Условия предоставления сервиса сбора обратной связи и отзывов о качестве товаров, услуг и обслуживания в торговой точке

Дата публикации: **17.08.2026** Вступает в силу: **17.08.2026**

Настоящие условия устанавливают правоотношения между ООО «Платежный Сервис Провайдер» (ОГРН 1157746848456, ИНН 9701010050, КПП 9701010050, г. Москва 15280, г. Москва, ул. Ленинская слобода, д. 19, помещение 67/1), именуемым в дальнейшем ООО «ПСП», и юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (владельцем торговой точки), именуемым в дальнейшем Мерчант, связанные с предоставлением Мерчанту доступа к сервису сбора обратной связи и отзывов о качестве товаров, услуг и обслуживания в торговой точке (далее – «Договор»). Договор признается заключенным между ООО «ПСП» и Мерчантом с момента его акцепта Мерчантом. Под акцептом в целях Договора понимается факт оплаты вознаграждения по Договору.

ООО «ПСП» и Мерчант в дальнейшем именуются совместно «Стороны», а по отдельности «Сторона».

Настоящие Условия не являются публичной офертой в понимании статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Следовательно, настоящие Условия не обладают признаками публичного характера и не порождает обязанности заключения Договора с любым лицом, которое выразит желание заключить Договора.

ООО «ПСП» и Мерчант заключают Договор на условиях настоящих Условий в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящих Условий.

Настоящий документ представляет собой договор присоединения в значении статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Заключая Договор в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, Мерчант выражает полное согласие с настоящими Условиями и принимает обязательство соблюдать положения Условий без исключений и дополнений.

1. Термины и определения

Личный кабинет — это персональный раздел Мерчанта на сайте ООО «ПСП», доступный исключительно зарегистрированным пользователям посредством ввода уникального имени

пользователя и пароля либо иных аутентификационных данных. Личный кабинет предназначен для предоставления Мерчанту возможности управлять своей учетной записью и получать доступ к сервису по сбору отзывов о качестве товаров, услуг и обслуживания.

Отзыв – информация, отправленная покупателем через сервис по сбору отзывов относительно качества товаров, услуг и обслуживания, и иных аспектов деятельности торговой точки Мерчанта.

Покупатель – физическое лицо, которое приобрело товары или услуги Мерчанта и оставило отзыв о качестве товаров, услуг и обслуживании в торговой точке Мерчанта

Сайт – официальный вебсайт ООО «ПСП» в сети «Интернет», размещенный по адресу https://lifepay.ru

Сервис – страница Сайта, являющаяся неотъёмной функциональной частью Личного кабинета, доступная на Сайте по адресу https://lk.life-pay.ru/, а также содержащая набор функций для заполнения специальной формы обратной связи и сбора отзывов о качестве товаров, услуг и обслуживания Покупателя в торговой точке.

Стороны – ООО «ПСП» и Мерчант

Тарифный план – совокупность неисключительных имущественных прав и услуг, а также ограничений, предоставляемых Мерчанту, а также их стоимость и срок, на который предоставляется Сервис. Состав Тарифного плана публикуется на Сайте по адресу https://lifepay.ru/tariffs/.

Торговая точка – место, где Мерчант осуществляет розничную продажу товаров и услуг Покупателю.

2. Предмет договора

2.1. Согласно настоящему Договору ООО «ПСП» предоставляет Мерчанту доступ к сервису по сбору обратной связи от Покупателей и отзывов о качестве товаров, услуг и обслуживания в торговой точке Мерчанта (далее – Сервис), а Мерчант оплачивает доступ к Сервису в размере, определенном в Тарифном плане и указанном в счёте на оплату.

2.2. Мерчант при использовании Сервиса получает доступ к инструментам и технологиям, обеспечивающим эффективную коммуникацию с Покупателями и получение актуальной информации о качестве товаров, услуг и обслуживании в торговой точке Мерчанта.

2.3. Сервис не предназначен для личного (бытового) использования физическими лицами (потребителями), и Стороны настоящим подтверждают, что нормы Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» к их отношениям Сторон в рамках Договора не применяются.

2.4. Стороны договорились, что Договор действует с момента предоставления Мерчанту доступа к Сервису в Личном кабинете.

2.5. Основной целью Сервиса является предоставление Мерчанту инструментов для улучшения качества товаров, услуг и обслуживания.

3. Предоставление доступа к Сервису

3.1. ООО «ПСП» предоставляет Мерчанту предоставляет Сервис путем предоставления Удаленного доступа к функциональным возможностям Сервиса в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления вознаграждения на счет ООО «ПСП». В момент предоставления Удаленного доступа Мерчанту к Сервису, обязанность ООО «ПСП» считается исполненной.

3.2. Факт предоставления доступа к Сервису фиксируется Сторонами в Акте передачи права (далее – Акт).

3.2.1. Акт формируется автоматически до 10 (десятого) числа месяца, следующего за месяцем уплаты Мерчантом вознаграждения, и загружается в Личный кабинет на Сайте ООО «ПСП».

3.2.2. Мерчант обязан подписать Акт в течение 2 (двух) недель с момента получения Акта или направить ООО «ПСП» мотивированный отказ от его подписания. По истечении указанного срока Акт считается подписанным Мерчантом без замечаний.

3.3. Оплачивая счёт, выставленный ООО «ПСП» за право пользования Сервисом, Мерчант полностью и безоговорочно соглашается на заключение Договора на условиях настоящих Условий.

4. Способы использования Сервиса

4.1. ООО «ПСП» предоставляет Мерчанту право использовать Сервис следующими способами:

4.1.1. воспроизводить графическую часть (рабочий интерфейс) Сервиса на экране персонального компьютера по его функциональному назначению;

4.1.2. использовать функциональные возможности Сервиса согласно перечню функциональных возможностей, указанных в Тарифном плане;

4.1.3. получать круглосуточный доступ к Сервису на сервере ООО «ПСП», за исключением времени проведения профилактических работ на сервере. Обязательным условием использования Сервис является самостоятельное подключение Мерчанта к сети Интернет;

4.2. Мерчант может пользоваться Сервисом исключительно на территории Российской Федерации.

4.3. Ограничения в условиях использования:

4.3.1. Мерчанту запрещается допускать использование Сервис третьими лицами без разрешения ООО «ПСП», в том числе в целях разработки сервисов аналогичного назначения;

4.3.2. Мерчант обязуется не предпринимать какие-либо попытки самостоятельного получения текстов исходного кода Сервиса и/или алгоритмов его работы (в том числе их, деассемблирование, декомпилирование или реинжиниринг и модификацию);

4.3.3. Мерчанту запрещается устранять ограничения использования Сервиса, установленные с помощью технических средств защиты;

4.3.4. Мерчанту запрещается сдавать Сервис в аренду, в наем, прокат и т.д.;

4.3.5. Мерчанту запрещается предоставлять техническую документацию на Сервис в любой форме третьим лицам, за исключением уполномоченных органов.

4.4. ООО «ПСП» гарантирует, что в Сервис не используются никакие элементы в нарушение прав третьих лиц. В случае если указанные гарантии будут нарушены, ООО «ПСП» обязуется принять меры, которые обеспечат Мерчанту беспрепятственное использование передаваемых по Договору прав.

4.5. ООО «ПСП» гарантирует, что Сервис не содержит вредоносных, шпионских и рекламных элементов и программного кода, созданных для вывода из строя, нарушения работы или выполнения несанкционированных действий в компьютерной системе или для передачи какихлибо данных с компьютера конечного пользователя без его предварительного уведомления и согласия.

4.6. Заключая Договор, Мерчант соглашается, что Сервис предоставляется ООО «ПСП» на условиях «как есть» (as is). ООО «ПСП» не предоставляет никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Сервис, соответствия Сервис конкретным целям и ожиданиям Мерчанта, а также не предоставляет никаких иных гарантий, прямо не указанных в настоящем Договоре.

4.7. ООО «ПСП» не дает никаких явно выраженных или подразумеваемых гарантий в отношении Сервиса, в том числе, не гарантирует:
— пригодность для конкретных целей;
— прибыльность использования;
— точность и/или полноту ответов, получаемых в результате работы Сервиса;
— производительность;
— системную интеграцию;
— бесперебойное функционирование;
— отсутствие ошибок;
— исправление неполадок.

4.8. Мерчант самостоятельно несет все риски, связанные с использованием Сервиса.

4.9. Ни при каких обстоятельствах ООО «ПСП» не будет нести ответственность за вред, возникший вследствие использования или невозможности использовать Сервиса по вине Мерчанта.

4.10. ООО «ПСП» не несет ответственности за:
— результаты коммерческой деятельности Мерчанта и третьих лиц, получаемые в связи с использованием Сервиса Мерчантом;
— несовместимость Сервиса с другими программами для ЭВМ.

4.11. ООО «ПСП» не несет ответственности за функционирование Сервис, если:
— Мерчант или третье лицо по указанию Мерчанта адаптировало или модифицировало Сервис;
— Мерчант не соблюдал инструкции ООО «ПСП» по использованию Сервиса;
— Мерчант использовал Сервис способом, не предусмотренным в Договоре и в документации к Сервис.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Обязанности ООО «ПСП»:

5.1.1. предоставление доступа Мерчанту к Сервису в течение 2 (двух) рабочих дней с даты внесения Мерчантом 100% суммы вознаграждения, указанной в счете.

5.1.1.1. Под предоставлением доступа к Сервису понимаются следующие действия:
— ООО «ПСП» направляет Мерчанту на адрес электронной почты, указанный Мерчантом в личном кабинете на сайте ООО «ПСП», инструкцию по регистрации учетной записи Мерчанта в личном кабинете на Сайте и по настройке интеграции Сервиса с внутренними системами Мерчанта.

5.1.1.2. Датой предоставления доступа к Сервису считается дата направления Мерчанту письма, указанного в пп.5.1.1.1 Договора.

5.1.1.3. Обязанность ООО «ПСП» по предоставления доступа к Сервису считается исполненной после направления Мерчанту письма, указанного в пп.5.1.1.1 Договора

5.2. Права ООО «ПСП»:

5.2.1. блокирование доступа к Сервис при нарушении Мерчантом условий Договора;

5.2.2. направление дополнительной информации и информационных рассылок по указанному при регистрации адресу электронной почты и/или телефону в порядке, предусмотренном политикой в области обработки и обеспечения безопасности персональных данных, размещенной на сайте ООО «ПСП» https://life-pay.ru;

5.2.3. требование внесения Мерчантом оплаты на условиях, установленных Договором.

5.3. Обязанности Мерчанта:

5.3.1. осуществление всех действий, необходимых для регистрации учетной записи Мерчанта на Сайте в соответствии с инструкцией, которую Мерчант получил от ООО «ПСП».

5.3.2. обеспечение условий для работы Сервиса, а именно:
— постоянное подключение к сети Интернет,

5.3.3. незамедлительное обращение в техническую поддержку ООО «ПСП» (по телефону: 8 (800) 555-23-62, e-mail: help@life-pay.ru) в случае возникновения у Мерчанта технических проблем, препятствующих нормальному использованию Сервис;

5.3.4. прием и подписание актов передачи прав в порядке, предусмотренном Разделом 12 Договора.

5.4. Права Мерчанта:

5.4.1. требование выполнения Сервис функций, предусмотренных оплаченным тарифным планом и пользовательской документацией;

5.4.2. требование выполнения иных обязанностей, принятых на себя ООО «ПСП» в рамках Договора.

5.5. Принимая условия Договора, Мерчант дает согласие на получение дополнительной информации и информационных рассылок по указанному при регистрации личного кабинета на сайте ООО «ПСП» адресу электронной почты и телефону в порядке, предусмотренном политикой в области обработки и обеспечения безопасности персональных данных, размещенной на сайте ООО «ПСП» https://life-pay.ru.

6. Финансовые условия

6.1. Размер вознаграждения, стоимость оказываемых услуг определяется Тарифным планом ООО «ПСП» и устанавливается в выставленном Мерчанту счёте.

6.2. При продлении Договора, приобретении дополнительных лицензий и/или смене Тарифных планов, а также при необходимости оказания Мерчанту дополнительных услуг, Стороны согласовывают дополнительные финансовые условия путем выставления и оплаты счетов. Счета выставляются ООО «ПСП» по ценам, установленным Тарифным планом, действующим на момент выставления счета. ООО «ПСП» имеет право изменять стоимость прав в одностороннем порядке в любой момент срока действия Договора без предварительного уведомления Мерчанта. Такое изменение не влечет для Мерчанта перерасчета (увеличения) стоимости уже оплаченных прав и услуг, при этом согласование финансовых условий на последующий период использования Сервис осуществляется на основании Тарифного плана, действующего на момент выставления нового счета.

6.3. Стоимость Сервиса и услуг технической поддержки включает в себя НДС, исчисленный по ставке, установленной п. 3 ст. 164 Налогового Кодекса Российской Федерации

6.4. Мерчант обязан оплатить выставленный ООО «ПСП» счёт в срок, указанный в счёте, путем перечисления 100% суммы, указанной в счете.

6.5. ООО «ПСП» также сохраняет за собой право вносить изменения в стоимость и содержание любых Тарифных планов, предусматривающих оплату за использование платных версий Сервиса или отдельных платных функций. Данные изменения могут включать введение новых платных сервисов, изменение текущих тарифов, удаление устаревших функций или внесение изменений в перечень возможностей, предоставляемых в рамках конкретных тарифов.

7. Порядок сдачи приемки прав и услуг

7.1. Передача прав на использование Сервиса и оказание услуг подтверждается подписанием Сторонами акта передачи прав:

7.2. Акт на передачу прав, подписанный квалифицированной электронной подписью ООО «ПСП» (или его уполномоченного физического лица), направляются ООО «ПСП» Мерчанту в порядке, предусмотренном Разделом 13 Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения оплаты.

7.3. В случае отсутствия в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Мерчантом акта на передачу прав мотивированного отказа от приемки предоставленных прав использования Сервиса в письменном виде, переданные права признаются принятыми Мерчантом в полном объеме. Мотивированный отказ может быть заявлен Мерчантом в порядке, установленном Разделом 13 Договора. Вознаграждение, оплаченное Мерчантом, после истечения срока, указанного для мотивированного отказа, возврату не подлежит.

8. Ответственность Сторон

8.1. Стороны несут ответственность за нарушение условий Договора в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором.

8.2. ООО «ПСП» вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, если Мерчант не исполнит обязательство по уплате вознаграждения в срок, указанный в счете.

8.3. Если Мерчант использует Сервис за пределами прав, предоставленных по Договору, ООО «ПСП» вправе потребовать от Мерчанта выплатить штрафную неустойку в размере 5000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение, а также возместить ООО «ПСП» весь документально подтвержденный реальный ущерб, причиненный таким нарушением.

8.4. В случае установления вины одной из Сторон в разглашении конфиденциальной информации, другая Сторона имеет право требовать возмещения документально подтвержденного реального ущерба, понесенного в связи с разглашением этой информации.

8.5. Ни одна из Сторон не обязана возмещать другой стороне упущенную выгоду.

8.6. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение Договора, в том числе за причинение убытков, в случае если неисполнение обязательств явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, забастовки и иных не зависящих от воли Сторон обстоятельств.

8.6.1. В течение 5 (пяти) календарных дней с момента наступления таких обстоятельств Сторона, которая не может выполнить обязательства по Договору, обязана письменно уведомить другую Сторону об этом с предоставлением сертификата, выданного Торгово-промышленной палатой РФ.

8.6.2. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 3 (трёх) месяцев, то каждая из Сторон имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

8.7. ООО «ПСП» не будет нести ответственность за прямые или косвенные убытки, включая упущенную выгоду, возникшие в результате использования Сервиса.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы (форс-мажор), т.е. чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств при конкретных условиях конкретного периода времени, которая ни одна из сторон не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумным способом. Наличие форсмажорных обстоятельств должно быть подтверждено сертификатом Торгово-промышленной палаты Российской Федерации.

9.2. Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении форс-мажорных обстоятельств стороной, которая на них ссылается, лишает эту сторону права ссылаться на них в дальнейшем.

10. Порядок разрешения споров

10.1. Все споры и разногласия, связанные с исполнением Договора, Стороны разрешают путем переговоров.

10.2. Претензионный порядок решения споров является обязательным. Срок ответа на претензию составляет 30 (Тридцать) календарных дней с даты ее получения.

10.3. При невозможности достичь согласия в претензионном порядке любая из Сторон вправе обратиться в Арбитражный суд г. Москвы.

11. Срок действия Договора и условия расторжения

11.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Договора и действует до полного исполнения обязательств Сторонами. Под акцептом по смыслу Договора понимается оплата Мерчантом вознаграждения на основании счёта, отправленного ООО «ПСП» Мерчанту.

11.2. Договор может быть расторгнут:

11.2.1. в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

11.2.2. по взаимному согласию Сторон;

11.2.3. по инициативе любой Стороны в порядке одностороннего отказа от исполнения Договора путем письменного уведомления другой Стороны за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора;

11.3. Расторжение Договора по любому основанию не прекращает обязательств Сторон, возникших в период его действия.

12. Соглашение об электронном документообороте

12.1. Для обмена документами в рамках Договора Стороны будут применять электронный документооборот с использованием web-решения Контур.Диадок (далее – Система ЭДО).

12.2. Если Мерчант отказывается от обмена документами в Системе ЭДО, Стороны будут передавать друг другу документы посредством электронной почты по следующим адресам:

12.2.1. по адресу электронной почты, указанному в реквизитах ООО «ПСП»;

12.2.2. по адресу электронной почты, указанному Мерчантом в Личном кабинете Партнёра.

12.3. Документы, направленные по согласованным адресам электронной почты, признаются Сторонами подписанными простой электронной подписью (далее – ПЭП). Ключом ПЭП является пароль к электронному почтовому ящику, а ключом проверки ПЭП – адрес электронной почты.

12.4. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении принадлежащих им ключей ПЭП.

12.5. Стороны признают, что любой электронный документ, переданный в рамках Договора и заверенный ПЭП отправителя, является эквивалентом идентичного по содержанию документа на бумажном носителе, подписанного уполномоченным лицом ООО «ПСП» отправителя с проставлением печати, имеет равную с ним юридическую силу и порождает для Сторон аналогичные права и обязанности.

12.6. Письменная форма соглашения о применении Сторонами ПЭП считается соблюденной в связи с акцептом Договора и на основании пункта 3 статьи 438 Гражданского кодекса РФ.

12.7. Стороны, признавая, что Система ЭДО является преимущественным способом обмена документами, оставляют за собой право обмена документами в рамках Договора на бумажных носителях с применением собственноручной физической подписи и проставлением печати.

13. Заверения об обстоятельствах

13.1. Каждая из Сторон заявляет и подтверждает другой Стороне, что на момент заключения Договора:

- является надлежащим образом зарегистрированным юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем, состоит на налоговом учете и правомерно осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- фактически находится по адресу, указанному в ЕГРЮЛ/ЕГРИП;
- располагает полномочиями, денежными, материальными и трудовыми ресурсами, а также прочими условиями, необходимыми для заключения Договора и исполнения обязательств по нему;
- все полномочия, необходимые для заключения Договора и/или осуществления в связи с ним действий, получены должным образом, в том числе получены все необходимые согласия, разрешения, одобрения в соответствии с действующим законодательством.

13.2. Стороны подтверждают, что:

- Договор заключается добровольно, Стороны не введены в заблуждение относительно правовой природы сделки и/или правовых последствий, которые возникают или могут возникнуть в связи с заключением Договора;
- Договор не нарушает каких-либо прав на объекты интеллектуальной собственности или иные имущественные права какого-либо третьего лица;
- Договор заключается в соответствии с действующим законодательством РФ и не является сделкой, в совершении которой имеется заинтересованность;
- исполнение Договора не влечет за собой нарушение или неисполнение положений какихлибо иных договоров, соглашений, судебных и иных запретов или постановлений.

13.3. Сторона, полагавшаяся на недостоверные заверения другой Стороны, вправе досрочно расторгнуть Договор независимо от наличия или отсутствия у нее убытков, а также потребовать возмещения убытков, причиненных недостоверностью таких заверений.

14. Конфиденциальность

14.1. Мерчант обязан соблюдать конфиденциальность персональных данных, в соответствии с требованиями внутренних документов Мерчанта и действующего законодательства Российской Федерации, обеспечивать безопасность таких персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

14.2. Мерчант обязуется осуществлять сбор и обработку любых персональных данных в рамках настоящего Договора только на основании и условиях поручения ООО «ПСП». При обработке персональных данных Мерчант обязуется руководствоваться поручением на обработку персональных данных.

14.3. В случае предъявления претензий, требований или запросов со стороны субъектов персональных данных или компетентных органов государственной власти (включая Роскомнадзор) в связи с нарушением принципов обработки персональных данных, такие претензии, требования и запросы принимаются и решаются непосредственно Мерчантом. Мерчант несет единоличную ответственность за урегулирование возникших споров и убытков, вызванных такими нарушениями, включая возмещение ущерба ООО «ПСП», возникшего вследствие неправомерных действий или упущений Мерчанта.

15. Прочие условия

15.1. ООО «ПСП» вправе в любое время по своему усмотрению изменять Тарифный план и условия Договора в одностороннем порядке или отозвать Договор без предварительного согласования Мерчанта. Новая редакция Договора вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иной срок не указан ООО «ПСП» при таком размещении.

15.2. Информация, полученная Сторонами в ходе исполнения Договора, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению или передаче третьим лицам как в период действия Договора, так и в течение 3 (трёх) лет после его прекращения, при условии, что:

15.2.1. Конфиденциальная информация, которая передается на материальных носителях или в электронном виде, содержит гриф «Конфиденциально» или аналогичный по смыслу гриф;

15.2.2. Конфиденциальная информация, которая передается устно или визуально, запротоколирована уполномоченными представителями Сторон и отмечена Сторонами как конфиденциальная.

15.3. Мерчант не праве передавать свои права и обязанности по Договору третьему лицу без получения предварительного письменного согласия ООО «ПСП».

15.4. ООО «ПСП» вправе использовать в маркетинговых материалах (печатной продукции, публикациях, интервью, презентациях, информации на сайте и т.п.) наименование и логотип Мерчанта, а также упоминать факт сотрудничества с Мерчантом в рамках Договора.

15.5. Реквизиты Мерчанта указываются в Личном кабинете или направляются ООО «ПСП» по согласованным адресам электронной почты.

15.6. В случае изменения реквизитов (наименования, адреса места нахождения, банковских реквизитов и др.), сторона обязуется уведомить об этом другую сторону в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты такого изменения. В случае если сторона не уведомила

другую сторону об изменении своих реквизитов, сторона самостоятельно несет риск неблагоприятных последствий, вызванных таким неуведомлением.