

**Утверждено
общим собранием участников
Общества с ограниченной ответственностью
«Компания Брокеркредитсервис»
протокол № 7 от 15 марта 2013 года**

**Соглашение
об оказании клиентам Общества с ограниченной ответственностью «Компания Брокеркредитсервис»
информационных, консультационных и иных услуг
(Приложение №19)**

г. Новосибирск

Часть I. Общие положения

1. Статус Приложения

- 1.1. Настоящее Приложение №19 к Регламенту оказания услуг на рынке ценных бумаг Общества с ограниченной ответственностью «Компания Брокеркредитсервис» содержит существенные условия «Соглашения об оказании клиентам Общества с ограниченной ответственностью «Компания Брокеркредитсервис» информационных, консультационных и иных услуг» (далее – Соглашение).
- 1.2. Условия, зафиксированные в настоящем Соглашении, вступают в силу в составе Генерального соглашения, заключенного между Обществом с ограниченной ответственностью «Компания Брокеркредитсервис» (далее – ООО «Компания БКС») и Клиентом, и являются неотъемлемой его частью, если в тексте «Заявления на комплексное обслуживание на рынке ценных бумаг» (по форме Приложения №1 к Регламенту оказания услуг на рынке ценных бумаг Общества с ограниченной ответственностью «Компания Брокеркредитсервис» – далее Регламент), «Заявления об изменении условий акцепта Регламента оказания услуг на рынке ценных бумаг» (по форме Приложения №2 к Регламенту), направленного Клиентом в ООО «Компания БКС» в порядке, предусмотренном Регламентом, или в Дополнительном соглашении к Генеральному соглашению, заключенному между Клиентом и ООО «Компания БКС», в котором содержится указание на оказание Клиенту информационных, консультационных и (или) иных услуг, предусмотренных Регламентом, Приложениями к Регламенту и (или) Дополнительным соглашением (далее – при употреблении в единственном числе Услуга, во множественном числе – Услуги), а также в иных случаях, когда в соответствии с условиями Генерального соглашения предусмотрено оказание Клиенту Услуг, за исключением услуг, перечисленных в п. 1.3. настоящего Соглашения. Перечень Услуг, оказываемых ООО «Компания БКС» Клиенту в рамках Генерального соглашения, не исчерпывается перечнем услуг, указанных в настоящем Соглашении, а существенные условия оказания ООО «Компания БКС» Клиенту в рамках Генерального соглашения иных услуг могут содержаться в Регламенте, иных Приложениях к Регламенту и (или) Дополнительных соглашениях к Генеральному соглашению.
- 1.3. Настоящее Соглашение не применяется к оказанию ООО «Компания БКС» Клиенту услуг профессионального участника рынка ценных бумаг, услуг биржевого посредника, заключающего в биржевой торговле договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, базисным активом которых является биржевой товар, услуг по заключению и исполнению сделок в торговой системе ОАО Московская Биржа (Валютный рынок), услуг посредника при заключении иных сделок.
- 1.4. Общие нормы настоящего Соглашения применяются в дополнение к специальным нормам, регулирующим правоотношения Сторон по поводу оказания отдельных видов Услуг. Специальные нормы Регламента, Приложений к Регламенту, включая настоящее Соглашение, Дополнительных соглашений к Генеральному соглашению, устанавливающие особенности оказания отдельных видов услуг, имеют большую юридическую силу по сравнению с общими нормами настоящего Соглашения.
- 1.5. Если не установлено иное, настоящее Соглашение действует в течение срока оказания Клиенту Услуг, но в любом случае не более срока действия Генерального соглашения, заключенного между Клиентом и ООО «Компания БКС».
- 1.6. Условия настоящего Соглашения распространяют свое действие на правоотношения Сторон по поводу оказания Услуг, возникшие до вступления в силу настоящего Соглашения, и применяются к указанным правоотношениям с даты вступления в силу настоящего Соглашения.
- 1.7. В случае если Клиент согласно Генеральному соглашению действует за счет третьих лиц и (или) предоставляет доступ указанным третьим лицам и (или) иным третьим лицам к Услугам, являющимся предметом настоящего Соглашения, и (или) оборудованию, программному обеспечению, иным техническим средствам, с помощью которых оказываются Услуги, условия оказания Услуг, обязанности, ограничения и запреты, установленные для Клиента в связи с оказанием Услуг, условия об ограничении ответственности ООО «Компания БКС» действуют и в отношении указанных третьих лиц.

2. Предмет Соглашения. Термины и определения.

- 2.1. В рамках настоящего Соглашения ООО «Компания БКС» при условии наличия возможности, включая организационные и технические возможности, и надлежащего исполнения Клиентом обязательств, предусмотренных Генеральным соглашением, оказывает Клиенту Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Регламентом, Приложениями к Регламенту, включая настоящее Соглашение, и (или) Дополнительными соглашениями к Генеральному соглашению, а Клиент обязуется принять Услуги и оплатить ООО «Компания БКС» вознаграждение и расходы, связанные с оказанием Услуг, в соответствии с условиями Генерального соглашения.
- 2.2. Если Сторонами не согласовано иное, то вознаграждение и расходы взимаются ООО «Компания БКС» в порядке, предусмотренном Регламентом.
- 2.3. В случае если вознаграждение ООО «Компания БКС» за оказание Услуг установлено в определенном размере, не зависящим от объема оказанных Услуг в соответствующем периоде, то такое вознаграждение носит абонентский характер и взимается вне зависимости от фактического оказания Клиенту Услуг/пользования Клиентом Услугами в течение соответствующего периода.

- 2.4. Вне зависимости от способа определения размера вознаграждения вознаграждение ООО «Компания БКС» взимается в полном объеме на условиях, предусмотренных Генеральным соглашением, в случае, если Клиент фактически не пользовался услугами вследствие невыполнения и (или) ненадлежащего выполнения Клиентом действий, необходимых для оказания Услуг, и (или) вследствие иных обстоятельств, за которые ООО «Компания БКС» в соответствии с нормативными правовыми актами и (или) условиями Генерального соглашения ответственность не несет.
- 2.5. Нижеперечисленные термины и определения, в целях настоящего Соглашения используются в следующих значениях:
- 2.5.1. Идентификаторы – уникальные символы (в том числе идентификационные коды (ключи), логины, пароли, а также иные уникальные идентификаторы), служащие в целях идентификации Клиента в отношениях с ООО «Компания БКС» и (или) третьими лицами и (или) осуществления соединения с серверной частью программного обеспечения. Идентификаторы, если иное не установлено иное, в целях настоящего Соглашения признаются конфиденциальной информацией.
- 2.5.2. Приостановление/отказ от исполнения обязательств со стороны ООО «Компания БКС» – право ООО «Компания БКС» не оказывать Клиенту Услуги полностью или частично, ограничить доступ Клиента к оборудованию, программному обеспечению, иным техническим средствам и (или) отдельным функциональным возможностям оборудования, программного обеспечения, технических средств, с помощью которых Клиенту оказываются Услуги и право использования которых предоставлено Клиенту, в том числе, ООО «Компания БКС» и (или) при посредничестве ООО «Компания БКС».

3. Права и обязанности Сторон

3.1. ООО «Компания БКС» вправе:

- 3.1.1. Привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Соглашению.
- 3.1.2. В целях исполнения настоящего Соглашения сообщать (передавать) персональные данные Клиента, персональные данные его представителей – физических лиц, а также персональные данные третьих лиц, за счет которых действует Клиент согласно Генеральному соглашению, иным третьим лицам. Заключением настоящего Соглашения Клиент выражает согласие на сообщение (передачу) указанных персональных данных, а также подтверждает, что им получено согласие от представителей-физических лиц и третьих лиц, за счет которых действует Клиент согласно Генеральному соглашению, на передачу (сообщение) их персональных данных ООО «Компания БКС» иным третьим лицам во исполнение ООО «Компания БКС» настоящего Соглашения.
- 3.1.3. В одностороннем порядке приостановить или отказаться от исполнения обязательств по настоящему Соглашению полностью или частично без уведомления Клиента, в следующих случаях:
- 3.1.3.1. непредставления со стороны Клиента исполнения обязательств по Генеральному соглашению либо наличия обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение не будет произведено в установленный срок,
- 3.1.3.2. наличия у ООО «Компания БКС» информации о раскрытии информации и (или) возможном раскрытии конфиденциальной информации, связанной с оказанием Услуг и (или) оборудованием, программным обеспечением, иными техническими средствами, с помощью которых Клиенту оказываются Услуги,
- 3.1.3.3. если стоимость активов на счете Клиента станет менее суммы расходов и (или) вознаграждения ООО «Компания БКС», подлежащего оплате Клиентом за оказание услуг, предусмотренных Генеральным соглашением, в том числе не являющихся предметом настоящего Соглашения, и (или) суммы, необходимой для исполнения иных обязательств Клиента перед ООО «Компания БКС»,
- 3.1.3.4. возникновения спорных претензионных ситуаций в связи с правоотношениями Сторон по Генеральному соглашению, в том числе в связи оказанием ООО «Компания БКС» Услуг, не являющихся предметом настоящего Соглашения, до разрешения указанных спорных ситуаций, либо до достижения Сторонами промежуточного соглашения,
- 3.1.3.5. возникновения нарушений в работе оборудования, программного обеспечения и (или) иных технических средств, посредством которых Клиенту оказываются Услуги, а также осуществления профилактических работ, технологических изменений, доработок, обновлений указанного оборудования, программного обеспечения и (или) технических средств,
- 3.1.3.6. если исполнение настоящего Соглашения может привести к нарушению ООО «Компания БКС» нормативных правовых актов и (или) обязательств, принятых ООО «Компания БКС» перед Клиентом и (или) третьими лицами,
- 3.1.3.7. неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение, приостановление и (или) прекращение исполнения обязательств полностью и (или) в части третьим лицом, привлеченным к оказанию Услуг Клиенту.
- 3.1.4. В одностороннем порядке приостановить или отказаться от исполнения обязательств по настоящему Соглашению полностью или частично, за 2 (два) календарных дня направив Клиенту уведомление об этом с помощью любого способа обмена сообщениями, из числа предусмотренных Генеральным соглашением, путем направления уведомления по электронной почте, указанной в Анкете Клиента, либо путем размещения уведомления на конфиденциальном разделе Клиента на www-странице ООО «Компания БКС».
- 3.1.5. Осуществлять иные права, вытекающие из правоотношений Сторон по оказанию Услуг.

3.2. ООО «Компания БКС» обязано:

3.2.1. Надлежащим образом исполнять обязанности, предусмотренные настоящим Соглашением, а также иными положениями Генерального соглашения, регулирующими правоотношения Сторон по поводу оказания Услуг.

3.3. Клиент вправе:

3.3.1. Пользоваться Услугами в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением, а также иными положениями Генерального соглашения, устанавливающими особенности оказания определенных видов Услуг;

3.3.2. Требовать от ООО «Компания БКС» надлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Соглашением, и (или) иными положениями Генерального соглашения, устанавливающими особенности оказания определенных видов Услуг.

3.4. Клиент обязан:

3.4.1. Надлежащим образом исполнять обязанности, предусмотренные настоящим Соглашением, а также обязанности, предусмотренные иными положениями Генерального соглашения, в том числе, но не ограничиваясь, надлежащим образом и в полном объеме оплачивать ООО «Компания БКС» вознаграждение и расходы, связанные с оказанием Услуг, в соответствии с условиями Генерального соглашения.

3.4.2. Пользоваться услугами в соответствии с их назначением и требованиями, установленными ООО «Компания БКС» и третьими лицами, посредством привлечения которых Клиенту оказываются Услуги. Оказывать ООО «Компания БКС» необходимое содействие при оказании Услуги, в том числе, но, не ограничиваясь, путем предоставления необходимой информации и документов, приобретения и поддержания в надлежащем состоянии оборудования, программного обеспечения и (или) иных технических средств, с помощью которых Клиентом могут быть получены Услуги, а также посредством выполнения действий по их установке и настройке и иных действий в отношении указанного оборудования, программного обеспечения, технических средств, необходимых в целях создания условий для получения Клиентом Услуг.

3.4.3. Во всех случаях, когда оказание Услуги связано с установлением связи между Клиентом и ООО «Компания БКС» посредством телефона, направлением уведомлений (сообщений) на номер телефона в форме смс-сообщений и (или) на адрес электронной почты, и (или) с помощью программного обеспечения системы QUIK MP «Брокер» или иного программного обеспечения, Клиент обязан предоставлять в ООО «Компания БКС» реквизиты соответствующих средств связи (номер телефона/адрес электронной почты) своевременно, в установленные сроки и с соблюдением всех иных предусмотренных условий, а также обеспечить надлежащее поддержание функции установления соединения, приема и передачи информации, уведомлений, сообщений с помощью указанного способа обмена сообщениями. Пользоваться Услугами исключительно в собственной личной или когда это прямо предусмотрено соответствующими условиями Генерального соглашения, предпринимательской деятельности, за исключением случаев прямо предусмотренных настоящим Соглашением.

3.4.4. Обеспечить соблюдение условий оказания Услуг третьими лицами, которым Клиент предоставил доступ к Услугам.

3.4.5. Предотвращать раскрытие и (или) распространение частично или полностью средствами массовой информации, на Интернет-сайтах, любым физическим и юридическим лицам любой конфиденциальной информации, связанной с оказанием Услуг и (или) оборудованием, программным обеспечением, иными техническими средствами, с помощью которых Клиенту оказываются Услуги, за исключением случаев, когда Клиент уполномочен на раскрытие, и (или) воспроизведение, и (или) распространение данной информации ООО «Компания БКС», а также за исключением случаев прямо предусмотренных настоящим Соглашением.

3.4.6. Незамедлительно уведомить ООО «Компания БКС» о раскрытии и (или) утрате Клиентом конфиденциальной информации одним из способов обмена сообщениями из числа, предусмотренных Регламентом, и акцептованных Клиентом в порядке, предусмотренном Регламентом, если условиями Генерального соглашения прямо не предусмотрена возможность использования исключительно определенного(ых) способа(ов) обмена сообщениями для направления соответствующего уведомления. В случае, если при утрате и (или) раскрытии конфиденциальной информации Клиент не уведомил ООО «Компания БКС» в порядке установленном, Генеральным соглашением, то Клиент настоящим признает, что использование Услуг и (или) программного обеспечения, с помощью которого оказываются Услуги, и (или) осуществление иных действий, при совершении которых использовалась конфиденциальная информация, осуществляется непосредственно Клиентом.

3.4.7. Незамедлительно одним из способов обмена сообщениями из числа, предусмотренных Регламентом, и акцептованных Клиентом в порядке, предусмотренном Регламентом уведомлять ООО «Компания БКС» об обстоятельствах, которые могут повлиять на правоотношения Сторон в рамках настоящего Соглашения, если условиями Генерального соглашения прямо не предусмотрена возможность использования исключительно определенного(ых) способа(ов) обмена сообщениями для направления соответствующего уведомления.

3.4.8. В случае реализации ООО «Компания БКС» права, предусмотренного п. 5.3. настоящего Соглашения, подписать и вернуть в адрес ООО «Компания БКС» акт об оказанных услугах не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты представления указанного акта.

3.4.9. Надлежащим образом исполнять иные обязанности, связанные с оказанием Услуг.

4. Особенности оказания услуг с помощью определенного оборудования, программного обеспечения и (или) иных технических средств

- 4.1. Во всех случаях, когда для оказания Услуг Клиенту требуется наличие у Клиента определенного оборудования, программного обеспечения и (или) иных технических средств Клиент, если иное не предусмотрено соглашением с Клиентом, самостоятельно приобретает соответствующее оборудование, программное обеспечение и (или) иные технические средства любым законным и доступным для Клиента способом, в том числе путем заключения соответствующего соглашения с третьим лицом и (или), при наличии у ООО «Компания БКС» возможности по предоставлению Клиенту оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, с ООО «Компания БКС».
- 4.2. Во всех случаях, если иное не предусмотрено Соглашением с Клиентом, Клиент помимо иных обязанностей, связанных с оказанием Услуг, обязан:
 - 4.2.1. самостоятельно знакомиться с порядком работы с оборудованием, программным обеспечением, иными техническими средствами, в том числе с соответствующей документацией к оборудованию, программному обеспечению, иным техническим средствам;
 - 4.2.2. обеспечить соответствие и (или) совместимость технических средств, принадлежащих Клиенту, требованиям, необходимых для использования оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, с помощью которых Клиенту оказываются Услуги, в том числе требованиям, указанным в документации к оборудованию, программному обеспечению, техническим средствам, требованиям, предъявляемым ООО «Компания БКС» и (или) производителем соответствующего оборудования, технических средств и (или) обладателем (обладателями) исключительных прав на программное обеспечение;
 - 4.2.3. самостоятельно осуществить установку и настройку оборудования, программного обеспечения, иных технических средств в соответствии с требованиями, изложенными в соответствующей документации к оборудованию, программному обеспечению, иным техническим средствам;
 - 4.2.4. использовать оборудование, программное обеспечение, технические средства в соответствии с их функциональным назначением, указанным в соответствующей документации к оборудованию, программному обеспечению, техническим средствам;
 - 4.2.5. самостоятельно поддерживать в надлежащем, работоспособном состоянии оборудование, программное обеспечение, иные технические средства;
 - 4.2.6. обеспечить соблюдение условий, связанных с использованием оборудования, программного обеспечения, технических средств, третьими лицами, которым Клиент предоставил право использования оборудования, программного обеспечения, иных технических средств.
- 4.3. В случае заключения с ООО «Компания БКС» в целях получения Услуг соглашения о предоставлении права использования программного обеспечения Клиент, помимо иных обязанностей, предусмотренных настоящим Соглашением, если иное не установлено соглашением между Клиентом и ООО «Компания БКС» о предоставлении права использования программного обеспечения, обязан:
 - 4.3.1. не предоставлять сублицензии или другие права по использованию программного обеспечения третьим лицам, не осуществлять публичный показ программного обеспечения, не распространять программное обеспечение (его копии), и не использовать иными способами, не связанными с оказанием ООО «Компания БКС» Услуг;
 - 4.3.2. не уступать третьим лицам все или часть прав, полученных в отношении программного обеспечения;
 - 4.3.3. не удалять, не искажать и не модифицировать в программном обеспечении информацию об авторских правах;
 - 4.3.4. в случае прекращения действия соглашения о предоставлении права использования программного обеспечения прекратить использование соответствующего программного обеспечения и уничтожить все его копии;
 - 4.3.5. по требованию ООО «Компания БКС» предоставлять отчет об использовании программного обеспечения в течение срока, установленного требованием ООО «Компания БКС». В случае предоставления Клиентом, действующим согласно Генеральному соглашению за счет третьих лиц, права использования программного обеспечения указанным третьим лицам, Клиент обязан по требованию ООО «Компания БКС» запросить у указанных третьих лиц отчет об использовании программного обеспечения и предоставить его ООО «Компания БКС» в течение срока, установленного требованием ООО «Компания БКС»;
 - 4.3.6. в случае, если Клиенту станет известно о каком-либо нарушении прав обладателя (обладателей) исключительных прав на программное обеспечение или прав обладателей иных прав в связи с программным обеспечением, в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента обнаружения известить ООО «Компания БКС» об этом любым способом обмена сообщениями из числа, предусмотренных Регламентом и акцептованных Клиентом в порядке, предусмотренном Регламентом, если условиями Генерального соглашения прямо не предусмотрена возможность использования исключительно определенного(ых) способа(ов) обмена сообщениями для направления соответствующего уведомления, а также принять все возможные меры для предотвращения дальнейшего нарушения прав обладателя (обладателей) исключительных прав на программное обеспечение и (или) прав обладателей иных прав в связи с программным обеспечением и минимизации негативных последствий такого нарушения.
- 4.4. В случае нарушения Клиентом, третьими лицами, которым Клиент предоставил программное обеспечение, и/или права на программное обеспечение и/или доступ к программному обеспечению, прав обладателя (обладателей) исключительных прав на программное обеспечение и (или) ООО «Компания БКС» и (или) прав обладателей иных прав в связи с программным обеспечением, обладатели прав вправе предъявить претензии, требования, иски и т.д., связанные с таким нарушениями, непосредственно к Клиенту.

- 4.5. В дополнение к основаниям приостановления и (или) отказа от исполнения обязательств по оказанию Услуг со стороны ООО «Компания БКС», предусмотренных разделом 3 настоящего Соглашения, ООО «Компания БКС» вправе в одностороннем порядке приостановить или отказаться от исполнения обязательств по настоящему Соглашению полностью или частично без уведомления Клиента, в следующих случаях:
 - 4.5.1. неисполнение Клиентом обязанностей, связанных с использованием оборудованием, программного обеспечения, иных технических средств, посредством которых Клиенту оказываются Услуги;
 - 4.5.2. нарушение Клиентом и (или) третьими лицами, за счет которых действует Клиент согласно Генеральному соглашению, прав обладателя (обладателей) исключительных прав на программное обеспечение и/или ООО «Компания БКС» и/или прав обладателей иных прав в связи с программным обеспечением, с помощью которого Клиенту оказываются Услуги;
 - 4.5.3. приостановление и (или) прекращение исполнения всех или части обязательств обладателем исключительных прав на программное обеспечение, обладателем иных прав в связи с программным обеспечением, с помощью которого Клиенту оказываются Услуги.
- 4.6. При приобретении Клиентом права использования оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, необходимых для оказания Услуг, посредством заключения соответствующего соглашения с ООО «Компания БКС», ООО «Компания БКС», помимо иных прав, предусмотренных настоящим Соглашением, имеет право осуществлять контроль за порядком использования Клиентом указанного оборудования, программного обеспечения, иных технических средств.
- 4.7. Приостановление/отказ от исполнения обязательств со стороны ООО «Компания БКС» согласно условиям Генерального соглашения, в том числе настоящего Соглашения, не является нарушением прав и законных интересов Клиента, третьих лиц, за счет которых действует Клиент по Генеральному соглашению, не влечет убытков для Клиента, третьих лиц, за счет которых действует Клиент по Генеральному соглашению, не является основанием для возмещения понесенных в связи с этим расходов, недополученных в связи с этим доходов Клиентом, третьими лицами, за счет которых действует Клиент.

5. Порядок принятия Услуг Клиентом

- 5.1 Отчет о сделках и операциях за период, в котором Клиенту были оказаны соответствующие Услуги, предоставленный ООО «Компания БКС» и одобренный Клиентом в порядке, предусмотренном Регламентом, является достаточным, в том числе пригодным для предъявления в суде, доказательством факта надлежащего оказания Услуг ООО «Компания БКС».
- 5.2 Клиент вправе заявить возражения, связанные с оказанием Услуг в сроки и в порядке, которые предусмотрены Регламентом для предъявления возражений в отношении отчетов о сделках и операциях.
- 5.3 Предоставление ООО «Компания БКС» и (или) подписание Сторонами каких-либо иных документов в дополнение к представлению ООО «Компания БКС» отчета о сделках и операциях, подтверждающих факт надлежащего оказания услуг ООО «Компания БКС», в том числе актов об оказанных услугах, не требуется. Вместе с тем, ООО «Компания БКС», используя один из способов обмена сообщениями, предусмотренных Генеральным соглашением, и (или) путем направления уведомления по электронной почте, на адрес указанный в Анкете Клиента, и (или) путем размещения уведомления на конфиденциальном разделе Клиента на www-странице ООО «Компания БКС» вправе направить Клиенту для подписания Клиентом отдельный акт об оказанных услугах. В случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления ООО «Компания БКС» акта об оказанных услугах Клиент не заявил мотивированных письменных возражений в отношении оказанных услуг, указанный акт и документы, подтверждающие его направление Клиенту, являются наряду с отчетом о сделках и операциях являются дополнительным доказательством факта надлежащего оказания ООО «Компания БКС» Услуг.

6. Гарантии и ответственность сторон

- 6.1. ООО «Компания БКС» не гарантирует Клиенту получения каких-либо результатов вследствие принятия Клиентом оказанных ООО «Компания БКС» Услуг, не предоставляет Клиенту гарантий эффективности Услуг, получения выгод и (или) преимуществ, неполучения убытков от использования Услуг, гарантий доходности и (или) эффективности инвестиционной деятельности, гарантий работоспособности оборудования, программного обеспечения и (или) иных технических средств, гарантий соответствия Услуг каким-либо определенным целям и (или) потребностям Клиента, а также не предоставляет любых иных гарантий.
- 6.2. В случае если Услуга оказывается Клиенту непосредственно третьим лицом, а ООО «Компания БКС» по заданию (поручению) Клиента выполняет функцию посредника в целях обеспечения Клиенту доступа к Услуге третьего лица, ООО «Компания БКС» не несет ответственности за неоказание и (или) ненадлежащее оказание Услуг третьим лицом.
- 6.3. ООО «Компания БКС» не несет ответственности в случае, если Услуга не может быть оказана надлежащим образом в результате действия и (или) бездействия Клиента и (или) третьих лиц, которым Клиент предоставил доступ к Услугам, в том числе третьих лиц, за счет которых действует Клиент согласно Генеральному соглашению.
- 6.4. Во всех случаях, когда оказание услуги связано с установлением связи между Клиентом и ООО «Компания БКС» посредством телефона, направлением уведомлений (сообщений) на номер телефона в форме смс-сообщений и (или) на адрес электронной почты, и (или) с помощью программного обеспечения системы QUIK MP «Брокер» или иного программного обеспечения, ООО «Компания БКС» не несет ответственности в случаях:

- 6.4.1. невозможности установления связи, невозможности доставки уведомлений (сообщений) и (или) обмена информацией, уведомлениями (сообщениями) в результате не сообщения Клиентом в ООО «Компания БКС» телефона/адреса электронной почты или не обеспечения Клиентом надлежащего функционирования телефона/ электронной почты;
- 6.4.2. указания Клиентом номера телефона, владельцем (абонентом) которого Клиент не является, или адреса электронной почты, владельцем (пользователем) которой Клиент не является;
- 6.4.3. наличия доступа у третьих лиц к информации, которая направляется на указанный Клиентом номер телефона или адрес электронной почты;
- 6.4.4. допущение Клиентом ошибки при указании номера телефона или адреса электронной почты.
- 6.5. ООО «Компания БКС» не несет ответственности за результаты решений, принятые Клиентом на основе информации, консультаций, рекомендаций, полученных в рамках оказания Услуг. Указанная информация, консультации, рекомендации предоставляются исключительно в информационных целях и не могут рассматриваться Клиентом как реклама, предложение или побуждение на совершение определенных действий и (или) отказ от их совершения, как гарантия, обещание надежности, доходности, эффективности таких действий, отказа от их совершения, как гарантия, обещание стабильности расходов, издержек. Клиент не должен руководствоваться указанной информацией, рекомендацией, консультацией, полученными в рамках оказания Услуг, как фактором влияющим на принятие Клиентом того или иного решения. Клиент обязан в полном объеме ознакомиться с рисками и возможными негативными последствиями принятия того или иного решения и оценить их, Клиент самостоятельно принимает решения и несет ответственность за последствия принятых решений. В случае, если информация, консультации, рекомендации, предоставленные Клиенту в рамках оказания Услуг касаются осуществления инвестиций, то такие рекомендации не могут рассматриваться Клиентом как реклама, в том числе как реклама эмитента, лица, выдавшего ценные бумаги, оферта, предложение или побуждение к осуществлению или отказу от инвестирования определенным образом, в том числе путем вложения в ценные бумаги и (или) иные финансовые инструменты, заключения сделок с ценными бумагами, иными финансовыми инструментами и (или) валютой, не могут рассматриваться как гарантия, обещание надежности, доходности, эффективности таких инвестиций, стабильности расходов, издержек.
- 6.6. ООО «Компания БКС» не несет ответственности за какие-либо убытки (включая все, без исключения, случаи понесенных либо предполагаемых расходов, ущерба, потери прибылей, прерывания деловой активности, утраты деловой информации, либо других потерь), связанные с использованием или невозможностью использования оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, которые вовлечены в процесс оказания Услуг Клиенту, в том числе, но, не ограничиваясь, в связи с возникновением неисправностей и отказов оборудования, иных технических средств, сбоев и ошибок в работе оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, отказов систем связи, энергоснабжения, иных систем, осуществлением доработок оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, изменением алгоритмов функционирования, технологических изменений оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, профилактических работ с оборудованием, программным обеспечением, иными техническими средствами, обновлениями оборудования, программного обеспечения, иных технических средств.
- 6.7. ООО «Компания БКС» не несет ответственности за несоответствие и (или) несовместимость технических средств Клиента и (или) третьих лиц требованиям, соблюдение которых необходимо для надлежащего использования оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, в том числе требованиям, указанным в документации к оборудованию, программному обеспечению, иным техническим средствам, требованиям, предъявляемым ООО «Компания БКС» и (или) производителем соответствующего оборудования, технических средств и (или) обладателем (обладателями) исключительных прав на программное обеспечение.
- 6.8. ООО «Компания БКС» не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту и (или) третьим лицам в результате неправомерных действий третьих лиц, направленных на незаконное использование идентификаторов, идентификационных данных Клиента и (или) третьих лиц, иной конфиденциальной информации, касающейся Клиента и (или) третьих лиц. Клиент и (или) указанные третьи лица самостоятельно несут риск убытков, которые могут возникнуть в результате указанных неправомерных действий и (или) раскрытия указанной информации иным третьим лицам, в том числе риск использования оборудования, программного обеспечения, иных технических средств, в частности, предназначенных для использования аналогов собственноручной подписи, неуполномоченными лицами.
- 6.9. В случаях, когда в соответствии с условиями действующих нормативных правовых актов и (или) условиями оказания Услуг, предусмотренными Генеральным соглашением, ООО «Компания БКС» может нести ответственность перед Клиентом, указанная ответственность ограничивается реальным ущербом, размер которого не может превышать сумму вознаграждения, уплаченного Клиентом ООО «Компания БКС» за оказание Услуги за период, в котором ООО «Компания БКС» было допущено нарушение обязательств. В случае если Услуга оказывается Клиенту с привлечением третьего лица и размер ответственности указанного лица перед ООО «Компания БКС» составляет менее размера ответственности ООО «Компания БКС» перед Клиентом, предусмотренного настоящим пунктом, то размер ответственности ООО «Компания БКС» перед Клиентом не может превышать размера ответственности указанного третьего лица перед ООО «Компания БКС».

- 6.10. В случае нарушения Клиентом и (или) третьими лицами, которым Клиент предоставил право использования программного обеспечения, прав обладателя (обладателей) исключительных прав на программное обеспечение и/или ООО «Компания БКС» и/или прав обладателей иных прав в связи с программным обеспечением, с помощью которого Клиенту оказываются Услуги, Клиент по требованию ООО «Компания БКС» обязуется уплатить ООО «Компания БКС» штраф в размере 100 000 (Сто тысяч) рублей, а также возместить все расходы, неустойки, пени, штрафы, убытки, предъявленные к ООО «Компания БКС» обладателем (обладателями) исключительных прав на программное обеспечение или иными третьими лицами, которым был причинен убыток действиями (бездействием) Клиента и (или) указанных третьих лиц.

Часть II. Особенности оказания отдельных видов Услуг

7. Услуга «Удаленный помощник»

- 7.1. В случае если Клиентом в тексте «Заявления на комплексное обслуживание на рынке ценных бумаг» или в тексте «Заявлении об изменении условий акцепта Регламента оказания услуг на рынке ценных бумаг», полученного ООО «Компания БКС», сделана оговорка об оказании услуги «Удаленный помощник» и (или) между Клиентом и ООО «Компания БКС» заключено Дополнительное соглашение к Генеральному соглашению, предусматривающему оказание услуги «Удаленный помощник», ООО «Компания БКС» обязуется в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением, оказывать Клиенту с помощью программного обеспечения TeamViewer (далее – ПО TeamViewer) услуги по предоставлению консультаций по следующим вопросам:
- установки и использования программного обеспечения Информационно-торговая система Эксперт, а также следующего программного обеспечения, право использования которого предоставлено Клиенту в рамках Генерального соглашения: Информационно-торговая система QUIK, Tradematic Strategy Trader;
 - работы через сервер, размещенный в Дата-центре (Центре обработки данных) при посредничестве ООО «Компания БКС», осуществленном в рамках Генерального соглашения;
 - использования электронной подписи и иных аналогов собственноручной подписи Клиента в корпоративной системе электронного документооборота.
- 7.2. «Компания БКС» вправе оказывать Клиенту с помощью программного обеспечения TeamViewer консультации по вопросам, прямо не указанным в п. 7.1. настоящего Соглашения.
- 7.3. Порядок работы с программным обеспечением TeamViewer (далее – ПО TeamViewer) определяется соответствующей документацией к ПО TeamViewer (Руководством пользователя), разработанной обладателем исключительных прав на программное обеспечение. Указанная документация, а также информация о средствах, которые применяются Правообладателем, для обеспечения безопасности при использовании программным обеспечением TeamViewer, размещены на официальном сайте Правообладателя в сети Интернет по адресу: www.teamviewer.com. В случае возникновения споров, связанным с использованием указанного программного обеспечения, надлежащим, в том числе пригодным для предъявления в суде, доказательством будет являться документация (Руководство пользователя) на бумажном носителе, заверенная уполномоченным представителем ООО «Компания БКС».
- 7.4. В целях обеспечения условий для оказания ООО «Компания БКС» консультации в рамках услуги «Удаленный помощник» Клиент обязан, помимо выполнения иных обязанностей, предусмотренных настоящим Соглашением:
- 7.4.1. Самостоятельно осуществить установку и настройку модуля ПО TeamViewer – TeamViewer QuickSupport (далее – модуль TeamViewer QuickSupport) в соответствии с требованиями, изложенными в соответствующей документации к ПО TeamViewer (Руководстве пользователя);
- 7.4.2. Предоставить в ООО «Компания БКС» Анкету Клиента, содержащую номер телефона, по которому ООО «Компания БКС» сможет установить связь с Клиентом в целях оказания консультации;
- 7.4.3. Сообщить в ООО «Компания БКС» по одному из телефонов службы поддержки клиентов, размещенному на www-странице ООО «Компания БКС» о намерении воспользоваться услугой «Удаленный помощник» в рамках настоящего Соглашения, указав однозначным образом предмет консультации с учетом перечня вопросов, перечисленных в п. 7.1 настоящего Соглашения, и данные, необходимые для идентификации Клиента, в том числе, идентификационные данные, запрошенные сотрудником ООО «Компания БКС», и получить информацию о дате и времени проведения консультации;
- 7.4.4. В назначенное дату и время проведения консультации обеспечить необходимые условия для проведения консультации, в том числе, не ограничиваясь, подготовить оборудование, программное обеспечение, технические средства для создания электронной подписи и иных аналогов собственноручной подписи для оказания консультации, запустить модуль TeamViewer QuickSupport и обеспечить его надлежащее функционирование;
- 7.4.5. Принять звонок от ООО «Компания БКС» в целях получения запрошенной консультации;
- 7.4.6. После установления соединения по телефону с сотрудником ООО «Компания БКС», уполномоченным на оказание консультаций, предусмотренных настоящим Соглашением, в целях получения консультации сообщить указанному сотруднику сгенерированные в ПО TeamViewer ID (идентификатор, необходимый для осуществления соединения с серверной частью ПО TeamViewer, и идентифицирующий Клиента при использовании им ПО TeamViewer) и пароль для создания сеанса удаленного обслуживания посредством ПО TeamViewer (далее – пароль для создания сеанса).

- 7.5. Акцептом услуги «Удаленный помощник» Клиент признает, что ID и пароль для создания сеанса в целях настоящего Соглашения являются идентифицирующими данными Клиента. Действия, совершенные лицом, указывавшим ID и пароль для создания сеанса, считаются совершенными от имени Клиента. При этом ООО «Компания БКС» по своему усмотрению определяет перечень сведений, необходимых для идентификации Клиента и (или) уполномоченного лица Клиента, и вправе потребовать от Клиента и (или) уполномоченного лица Клиента предоставления дополнительных сведений в целях проведения идентификации Клиента и (или) уполномоченного лица Клиента.
- 7.6. Настоящим Клиент подтверждает, что сообщением ID и пароля для создания сеанса он надлежащим образом уполномочивает лицо на совершение действий в отношении оборудования, программного обеспечения и иных технических средств Клиента в целях оказания консультации в рамках настоящего Соглашения.
- 7.7. ID и пароль для создания сеанса являются конфиденциальной информацией. Клиент обязан предотвращать раскрытие и (или) распространение частично или полностью средствами массовой информации, любым физическим и юридическим лицам ID и пароля для создания сеанса. Клиент самостоятельно обеспечивает сохранность ID и паролей для создания сеанса и несет ответственность за их сохранность. Доступ ООО «Компания БКС» к информации об ID и паролях для создания сеанса не является раскрытием (распространением) информации, так как представляет собой необходимое условие создания сеанса посредством ПО TeamViewer, в рамках которого ООО «Компания БКС» исполняет обязанность по оказанию Клиенту услуги «Удаленный помощник». Клиент обязан принимать разумные меры для установления наличия полномочий у лица, в том числе представляющего в качестве сотрудника ООО «Компания БКС», на получение у Клиента ID и пароля для создания сеанса в целях оказания консультации по настоящему Соглашению.
- 7.8. Стороны признают в качестве надлежащего, в том числе пригодного для предъявления в суде доказательства оказания услуги «Удаленный помощник» и обстоятельств, связанных с оказанием услуги «Удаленный помощник» по настоящему Соглашению:
- записи телефонных переговоров между уполномоченными лицами ООО «Компания БКС» и Клиентом, осуществленные ООО «Компания БКС» при помощи специальных технических и программных средств на магнитных или иных носителях;
 - аудио и видеозаписи сеансов удаленного обслуживания, осуществленные ООО «Компания БКС», в том числе с использованием функций ПО TeamViewer,
 - скриншоты (файлы, в которых сохранено содержимое окна сеанса (отображение монитора ЭВМ)), выполненные ООО «Компания БКС», в том числе с использованием функций ПО TeamViewer, а также распечатки указанных файлов, заверенные уполномоченным ООО «Компания БКС» лицом,
 - выписки из электронных журналов и файлов серверной части ПО TeamViewer, заверенные уполномоченным ООО «Компания БКС» лицом.
- 7.9. Акцептом услуги «Удаленный помощник» Клиент выражает свое согласие на осуществление ООО «Компания БКС» видеозаписи, и подтверждает, что уведомил лиц, действующих от имени Клиента, а также третьих лиц, которым Клиент предоставил право доступа к услуге «Удаленный помощник» об осуществлении соответствующей видеозаписи и получил согласие указанных лиц на осуществление такой видеозаписи, включая согласие на обнародование и использование ООО «Компания БКС» изображений указанных лиц, полученных с помощью соответствующей видеозаписи.
- 7.10. ООО «Компания БКС» вправе предоставить Клиенту возможность приобрести право использования модуля TeamViewer QuickSupport путем размещения файла, содержащего модуль TeamViewer QuickSupport, на www-странице ООО «Компания БКС». Скачивание Клиентом с указанного сайта ООО «Компания БКС» модуля TeamViewer QuickSupport является полным и безоговорочным акцептом оферты ООО «Компания БКС» заключить соглашение о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport на условиях, указанных в Соглашении. Совершение Клиентом акцепта оферты ООО «Компания БКС» в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Соглашения, является заключением между Клиентом и ООО «Компания БКС» соглашения о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport на условиях, указанных в настоящем Соглашении.
- 7.11. ООО «Компания БКС» не является обладателем исключительных прав на ПО TeamViewer и использует ПО TeamViewer в целях оказания консультаций по настоящему Соглашению, а также в случае, предусмотренном настоящим Соглашением, предоставляет Клиенту право использования модуля TeamViewer QuickSupport на основании лицензионного договора, иных подобных договоров, заключенных между ООО «Компания БКС» и обладателем исключительных прав на ПО TeamViewer.
- 7.12. Клиент при заключении с ООО «Компания БКС» соглашения о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, не приобретает никаких прав на указанный модуль, кроме права осуществления записи модуля в памяти ЭВМ Клиента (право на воспроизведение модуля TeamViewer QuickSupport) и права использования модуля в соответствии с функциональным назначением в целях получения консультаций по настоящему Соглашению.
- 7.13. По соглашению о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport, которое может быть заключено между Клиентом и ООО «Компания БКС», в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, имеет ограниченные функциональные возможности по сравнению с полной версией модуля, указанный модуль может быть подключен только к устройствам с операционной системой Windows или Mac OS.
- 7.14. Вознаграждение ООО «Компания БКС» за оказание услуг и предоставления права использования модуля TeamViewer QuickSupport включается в вознаграждение, взимаемое ООО «Компания БКС» с Клиента в рамках Генерального соглашения в соответствии с одним из следующих тарифных планов, выбранных Клиентом: «БКС

СМАРТ ПРО», БКС СМАРТ Лайт» или «БКС СМАРТ Стандарт». Оказание ООО «Компания БКС» услуг и (или) предоставления права использования модуля TeamViewer QuickSupport не является неотъемлемой составляющей вышеуказанных тарифных планов». Прекращение оказания Клиенту услуг и (или) права использования программного обеспечения по настоящему Соглашению не является основанием для изменения размера вознаграждения, предусмотренного соответствующим тарифным планом

- 7.15. ООО «Компания БКС» вправе отказать Клиенту в оказании услуги «Удаленный помощник» и (или) в предоставлении права использования ПО TeamViewer в случае, если обслуживание Клиента не осуществляется по одному из тарифных планов, указанных в п. 7.14. настоящего Соглашения.
- 7.16. Подача Клиентом в ООО «Компания БКС» «Заявления об изменении условий акцепта Регламента» и (или) заключение Клиентом Дополнительного соглашения к Генеральному соглашению, в соответствии с которым ООО «Компания БКС» прекращает обслуживание Клиента по одному из тарифных планов, указанных в п. 7.14. настоящего Соглашения, без одновременного начала обслуживания Клиента по иному тарифному плану из числа, указанных в п. 7.14. настоящего Соглашения, является уведомлением Клиента в ООО «Компания БКС» о расторжении настоящего Соглашения в части оказания услуги «Удаленный помощник» и Соглашения о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport в одностороннем порядке. Настоящее Соглашение в соответствующей части и Соглашение о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport, заключенное в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, являются расторгнутыми с даты регистрации в ООО «Компания БКС» соответствующего Заявления или заключения соответствующего Дополнительного соглашения. В случае исключения тарифного плана, указанного в п. 7.14. настоящего Соглашения, в соответствии с которым осуществлялось обслуживание Клиента по Генеральному соглашению из перечня тарифных планов ООО «Компания БКС», настоящее Соглашение в части оказания услуги «Удаленный помощник» и Соглашение о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport является расторгнутым с даты вступления в силу соответствующих изменений в Тарифы на обслуживание на рынке ценных бумаг ООО «Компания БКС» (Приложение № 11 к Регламенту), за исключением случая, когда одновременно обслуживание Клиента по Генеральному соглашению продолжает осуществляться в соответствии с иным тарифным планом из числа, указанных в п. 7.14. настоящего Соглашения, или если иное не будет прямо предусмотрено Генеральным соглашением.
- 7.17. Условия настоящего Соглашения распространяют свое действие на правоотношения Сторон по поводу оказания консультаций с помощью ПО TeamViewer, возникшие из и (или) связанные с Дополнительными соглашениями об оказании консультационных услуг посредством ПО TeamViewer, заключенными до 01 апреля 2013 года, и предоставления ООО «Компания БКС» Клиенту права использования модуля TeamViewer QuickSupport на основании соглашений о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport, заключенных до 01 апреля 2013 года, и применяются к указанным правоотношениям с 01 апреля 2013 года. С 01 апреля 2013 года настоящее Соглашение становится неотъемлемой частью указанных Дополнительных соглашений к Генеральным соглашениям и соглашений о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport. В случае противоречия между условиями Дополнительного соглашения, соглашения о предоставлении права использования модуля TeamViewer QuickSupport и настоящего Соглашения применяются положения настоящего Соглашения.

7.18. Уведомление о рисках, связанных с использованием услуги «Удаленный помощник»

Клиент подтверждает, что уведомлен ООО «Компания БКС» о наличии рисков, связанных с использованием Услуги «Удаленный помощник» и ПО TeamViewer, включая модуль TeamViewer QuickSupport. Консультации в рамках Услуги «Удаленный помощник» оказываются ООО «Компания БКС» Клиенту в режиме сеанса удаленного обслуживания, создаваемого с помощью ПО TeamViewer. Подробная информация о сущности и механизма создания сеанса удаленного обслуживания содержится в соответствующей документации к ПО TeamViewer (Руководством пользователя).

В режиме сеанса удаленного обслуживания лицо, которому Клиент сообщил ID и пароль для создания сеанса получает доступ к оборудованию Клиента и возможность совершения действий в отношении указанного оборудования и программного обеспечения, установленного на данном оборудовании, что создает, в том числе следующие риски:

- риск совершения случайных ошибок лицом, которое выполняет соответствующие действия в рамках оказания консультации Клиенту в режиме сеанса удаленного обслуживания;
- риск несанкционированного получения и использования информации, связанной с Клиентом, в том числе конфиденциальной информации, третьими лицами;
- риск совершения неправомерных действий в отношении Клиента и (или) имущества Клиента, и (или) третьих лиц, и (или) имущества третьих лиц, включая имущество, в отношении которого Клиенту юридически и (или) фактически предоставлены права владения, пользования и (или) распоряжения.

Пределы доступа к оборудованию и программному обеспечению Клиента, предоставляемые лицу посредством передачи ID и пароля для создания сеанса, могут быть ограничены Клиентом с использованием настроек ПО TeamViewer в порядке, предусмотренном документацией (Руководством пользователя) к ПО TeamViewer.

При оказании консультаций в режиме сеанса удаленного обслуживания осуществляется передача информации через сеть Интернет. Правообладателем предпринимаются меры по обеспечению безопасности использования ПО TeamViewer, сведения об указанных мерах размещены на официальном сайте Правообладателя в сети Интернет

по адресу: www.teamviewer.com. Однако принятие мер по обеспечению безопасности не может в полной мере исключить реализацию рисков, связанных с передачей информации через сеть Интернет. Передача данных через сеть Интернет создает риски несанкционированного доступа третьих лиц к информации, в том числе конфиденциальной информации, и использования указанной информации, в том числе в противоправных целях, способами, которые могут причинить вред Клиенту и (или) третьим лицам.

Настоящее уведомление не раскрывает все риски, связанные с оказанием консультаций с помощью ПО TeamViewer и (или) использованием ПО TeamViewer. Цель настоящего уведомления – предупредить Клиента о возможных негативных последствиях, связанных с оказанием консультаций с помощью ПО TeamViewer и (или) использованием ПО TeamViewer, в том числе, но, не ограничиваясь, в виде убытков.

Факт ознакомления Клиента с настоящим уведомлением удостоверяется подписанием Клиентом «Заявления на комплексное обслуживание на рынке ценных бумаг» либо «Заявления об изменении условий акцепта Регламента оказания услуг на рынке ценных бумаг ООО «Компания БКС»», либо подписанием Клиентом Дополнительного соглашения к Генеральному соглашению об оказании Услуги «Удаленный помощник».

Акцептом услуги «Удаленный помощник» Клиент подтверждает, что он полностью понимает и осознает условия оказания услуги «Удаленный помощник», назначение ПО TeamViewer, функции и порядок использования ПО TeamViewer, в том числе модуля ПО TeamViewer – TeamViewer QuickSupport, в том числе понимает и осознает сущность и механизм сеанса удаленного обслуживания, создаваемого с помощью ПО TeamViewer; понимает и осознает риски, связанные с использованием услуги «TeamViewer» и программного обеспечения TeamViewer и всю ответственность за последствия использования услуги «Удаленный помощник» и программного обеспечения TeamViewer, а также реализацию, связанных с таким использованием рисков, принимает на себя.

Настоящим Клиент подтверждает, что ООО «Компания БКС» не несет ответственности за наступление вышеуказанных и иных негативных последствий для Клиента, убытков у Клиента, связанных с использованием Услуги «Удаленный помощник» и/или ПО TeamViewer, включая модуль TeamViewer QuickSupport.