

# Пользовательское соглашение

## I. Преамбула / Общие положения

Общество с ограниченной ответственностью «ФорМакс» (ООО «ФМ, далее – ФМ), являющееся владельцем сайта и администратором доменного имени <https://fonmix.ru/> предоставляет интернет-пользователям (посетителям сайта) доступ к использованию интернет-сайта <https://fonmix.ru/> и его функционала на условиях, являющихся предметом настоящего Пользовательского соглашения.

В настоящем Пользовательском соглашении ФМ информирует Вас об условиях использовании сайта <https://fonmix.ru/> (далее – Сайт), доступа к программному обеспечению «FONMIX» и входящей в его состав Базы данных (далее – плеер FONMIX) и Личному кабинету пользователя, о регламенте работы службы технической поддержки ФМ и правах и обязанностях, возникающих у Посетителя Сайта и ФМ в связи с использованием Сайта и плеера FONMIX. Обладателем исключительных прав на плеер FONMIX является ФМ.

Интернет-пользователю необходимо внимательно ознакомиться с условиями настоящего Пользовательского соглашения, которое является публичной офертой в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Начиная использовать Сайт/его отдельные функции, либо пройдя процедуру регистрации, интернет-пользователь считается принявшим условия Пользовательского соглашения в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия интернет-пользователя с какими-либо из положений Пользовательского соглашения, он не вправе использовать Сайт (ему необходимо удалить свой аккаунт и/или покинуть Сайт).

Под лицензией для целей настоящего Пользовательского соглашения понимается право использования плеера FONMIX в соответствии с положениями статьи 1280 Гражданского кодекса РФ, включая воспроизведение плеера FONMIX путем его установки на устройство Пользователя, а также неисключительное право использования Базы данных в составе плеера FONMIX путём публичного исполнения на территории Объекта Пользователя подборок результатов интеллектуальной деятельности. Подробное описание плеера FONMIX, информация об условиях приобретения лицензии, порядок оплаты и другая правовая информация содержится в настоящем Пользовательском соглашении и в [Лицензионном договоре](#).

Предложение о заключении лицензионного соглашения действует в течение срока, на протяжении которого Лицензионный договор в предлагаемой редакции является доступным на сайте <https://fonmix.ru/>.

Использование Сайта и плеера FONMIX также регулируется [Политикой конфиденциальности](#) и [Условиями использования cookies](#).

Интернет-пользователь, зашедший на Сайт, для целей настоящего Пользовательского соглашения называется «Посетителем Сайта». Интернет-пользователь, внесший свои данные и получивший логин и пароль для входа в Личный кабинет пользователя для целей настоящего Пользовательского соглашения называется «Пользователем». Под Личным кабинетом пользователя для целей настоящего Пользовательского соглашения называется закрытая зона Сайта, доступ к которой предоставляется Пользователю с помощью уникального логина и пароля, и посредством которой Пользователь осуществляет управление своим процессом использования Сайта и плеера FONMIX.

ФМ приложит максимум усилий, но не гарантирует, что Сайт и плеер FONMIX будут соответствовать требованиям и ожиданиям Пользователя, а также что Сайт и плеер FONMIX будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок.

ФМ не несет ответственности за любые виды убытков, произошедших вследствие использования Пользователем Сайта и плеера FONMIX.

С помощью функциональных возможностей Сайта Посетители Сайта могут получить безвозмездный тестовый доступ к плееру FONMIX на 14 календарных дней и/или купить лицензию на плеер FONMIX в соответствии с тарифами, изложенными на Сайте и условиями [Лицензионного договора](#).

## **II. Права и обязанности ФМ**

ФМ вправе изменить или дополнить данные условия в одностороннем порядке путем размещения новой редакции Пользовательского соглашения на Сайте. Новая редакция Пользовательского соглашения вступает в силу с момента ее размещения на Сайте.

Если Посетитель Сайта предоставляет недостоверную информацию или у ФМ есть основания полагать, что предоставленная Посетителем Сайта информация является неполной или недостоверной, ФМ имеет право запросить у данного Посетителя Сайта (Пользователя) документы, подтверждающие достоверность внесенной информации.

ФМ вправе направлять своим Пользователям информационные сообщения. Пользователь, регистрируясь на Сайте, в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона «О рекламе» дает свое согласие на получение сообщений рекламного характера. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений рекламного характера путем использования соответствующего функционала.

## **III. Ответственность / ограничение использования**

Все действия, которые совершает Пользователь, введя на Сайте логин и пароль для входа в Личный кабинет пользователя, считаются действиями под учетной записью Пользователя. Пользователь самостоятельно несет ответственность за все действия (а также их последствия) в рамках или с использованием Сайта и плеера FONMIX под учетной записью Пользователя, включая случаи добровольной передачи Пользователем данных для доступа к учетной записи Пользователя третьим лицам на любых условиях (в том числе по договорам или соглашениям). При этом все действия в под учетной записью Пользователя считаются произведенными Пользователем.

Пользователь не вправе воспроизводить, повторять и копировать, продавать и перепродавать, а также использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части Сайта и плеера FONMIX (включая контент, доступный посредством плеера FONMIX).

Посетитель Сайта и Пользователь не вправе выдавать себя за другое лицо (в том числе представителя организации) без достаточных на то прав.

Все объекты, доступные на Сайте и в плеере FONMIX, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, видео, программы для ЭВМ, базы данных, музыкальные произведения, звуки, фирменные наименования, коммерческие обозначения и другие объекты являются охраняемыми результатами интеллектуальной деятельности, использование которых без согласия правообладателя и без выплаты вознаграждения запрещено в соответствии с действующим законодательством РФ. Пользователь понимает, что использование любых результатов интеллектуальной собственности, размещенной на Сайте или включенной в плеер FONMIX без согласия правообладателя, полученного в установленном порядке, влечет ответственность, предусмотренную действующим гражданским законодательством.

Споры между сторонами подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения ФМ.

#### **IV. Тестовый доступ**

В период тестового доступа Пользователю предоставляется право тестирования функциональных возможностей плеера FONMIX. Обращаем внимание, что получение доступа не означает урегулирование вопросов правомерного использования результатов интеллектуальной деятельности - РИД (музыкальных произведений, исполнений, фонограмм, аудиовизуальных произведений и пр., а ФМ не делает отчислений правообладателям или ОКУП за использование Пользователем музыкальных произведений, входящих в состав подборок, образующих Базу данных в составе плеера FONMIX во время Тестового доступа. В случае использования Пользователем указанных произведений каким-либо способом, Пользователь обязуется самостоятельно урегулировать вопрос использования данных произведений с правообладателями или ОКУП.

Для получения тестового доступа необходимо:

- 1) нажать на кнопку «Получить тестовый доступ на 14 дней»;
- 2) заполнить предлагаемые поля формы;
- 3) путем проставления знака «V» в чекбоксе дать следующие согласия:
  - на обработку персональных данных в соответствии с ФЗ "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ;
  - на получение информационных и рекламных сообщений в соответствии с ФЗ «О связи» от 07.07.2003 N 126-ФЗ и ФЗ "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ;
  - на принятие условий Политики конфиденциальности;
- 4) нажать на кнопку «Отправить».

Далее на указанный адрес электронной почты будет направлено письмо со ссылкой для подтверждения адреса. После перехода по ссылке, на указанный адрес будут отправлены логин и пароль для входа в Личный кабинет пользователя и получения тестового доступа к плееру FONMIX на 14 календарных дней. Пользователь может получить Тестовый доступ только один раз.

Пользователь также обязуется не предоставлять доступ к плееру FONMIX третьим лицам.

#### **V. Процесс покупки лицензии: ЛК, получение и оплата счета**

Для приобретения лицензии на плеер FONMIX необходимо:

- 1) выбрать интересующий тариф, и нажать на кнопку «Рассчитать»;
- 2) заполнить предлагаемые поля формы, внося данные об Объектах, Пользователе и другие необходимые сведения;
- 3) путем проставления знака «V» в чекбоксе дать следующие согласия:
  - на обработку персональных данных в соответствии с ФЗ "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ;
  - на получение информационных и рекламных сообщений в соответствии с ФЗ «О связи» от 07.07.2003 N 126-ФЗ и ФЗ "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ
  - на принятие условий Политики конфиденциальности и Лицензионного договора.

После совершения названных действий необходимо нажать на кнопку «Рассчитать». Далее Пользователь получит итоговую стоимость Лицензии. При нажатии кнопки «Получить счет» на указанный адрес будет отправлен договор и счет на оплату. Далее, следующим письмом Пользователю будет отправлен логин и пароль для входа в Личный кабинет пользователя. Далее для получения доступа к плееру FONMIX необходимо

авторизоваться в Личном кабинете пользователя, а также оплатить полученный счет и загрузить подписанный договор в Личный кабинет пользователя.

Нажатие кнопки «Получить счет» является моментом, определяющим момент завершения Посетителем Сайта процедуры запроса счета и согласия с размером лицензионного вознаграждения.

Для получения доступа к плееру FONMIX Посетитель Сайта обязуется предоставить достоверную и полную информацию о себе и организации, представителем которой он является, по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии.

Персональная информация Пользователя, определенная Политикой конфиденциальности, хранится и обрабатывается ФМ в соответствии с условиями [Политики конфиденциальности](#).

## **VI. Использование простой электронной подписи (далее – ЭП)**

### **1. Специальные термины и определения раздела**

**«Соглашение об использовании ЭП»** – заключенное Пользователем и ФМ Соглашение об использовании простой электронной подписи, определяющее порядок использования электронной подписи в ходе обмена электронными документами между Пользователем и ФМ, условия которого определяются в настоящем разделе Пользовательского соглашения.

**«Закон об электронной подписи»** – Федеральный закон № 63-ФЗ «Об электронной подписи» от 6 апреля 2011 г.

**«Номер Пользователя»** – номер мобильного телефона представителя Пользователя, указанный и подтвержденный Пользователем в процессе регистрации на Сайте (при заполнении формы на Сайте) либо указанный в Приложении № 2 к Лицензионному договору между Пользователем и ФМ, либо (в случаях смены, утери и т. д. действующего номера) в ходе последующего изменения данных в соответствии с установленной процедурой.

**«Простая электронная подпись» (ЭП)** – уникальный символьный код, который автоматически формируется системой в случае использования Пользователем предоставленного ему СМС-кода для подписания электронных документов. Простая электронная подпись автоматически включается в электронный документ, подписываемый в системе, и подтверждает факт подписания соответствующего документа определенным Пользователем. Документ, подписанный указанным образом, считается подписанным Пользователем лично.

**«Система»** – совокупность программных средств, используемых ФМ в целях поддержания функционирования информационной подсистемы «Личный кабинет пользователя», обеспечения информационного обмена между Пользователем и ФМ, а также автоматического протоколирования действий, совершаемых Пользователями на Сайте.

**«Средства идентификации»** – Логин и Пароль, предназначенные для идентификации Пользователя в процессе использования им Сайта и необходимые для осуществления Пользователем доступа в Личный кабинет пользователя и гарантирующие при надлежащем использовании Пользователем полную безопасность и конфиденциальность использования Сайта.

**«Логин»** – символьное обозначение, совпадающее с Действительным номером Пользователя, используемое для идентификации Пользователя в целях предоставления ему доступа к Личному кабинету клиента.

**«Пароль»** – конфиденциальное символьное обозначение, предоставленное Пользователю в процессе регистрации на Сайте или определенное им впоследствии, и используемое для идентификации Пользователя в целях предоставления ему доступа к Личному кабинету клиента. «Регистрация» – процесс заполнения и направления ФМ сведений, в результате которого происходит предварительная идентификация Пользователя и создание его Личного кабинета.

**«СМС-код»** – предоставляемый Пользователю посредством СМС-сообщения (SMS) уникальный конфиденциальный символьный код, который представляет собой ключ электронной подписи в значении, придаваемом данному термину п. 5 ст. 2 Закона «Об электронной подписи» № 63-ФЗ от 6 апреля 2011 г. СМС-код используется Пользователем для подписания электронных документов.

**«Электронный документ»** – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах, в том числе, но не исключительно электронный образ бумажного документа. Все вышеназванные термины и определения применяются исключительно в тех значениях, которые указаны в п. 1.1 настоящих Правил. Иные термины и выражения, используемые в настоящих Правилах, имеют значение, которое придается им в соответствующих законах и иных нормативных актах Российской Федерации.

## **2. Порядок и условия применения ЭП**

2.1 Раздел Пользовательского соглашения «Использование простой электронной подписи» определяет порядок и условия применения ЭП Пользователя в процессе использования Сайта и Системы ФМ для обмена электронными документами между Сторонами, а равно для заключения, изменения и исполнения ими каких – либо соглашений. Помимо вышеуказанного, оно определяет все аспекты взаимоотношений Сторон, которые возникают в связи и в процессе формирования, отправки и получения электронных документов при использовании Сайта или Системы.

2.2 В целях обеспечения возможности полноценного электронного взаимодействия между Сторонами ФМ предоставляет Пользователю ключи электронной подписи (СМС-код).

## **3. Использование ЭП**

3.1 Руководствуясь положениями ч. 2 ст. 160 ГК РФ и ч. 2 ст. 6 Закона об электронной подписи, Стороны настоящим договорились о том, что любые документы, которые соответствуют п. 3.2 настоящего Соглашения, считаются подписанными ЭП Пользователя.

3.2 Электронный документ считается подписанным ЭП Пользователя в тех случаях, если он соответствует совокупности следующих требований:

3.2.1 Электронный документ создан и/или отправлен с использованием Системы Сайта;

3.2.2 В текст Электронного документа включена ЭП, автоматически генерируемая Системой на основании СМС-кода, который Пользователь должен ввести в специальное интерактивное поле на Сайте.

3.3 СМС-код предоставляется ФМ Пользователю путем направления СМС-сообщения, которое содержит этот код. Такое сообщение направляется только на Номер Пользователя и считается предоставленным Пользователю лично.

3.4 СМС-код может быть использован для подписания электронного документа однократно. Срок действия такого СМС-кода составляет 300 секунд. При

неиспользовании его в течение этого времени СМС-код теряет свою актуальность. Для продолжения работы с Системой Пользователь должен получить новый код.

3.5 Электронный документ, подписанный ЭП Пользователя, считается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.

#### **4. Правила проверки ЭП**

4.1 Факт подписания Электронного документа Пользователем устанавливается путем сопоставления всех без исключения следующих сведений:

4.1.1 Простая электронная подпись (ЭП), которая включается в тело электронного документа;

4.1.2 СМС-кода, используемого для подписания Электронного документа;

4.1.3 Информации о предоставлении СМС-кода определенному Пользователю;

4.1.4 Технических данных об активности Пользователя в ходе использования Сайта Системы.

4.2 В целях сохранения сведений о юридически значимых действиях, ФМ хранит Электронные документы, которые формировались или передавались посредством Системы.

4.3 Стороны согласны с тем, что указанный в п. 4.1 Соглашения способ определения Пользователя является достаточным для цели достоверной идентификации Пользователя и исполнения настоящего раздела Пользовательского соглашения. Пользователь самостоятельно несет ответственность за предоставление доступа к своему мобильному телефону.

#### **5. Конфиденциальность**

5.1 Пользователь обязан:

5.1.1 Не разглашать третьим лицам информацию о закрепленном за ним Пароле и СМС-коде и предпринимать все меры, необходимые и достаточные для сохранения этих сведений в тайне;

5.1.2 Не передавать третьим лицам SIM-карту, которая обеспечивает возможность использовать Номер Пользователя;

5.2 Пользователь несет риск наступления всех неблагоприятных последствий, которые могут наступить в связи с неисполнением им своих обязанностей, предусмотренных пп.

5.1.1 – 5.1.2, в том числе риски, связанные с недобросовестными или незаконными действиями третьих лиц, которые смогли получить доступ к вышеуказанной информации.

5.3 Система обеспечивает конфиденциальность информации об СМС-коде Пользователя. Сведения об СМС-коде и Пароле доступны только уполномоченными сотрудниками ФМ.

## **VII. Регламент работы технической поддержки**

Регламент технической поддержки (далее – «Регламент») регулирует и определяет порядок предоставления Пользователям, приобретшим лицензию на плеер FONMIX и получившим Тестовый доступ на пользование плеером FONMIX, технической поддержки плеера FONMIX и содержит следующие термины:

**«Техническая поддержка»** – содействие Пользователю в использовании плеера FONMIX, оказываемое в соответствии с настоящим Регламентом сотрудниками ФМ (далее – «Служба технической поддержки»).

**Плановые работы** - комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры ФМ. Выполняются силами ФМ и его контрагентов.

**Срочные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и/или неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры ФМ. Выполняются силами ФМ и его контрагентов.

**Service Desk** – система регистрации и учёта обращений OTRS v.6.

### **1. Техническая поддержка осуществляется в целях:**

- обеспечения качественного музыкального оформления Объектов;
- обеспечения бесперебойной работы плеера FONMIX на Объекте;
- информационной и консультационной поддержки плеера FONMIX;
- обеспечения бесперебойной работы плеера FONMIX;
- удаленного мониторинга функционирования плеера «FONMIX» на Объектах.

### **2. Обращение в Службу технической поддержки:**

Техническая поддержка предоставляется Пользователям круглосуточно, 24/7, на русском и английском языках

Обращение Пользователей могут осуществляться следующими способами:

- по электронной почте: [support@fonmix.ru](mailto:support@fonmix.ru);
- по телефонам, указанным в Личном кабинете и на Интернет-сайте <https://fonmix.ru>.

Обращения принимаются только от уполномоченных представителей Пользователя.

При обращении в Службу технической поддержки обратившийся должен быть готов предоставить информацию о номере лицензионного договора, наименовании Пользователя, с которым заключен договор, и представителем которого он является, адресе Объекта, ФИО обратившегося, его должность и контактную информацию, номер ранее зарегистрированной заявки, если таковая имеется, а для Пользователей, которым предоставлен Тестовый доступ – информацию данных, введенных при подаче заявки на получение Тестового доступа на Сайте (ФИО, адрес электронной почты и телефон)

Взаимодействие с сотрудниками Службы технической поддержки иным способом, чем указано в настоящем разделе Регламента, не предусмотрено и не предполагает ответа.

### **3. Регистрация обращения**

Каждое обращение регистрируется во внутренней системе ФМ Service Desk в виде заявки с присвоением уникального номера (далее – «Заявка»). Время поступления обращения фиксируется системой Service Desk.

Максимальное время на регистрацию обращения - 15 (пятнадцать) минут. Подтверждением регистрации обращения для его инициатора служит номер Заявки, сообщаемый сотрудником Службы технической поддержки или техническими средствами Сайта и плеера FONMIX. Заявки могут объединяться в процессе решения в одну Заявку или быть связаны в цепочку причинно-следственной зависимости.

Любое обращение классифицируется сотрудником Службы технической поддержки ФМ, после чего ему присваивается соответствующий приоритет. Обращения Пользователей обрабатываются в порядке приоритетности.

Во всех случаях ФМ стремится к максимально быстрой реакции на запросы Пользователей.

Все обращения делятся на два типа:

- Инцидент;
- Запрос на обслуживание.

Представитель Пользователя, обратившийся в Службу технической поддержки, принимает на себя обязательство своевременного и квалифицированного взаимодействия со Службой технической поддержки в соответствии с настоящим Регламентом, а также незамедлительного уведомления в порядке согласно разделу 3 Регламента сотрудников Службы технической поддержки в случае перепоручения работы с обращением другому лицу.

Информация по Заявке является основным способом оперативного извещения инициатора обращения о ходе рассмотрения Заявки Службой технической поддержки, в том числе и о наличии решения Заявки.

#### 4. Инциденты

Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению технической поддержки, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества работы Плеера «FONMIX», может идентифицироваться как инцидент.

При проведении работ по инцидентам ФМ руководствуется следующей системой приоритетов.

Влияние на деятельность Пользователей	Количество вовлеченных Объектов Пользователя		
	Один	Менее 10	Более 10
Отсутствие исполнения музыки на Объекте	High	Critical	Critical
Снижение качества исполнения музыки на Объекте	Normal	High	Critical
Неработоспособность отдельных функций, не влияющая напрямую на исполнение музыки на Объекте	Normal	Normal	High

В зависимости от приоритета, определяется максимальное время реакции на инцидент.

	Normal	High	Critical
Оценка приоритета, предварительная оценка времени решения	60 мин	30 мин	15 мин
Диагностика проблемы и сообщение предварительных сроков решения инцидента	24 часа	4 часа	1 час
Максимальный срок решения инцидента	7 дней	2 дня	4 часа

*Примечания:*

- *данные условия действительны, только при наличии на Объекте Пользователя доступа к сети Интернет;*
- *если реакция предполагает выезд на Объект Пользователя, то срок реакции согласуется с Пользователем отдельно в каждом случае.*



## 5. Запросы на обслуживание

Любое обращение в Службу технической поддержки, не связанное со сбоями в функционировании программного обеспечения или работе аппаратных средств Сайта и плеера FONMIX. Это может быть запрос на предоставление информации, консультации, запрос дополнительных услуг или документации.

При проведении работ по запросам на обслуживание ФМ руководствуется следующей нормой: максимальное время согласования и оглашения сроков - два рабочих дня.

**6. Порядок взаимодействия Пользователя со Службой технической поддержки в случае возникновения проблем при формировании отчетов об использовании фонограмм/музыкальных произведений (далее – «Отчеты»)** (данный пункт распространяется только на Пользователей, которые приобрели Лицензию):

6.1 Порядок взаимодействия при решении проблемы в удаленном режиме.

В случае выявления Пользователем или сотрудниками Службы технической поддержки проблем с формированием Отчетов, таких как: не формирование Отчета, формирование Отчета без содержания («нулевой отчет»), формирование Отчета с некорректными данными, сотрудники Службы технической поддержки руководствуются следующим алгоритмом:

- 1) В системе Service Desk регистрируется Заявка с соответствующим проблеме приоритетом:
  - в случае среднего приоритета максимальный срок решения проблемы 7 (Семь) календарных дней;
  - в случае высокого приоритета максимальный срок решения проблемы 2 (Два) календарных дня.
- 2) Сотрудники Службы технической поддержки связывается с Пользователем для решения проблемы. *Пользователь имеет возможность самостоятельно отслеживать порядок/корректность формирования Отчетов в Личном кабинете.*
- 3) Если проблема не технического характера, сотрудник Службы технической поддержки уведомляет об этом представителя Пользователя, закрывает Заявку в системе Service Desk с уведомлением задействованных лиц.
- 4) Служба технической поддержки решает проблему с формированием Отчетов проверяет корректность формирования Отчета в автоматическом режиме.
- 5) Служба технической поддержки закрывает Заявку в системе Service Desk с уведомлением задействованных лиц о решении проблемы.

6.2 Порядок взаимодействия при решении проблемы посредством выезда сотрудника Службы технической поддержки на Объект Пользователя:

- 1) решение о необходимости выезда сотрудника Службы технической поддержки на Объект Пользователя принимается Службой технической поддержки в случае невозможности решения проблемы в удалённом режиме (п. 6.1. настоящего Регламента);
- 2) выезд специалиста возможен за дополнительную плату, уточняемую при обращении за технической поддержкой и зависящую от характера проблемы;
- 3) время присутствия сотрудника Службы технической поддержки на Объекте согласовывается с Пользователем отдельно;
- 4) после решения проблемы с формированием Отчетов Пользователю предоставляется на подпись акт приемки-сдачи оказанных услуг (далее – «Акт»), а также возможность внести замечания либо претензии, при наличии таковых;
- 5) в Акте при необходимости указывается информация о причинах возникновения проблемы с формированием Отчетов;

- б) выезд сотрудника Службы технической поддержки на Объект Пользователя осуществляется в рабочее время (промежуток времени будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и нерабочих (праздничных) дней, установленных законодательством).

Срочные внеплановые выезды сотрудников Службы технической поддержки на Объекты Пользователей осуществляются только по Москве в день обращения Пользователя, если такое обращение поступило в Службу технической поддержки до 20:00 по московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и нерабочих (праздничных) дней, установленных законодательством, и по Московской области в день обращения, если такое обращение поступило в Службу технической поддержки до 15:00 по московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и нерабочих (праздничных) дней, установленных законодательством.

#### **7. ФМ не несет ответственности за:**

- Качество работы Сайта и плеера FONMIX и предоставления технической поддержки при неисправности оборудования Пользователя и/или каналов связи (в том числе отсутствие подключения оборудования Пользователя к сети Интернет), также в случаях использования Пользователем несертифицированного оборудования, программного обеспечения, и при неправильной настройке Пользователем плеера FONMIX и/или технического обеспечения доступа к технической поддержке.
- Любой прямой или косвенный ущерб, причиненный Пользователю и возникший в результате:
  - несанкционированного доступа третьих лиц к технической поддержке и/либо оборудованию Пользователя, в том числе с использованием идентификационных данных, выданных Пользователю, в том случае, если указанный доступ произошел не по вине ФМ;
  - использования или невозможности использования технической поддержки, понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, дефектов, задержек в работе и т.п., случившихся не по вине ФМ.