и законодательства Республики Узбекистан, споры подлежат рассмотрению в следующем порядке:

16.3.1. Если Заказчиком является юридическое лицо- резидент Республики Узбекистан, то все споры разрешаются в Ташкентском межрайонном экономическом суде.

16.3.2. Если Заказчиком является иностранное юридическое лицо, то все споры разрешаются в Ташкентском городском суде по экономическим делам.

16.3.3. Если Заказчиком является физическое лицо, то все споры разрешаются по месту государственной регистрации Исполнителя.

16.4. В качестве доказательства, может быть использована переписка между представителями Сторон, в том числе через средства телекоммуникации, электронные письма; записи телефонных разговоров.

16.5. Иски и претензии по настоящему договору могут быть отправлены через операторов электронного документооборота.

17. СРОК ДЕЙСТВИЯ ОФЕРТЫ

17.1. Настоящая оферта вступает в силу с момента ее публикации и действует бессрочно.

17.2. Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в условия настоящей оферты путем размещения новой редакции документа.

17.3. Новая редакция оферты вступает в силу с момента ее опубликования.

18. ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

18.1. Стороны признают юридическую силу документов, сообщений и уведомлений, переданных посредством электронной почты, мессенджеров, систем электронного документооборота, а также иных средств электронной коммуникации.

18.2. Документы, переданные посредством электронных средств связи, признаются сторонами равнозначными документам на бумажном носителе при условии, что они позволяют достоверно установить отправителя сообщения.

18.3. Стороны соглашаются, что переписка между представителями сторон, осуществляемая посредством электронной почты, мессенджеров или иных средств телекоммуникации, может использоваться в качестве доказательства при разрешении возможных споров.

18.4. Претензии, уведомления и иные юридически значимые сообщения могут направляться через операторов электронного документооборота либо посредством электронной почты.

19. ИЗМЕНЕНИЕ ТАРИФОВ И УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

19.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять стоимость оказываемых услуг, тарифы на техническую поддержку, а также условия предоставления услуг.

19.2. Информация об изменении тарифов размещается на официальных ресурсах Исполнителя либо доводится до сведения Заказчика иным доступным способом.

19.3. Изменение стоимости услуг не распространяется на услуги, которые уже оплачены Заказчиком на момент вступления изменений в силу.

19.4. Продолжение использования услуг Исполнителя после изменения тарифов считается согласием Заказчика с новыми условиями оказания услуг.

20. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

«ИСПОЛНИТЕЛЬ»

ООО «WOODWORKING IT
SOLUTIONS»

Адрес: , г.Ташкент, Алмазарский
р-н, ул. Джамии, д.5.

Банк: Головной офис Капитал
банка

Р/с: 2020 8000 1073 1589 2001

МФО: 01158

ИНН: 312 451 604



(Подпись)