

Публичный договор (оферта) об использовании платформы «ECOM.md»

Услуги типа Software-as-a-Service по использованию, обслуживанию и технической поддержке веб-сайта.

Редакция действует с 16.10.2026 (заменяет редакцию от 06.12.2024).

Содержание

1. Стороны	11. Интеллектуальная собственность
2. Термины и определения	12. Изменение договора
3. Предмет договора	13. Прекращение договора
4. Акцепт договора	14. Форс-мажор
5. Срок действия договора. Техническая поддержка	15. Разрешение споров
6. Обязанности сторон	16. Обработка персональных данных
7. Финансовые условия	17. Сообщения и уведомления
8. Приостановление оказания услуг	18. Заключительные положения
9. Конфиденциальность и защита данных	Приложение № 1. Перечень субподрядчиков
10. Ответственность сторон	Приложение № 2. Технические и организационные меры безопасности

Настоящий Публичный договор (далее – «Договор») представляет собой публичную оферту в смысле ст. 1029 Гражданского кодекса Республики Молдова, которую «ALSODEV» S.R.L. адресует любому юридическому лицу или физическому лицу, осуществляющему предпринимательскую деятельность, которое намерено использовать услуги, предоставляемые через платформу ECOM.md, доступную по адресу <https://ecom.md>. «ALSODEV» S.R.L. выражает намерение быть связанным настоящим Договором с момента его акцепта. Принятие условий настоящего Договора Бенефициаром осуществляется путём внесения первого авансового платежа за Услуги. Для действительности Договора подпись Сторон не требуется в соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Молдова.

Настоящий Договор в полном объёме регулирует договорные отношения между Сторонами. В отдельных случаях Стороны могут согласовать особые условия (например, индивидуальный тарифный план, определённый срок действия или иные отличающиеся условия) путём подписания приложения или дополнительного соглашения, которые становятся неотъемлемой частью настоящего Договора. При отсутствии такого приложения отношения между Сторонами, в том числе размер платы, регулируются исключительно настоящим Договором, тарифным планом, выбранным Бенефициаром через Платформу, и налоговыми накладными, выставленными Исполнителем.

1. Стороны

- 1.1.** Исполнитель: «ALSODEV» S.R.L., юридическое лицо, зарегистрированное в Республике Молдова, IDNO 1017600039241, с местонахождением: мун. Кишинёв, ул. Vadul lui Vodă, 78/2, в лице администратора ALEXA Iulian, действующего на основании Устава (далее – «Исполнитель»).

- 1.2.** Бенефициар: юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве субъекта предпринимательской деятельности, которое приняло настоящий Договор в порядке раздела 4 и заключает его в целях своей предпринимательской или профессиональной деятельности (далее – «Бенефициар»). Договор не предназначен для заключения потребителями.
- 1.3.** Исполнитель и Бенефициар далее именуются по отдельности – «Сторона», а совместно – «Стороны».
-

2. Термины и определения

2.1. В настоящем Договоре приведённые ниже термины имеют следующее значение:

- **Платформа** – закрытая информационная система под наименованием ECOM.md, принадлежащая Исполнителю и администрируемая им, доступная по адресу <https://ecom.md>, позволяющая Бенефициару использовать SaaS-функциональность для создания, настройки и администрирования веб-сайта.
 - **Услуги** – совокупность действий, оказываемых Исполнителем по настоящему Договору, включая доступ к Платформе, настройку веб-сайта, хостинг, интеграции, обслуживание и техническую поддержку.
 - **Веб-сайт** – сайт Бенефициара, настроенный на Платформе и размещённый на домене, указанном Бенефициаром, либо на поддомене вида site.ecom.md.
 - **Контент** – любая информация, размещённая Бенефициаром на Платформе, в том числе тексты, изображения, видеофайлы, наименования, товарные знаки, данные о товарах и любые иные материалы, являющиеся собственностью Бенефициара, за исключениями, предусмотренными настоящим Договором.
 - **Аккаунт** – личный аккаунт Бенефициара, созданный на Платформе, через который он получает доступ к Услугам и управляет ими.
 - **Тарифный план / Тариф** – план услуг, выбранный Бенефициаром из числа опубликованных по адресу <https://ecom.md/tariffs>, который определяет включённые функции, лимиты использования и стоимость абонемента.
 - **Абонемент** – периодический платёж, вносимый Бенефициаром за использование Платформы и связанных Услуг в соответствии с выбранным тарифным планом, в размере, отражённом в налоговых накладных, выставленных Исполнителем.
 - **Налоговая накладная** – фискальный документ, выставляемый Исполнителем через платформу <https://efactura.sfs.md>, в котором отражается сумма платежа, причитающегося с Бенефициара за соответствующий период, на основании выбранного тарифного плана и активированных дополнительных модулей.
-

3. Предмет договора

- 3.1.** Исполнитель обязуется предоставить Бенефициару право пользования Платформой ECOM.md, а также услуги по настройке, обслуживанию и технической поддержке веб-сайта Бенефициара, а Бенефициар обязуется оплачивать оказанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 3.2.** Услуги, оказываемые в рамках настоящего Договора, включают:
- предоставление доступа к функциональности Платформы согласно выбранному тарифному плану;
 - создание Аккаунта Бенефициара на Платформе;

- настройку и администрирование веб-сайта, включая интеграцию дополнительных модулей;
- подключение интеграций со сторонними системами и сервисами, согласованными Сторонами;
- хостинг сайта на домене, указанном Бенефициаром, или на поддомене вида site.ecom.md;
- техническое обслуживание и обеспечение непрерывной работы Платформы;
- техническую поддержку в порядке, предусмотренном п. 5.2.

4. Акцепт договора

- 4.1.** Настоящий Договор считается заключённым и порождает юридические последствия с даты внесения Бенефициаром первого авансового платежа за Услуги.
- 4.2.** Внесением первого платежа Бенефициар подтверждает, что в полном объёме ознакомился с условиями настоящего Договора, принял их без оговорок и заключает Договор в целях предпринимательской или профессиональной деятельности.
- 4.3.** Для действительности настоящего Договора подпись Сторон не требуется. В случаях, предусмотренных п. 4.4, акцепт может быть дополнительно подтверждён подписанием приложения или дополнительного соглашения.
- 4.4.** Стороны вправе согласовать индивидуальные условия (например, индивидуальный тарифный план, определённый срок действия, особые условия оплаты или иные отличающиеся положения) путём заключения письменного приложения или дополнительного соглашения, подписанного обеими Сторонами. При отсутствии такого документа отношения между Сторонами в полном объёме регулируются положениями настоящего Договора.

5. Срок действия договора. Техническая поддержка

- 5.1.** Настоящий Договор заключается на неопределённый срок и действует, пока Бенефициар своевременно оплачивает абонемент. Каждый платёж по абонементу автоматически продлевает право пользования Услугами на оплаченный период без необходимости совершения дополнительных формальностей. Последствия неоплаты установлены п. 13.1 с) и 13.3.
- 5.2.** Техническая поддержка предоставляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (официальное время Республики Молдова), за исключением официальных праздничных дней, установленных законодательством Республики Молдова.
- 5.3.** В отдельных случаях Стороны вправе согласовать в приложении или дополнительном соглашении определённый срок пользования Услугами и/или особые условия его продления.

6. Обязанности сторон

- 6.1.** Обязанности Исполнителя. Исполнитель обязуется:
- создать Аккаунт Бенефициара на Платформе в разумный срок с момента подтверждения оплаты;
 - настроить веб-сайт в соответствии с требованиями, согласованными с Бенефициаром, и выбранным тарифным планом, включая интеграцию запрошенных дополнительных модулей;
 - обеспечить хостинг веб-сайта на домене, указанном Бенефициаром, или на поддомене вида site.ecom.md;
 - обеспечивать непрерывную работу Платформы, за исключением плановых технических работ, о которых Бенефициар уведомляется заблаговременно в той мере, в которой это возможно;

- оказывать техническую поддержку в порядке, предусмотренном п. 5.2;
- хранить данные Бенефициара и обеспечивать их безопасность в порядке, предусмотренном разделом 16 и Приложением № 2;
- обеспечивать конфиденциальность данных Бенефициара в порядке, предусмотренном разделами 9 и 16 и Политикой конфиденциальности (п. 16.3);
- выставлять налоговые накладные через платформу <https://efactura.sfs.md>;
- соблюдать применимое к его деятельности законодательство Республики Молдова.

6.2. Обязанности Бенефициара. Бенефициар обязуется:

- предоставлять Исполнителю всю информацию, материалы и доступы, необходимые для настройки веб-сайта и интеграций;
- соблюдать законодательство Республики Молдова в отношении Контента, размещаемого на веб-сайте и Платформе, неся за него единоличную ответственность;
- исполнять обязанности оператора персональных данных покупателей и посетителей веб-сайта в соответствии с разделом 16;
- не использовать Платформу в противоправных целях, противоречащих общественному порядку или добрым нравам;
- обеспечивать безопасность данных доступа к Аккаунту и не передавать их неуполномоченным третьим лицам;
- оплачивать Услуги в сроки и в порядке, предусмотренные разделом 7;
- принимать налоговую накладную, выставленную Исполнителем, не позднее 25-го числа месяца, в котором она была выставлена;
- без необоснованной задержки уведомлять Исполнителя о любом инциденте, неисправности или несанкционированном использовании Аккаунта.

7. Финансовые условия

- 7.1.** Размер платы, причитающейся с Бенефициара, определяется в зависимости от тарифного плана, выбранного им через Платформу, и активированных дополнительных модулей в соответствии с перечнем, опубликованным по адресу <https://ecom.md/tariffs> на дату выставления налоговой накладной.
- 7.2.** Конкретный размер платы за каждый расчётный период отражается в налоговой накладной, выставляемой Исполнителем через платформу <https://efactura.sfs.md>.
- 7.3.** Оплата производится периодически путём банковского перевода на счёт Исполнителя на основании выставленной налоговой накладной, в срок, указанный в ней, а если срок не указан, — до начала оплачиваемого периода.
- 7.4.** Принятие налоговой накладной Бенефициаром подтверждает как факт оказания Услуг за соответствующий период, так и размер причитающейся платы. Бенефициар обязан принять налоговую накладную не позднее 25-го числа месяца, в котором она была выставлена.
- 7.5.** Произведённые платежи, в том числе за неиспользованную часть оплаченного периода, возврату не подлежат независимо от причины прекращения или приостановления действия Договора.
- 7.6.** В случае изменения тарифного плана, выбранного Бенефициаром, либо активации или деактивации дополнительных модулей размер платы корректируется соответствующим образом начиная с месяца, следующего за месяцем, в котором произошло изменение, и отражается в налоговой накладной за соответствующий период.

- 7.7.** Исполнитель вправе обновлять тарифы, опубликованные по адресу <https://ecom.md/tariffs>.
Обновлённые тарифы применяются к Бенефициару в порядке, предусмотренном разделом 12.
-

8. Приостановление оказания услуг

- 8.1.** Доступ Бенефициара к Платформе и Услугам предоставляется при условии предварительной оплаты Услуг согласно накладной, выставленной Исполнителем.
- 8.2.** Исполнитель вправе полностью или частично приостановить доступ Бенефициара к Платформе и Услугам без выплаты компенсаций в следующих случаях:
- несвоевременная оплата Услуг, в том числе в течение льготного периода по п. 13.3;
 - нарушение Бенефициаром условий настоящего Договора;
 - размещение на Платформе незаконного Контента или Контента, нарушающего права третьих лиц;
 - проведение плановых технических работ по обслуживанию с предварительным уведомлением — в той мере, в которой это возможно.
- 8.3.** Возобновление доступа к Услугам после приостановления осуществляется после устранения причин, повлёкших приостановление.
-

9. Конфиденциальность и защита данных

- 9.1.** Исполнитель обеспечивает безопасность данных Бенефициара, применяя меры, описанные в Приложении № 2.
- 9.2.** Исполнитель обязуется обеспечивать конфиденциальность данных Бенефициара и не передавать их третьим лицам без его предварительного согласия, за исключением субобработчиков, привлечённых в порядке раздела 16, случаев, прямо предусмотренных законом, и запросов компетентных органов.
- 9.3.** Бенефициар несёт единоличную ответственность за безопасность данных доступа к Аккаунту, в том числе паролей, и за любые действия, совершённые с его Аккаунта.
- 9.4.** Стороны обязуются соблюдать положения:
- Закона № 195/2024 о защите персональных данных;
 - Закона № 105/2003 о защите прав потребителей (в применимой части);
 - налогового законодательства Республики Молдова;
 - любых иных нормативных актов, применимых к обработке персональных данных и деятельности в сфере электронной торговли.
- 9.5.** Обработка персональных данных при оказании Услуг регулируется разделом 16.
-

10. Ответственность сторон

- 10.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых по настоящему Договору, в соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Молдова.
- 10.2.** Бенефициар несёт полную и единоличную ответственность за Контент, опубликованный на веб-сайте, и за любые правовые последствия, вытекающие из такого Контента.
- 10.3.** Исполнитель не несёт ответственности за:

- несанкционированный доступ к Аккаунту или данным Бенефициара, ставший возможным вследствие действий или бездействия Бенефициара;
- утрату данных, наступившую по вине Бенефициара или вследствие действий неуполномоченных третьих лиц, при условии что Исполнитель исполнил обязанности, предусмотренные разделом 16 и Приложением № 2;
- невозможность пользования Услугами по причинам, связанным с оборудованием, интернет-соединением или настройками Бенефициара;
- косвенные убытки, упущенную выгоду или репутационный ущерб – в пределах, допускаемых законом.

11. Интеллектуальная собственность

- 11.1.** Все права на Платформу, исходный код, дизайн, шаблоны (template-ы), интерфейсы и базы данных принадлежат исключительно Исполнителю и/или его лицензиарам и охраняются законодательством об интеллектуальной собственности. Персональные данные покупателей и посетителей веб-сайта не являются базами данных Исполнителя в смысле настоящего пункта и обрабатываются в порядке раздела 16.
- 11.2.** Исполнитель предоставляет Бенефициару на срок действия Договора неисключительное, непередаваемое и не подлежащее sublicензированию право пользования Платформой исключительно в целях использования Услуг согласно выбранному тарифному плану.
- 11.3.** Контент, размещённый на веб-сайте, остаётся собственностью Бенефициара. Размещая Контент на Платформе, Бенефициар предоставляет Исполнителю ограниченное право хранить, обрабатывать и отображать его исключительно в целях оказания Услуг.
- 11.4.** Передача прав на веб-сайт или его перенос за пределы Платформы осуществляются отдельно, на основании письменного дополнительного соглашения между Сторонами, на возмездной основе. Размер платы определяется Исполнителем в зависимости от технической сложности переноса и объёма данных согласно тарифам, опубликованным по адресу <https://ecom.md/tariffs>, либо, при их отсутствии, согласно коммерческому предложению, направленному Бенефициару. Выгрузка персональных данных в порядке п. 16.32 осуществляется без дополнительной платы.

12. Изменение договора

- 12.1.** Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в положения настоящего Договора путём публикации обновлённой редакции по адресу <https://ecom.md/contract>. Изменения вступают в силу через 14 (четырнадцать) календарных дней с даты публикации.
- 12.2.** Продолжение использования Услуг и/или оплата абонемента после вступления в силу изменений считается принятием таких изменений Бенефициаром.
- 12.3.** В случае если Стороны согласовали индивидуальные условия в приложении или письменном дополнительном соглашении, изменение таких условий осуществляется исключительно путём подписания письменного дополнительного соглашения обеими Сторонами.

13. Прекращение договора

- 13.1.** Настоящий Договор прекращается:
- а) путём одностороннего отказа с письменным уведомлением другой Стороны не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения;

- б) путём расторжения за неисполнение договорных обязательств — по истечении разумного срока, предоставленного нарушившей Стороне для устранения нарушения;
- с) автоматически — с первого дня периода, за который абонемент не оплачен в срок;
- д) в случае, предусмотренном п. 16.19.

13.2. После прекращения Договора:

- доступ Бенефициара к Платформе и Услугам прекращается, за исключением выгрузки данных по п. 16.32;
- персональные данные возвращаются и удаляются в порядке п. 16.32–16.35;
- перенос веб-сайта за пределы Платформы осуществляется в порядке п. 11.4;
- платежи возврату не подлежат (п. 7.5).

13.3. После прекращения Договора по п. 13.1 с) Исполнитель вправе, но не обязан, сохранить работу веб-сайта и Аккаунта на время, необходимое Бенефициару для оплаты (льготный период). Если оплата поступила в течение льготного периода, Договор считается не прекращавшимся. Срок, установленный п. 16.32, исчисляется с окончания льготного периода.

14. Форс-мажор

- 14.1.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение договорных обязательств, если это вызвано обстоятельствами непреодолимой силы в смысле Гражданского кодекса Республики Молдова.
- 14.2.** Сторона, затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, обязана в письменной форме уведомить другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств и, по мере возможности, представить подтверждающие документы, выданные компетентными органами.

15. Разрешение споров

- 15.1.** Любой спор, возникший между Сторонами в связи с толкованием, исполнением или прекращением настоящего Договора, разрешается прежде всего мирным путём, посредством прямых переговоров.
- 15.2.** В случае невозможности мирного урегулирования спор передаётся на рассмотрение компетентных судебных инстанций Республики Молдова.

16. Обработка персональных данных

Роли Сторон

- 16.1.** Настоящий раздел регулирует обработку персональных данных, которую Исполнитель осуществляет от имени Бенефициара при оказании Услуг, и составлен в соответствии со ст. 28 Закона № 195/2024 о защите персональных данных (далее — «Закон»). Если к Бенефициару применяется Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR), раздел применяется также в целях ст. 28 GDPR.
- 16.2.** В отношении персональных данных покупателей и посетителей веб-сайта оператором является Бенефициар. Бенефициар сам определяет, какие данные собирать, с какой целью, на каком основании и как долго их хранить. Исполнитель предоставляет Платформу и обрабатывает эти данные только как лицо, уполномоченное оператором (обработчик), в объёме, необходимом для работы Платформы.

- 16.3.** Исполнитель является самостоятельным оператором только в отношении данных самого Бенефициара и пользователей его Аккаунта: учётные записи, логины и пароли для входа в панель управления, контактные и платёжные данные, данные для выставления налоговых накладных и оказания технической поддержки. Эти данные Исполнитель обрабатывает для заключения и исполнения Договора, выставления налоговых накладных, технической поддержки и выполнения требований законодательства. Они хранятся в течение срока действия Договора, а после его прекращения – в течение срока, установленного законодательством о бухгалтерском учёте. Получателями могут быть поставщики услуг Исполнителя (хостинг, электронная почта, инструменты поддержки). Подробнее – в Политике конфиденциальности, опубликованной по адресу <https://ecom.md/ru/politika-konfidentsialnosti>. Настоящий раздел к этим данным не применяется.
- 16.4.** Термины «персональные данные», «обработка», «оператор», «лицо, уполномоченное оператором», «субъект данных» и «нарушение безопасности персональных данных» используются в значении, установленном Законом.

Предмет, характер, цель и срок обработки

- 16.5.** Предмет обработки – персональные данные, которые Бенефициар, покупатели и посетители веб-сайта вводят на Платформу или которые образуются при её использовании.
- 16.6.** Характер обработки: сбор через формы веб-сайта, запись, хранение, отображение в Аккаунте, резервное копирование, передача в интеграции, подключённые Бенефициаром, выгрузка и удаление.
- 16.7.** Цель обработки – оказание Услуг: работа веб-сайта и Аккаунта, хостинг, техническое обслуживание, техническая поддержка и обеспечение безопасности Платформы. Исполнитель не использует эти данные в собственных целях, в том числе для рекламы, и не передаёт их другим Бенефициарам.
- 16.8.** Срок обработки – срок действия Договора и период возврата и удаления данных по п. 16.32–16.35. Пока Договор действует, Исполнитель не удаляет данные по своей инициативе: сроки их хранения определяет Бенефициар и удаляет данные средствами Аккаунта.
- 16.9.** Инструкциями Бенефициара считаются Договор, настройки и действия Бенефициара в Аккаунте, а также его письменные обращения в техническую поддержку.

Категории данных и субъектов

- 16.10.** Исполнитель обрабатывает следующие категории данных (фактический состав зависит от настроек Бенефициара):

Субъекты данных	Персональные данные
Покупатели веб-сайта	Данные заказа: имя, email, телефон, адрес доставки, комментарий, состав и сумма, способ оплаты и доставки, IP-адрес, метки источника перехода. Учётная запись покупателя: имя, email, телефон, адреса, избранное, идентификатор при входе через соцсеть. Данные, введенные в форму заказа до его оформления. Отзывы: имя, email, текст
Посетители веб-сайта	IP-адрес, технические данные браузера, файлы cookie Платформы, журнал согласий на cookie (выбор, дата, IP-адрес, браузер)

- 16.11.** Пароли покупателей хранятся только в виде необратимого хеша. Данные банковских карт покупатель вводит на странице банка или платёжной системы: Платформа их не принимает и не хранит, а сохраняет только идентификатор и статус транзакции. Если Бенефициар включил отправку данных для входа в письме покупателю, пароль передаётся покупателю по электронной почте (п. 16.25).

16.12. Платформа не предназначена для особых категорий персональных данных (сведения о здоровье, биометрия, судимости и иные). Бенефициар обязуется не размещать и не собирать такие данные через Платформу.

Обязанности Исполнителя

16.13. Исполнитель обязуется:

- а) обрабатывать персональные данные только по документированным инструкциям Бенефициара (п. 16.9), в том числе в отношении передачи данных в другие государства. Если обработки требует закон, Исполнитель сообщает об этом Бенефициару до её начала, кроме случаев, когда закон запрещает такое сообщение;
- б) без задержки сообщать Бенефициару, если его инструкция, по мнению Исполнителя, нарушает Закон;
- с) допускать к персональным данным только сотрудников, которым доступ необходим для оказания Услуг и которые приняли письменное обязательство о конфиденциальности;
- d) принимать технические и организационные меры безопасности, предусмотренные ст. 32 Закона и описанные в Приложении № 2;
- е) привлекать субобработчиков только на условиях п. 16.17–16.19;
- f) помогать Бенефициару отвечать на запросы субъектов данных (п. 16.29–16.30);
- g) помогать Бенефициару в обеспечении безопасности обработки, уведомлении о нарушениях безопасности, оценке воздействия на защиту данных и консультациях с надзорным органом – в пределах сведений, которыми располагает Исполнитель;
- h) после прекращения Договора вернуть и удалить персональные данные в порядке п. 16.32–16.35;
- i) предоставлять Бенефициару сведения, подтверждающие исполнение настоящего раздела, и содействовать проверкам (п. 16.36–16.37).

16.14. Сотрудники Исполнителя входят в Аккаунт Бенефициара и видят данные покупателей только для настройки веб-сайта, технической поддержки и устранения неисправностей. Изменения, которые они вносят, записываются в журнал.

Обязанности Бенефициара

16.15. Бенефициар как оператор:

- а) определяет в настройках Аккаунта, какие данные собирает веб-сайт (поля формы заказа, регистрация покупателей, отзывы), с какой целью и как долго они хранятся, и обеспечивает законное основание для их обработки;
- б) размещает на веб-сайте политику конфиденциальности и политику cookie и поддерживает их в актуальном состоянии;
- с) получает согласия покупателей там, где они требуются по закону, в том числе на рекламные рассылки и аналитические cookie;
- d) решает, какие сторонние сервисы, счётчики, пиксели и скрипты подключать к веб-сайту, и отвечает за их использование;
- е) отвечает на запросы субъектов данных и при необходимости уведомляет надзорный орган и субъектов о нарушениях безопасности;
- f) отвечает за законность инструкций, которые даёт Исполнителю;
- g) управляет доступом своих сотрудников к Аккаунту и отвечает за безопасность данных доступа в соответствии с п. 9.3.

16.16. Сторонние сервисы, которые подключены к веб-сайту по выбору Бенефициара (платёжные системы, кредитные организации, службы доставки, CRM и учётные системы, сервисы рассылок, аналитика, рекламные пиксели), не являются субобработчиками Исполнителя. Данные передаются им по инструкции Бенефициара, а отношения с ними Бенефициар регулирует самостоятельно. Исполнитель от своего имени не направляет рекламные рассылки покупателям Бенефициара и не устанавливает на веб-сайт аналитические и рекламные скрипты. Если Бенефициар не указал собственный адрес отправителя, письма покупателям о заказах отправляются с адреса Платформы от имени и по поручению Бенефициара.

Субобработчики

- 16.17.** Бенефициар даёт Исполнителю общее разрешение привлекать других обработчиков (далее – «субобработчики»), перечисленных в Приложении № 1.
- 16.18.** Исполнитель заключает с каждым субобработчиком договор, который возлагает на него обязанности по защите данных не меньше предусмотренных настоящим разделом, и отвечает перед Бенефициаром за действия субобработчика как за свои собственные.
- 16.19.** О добавлении или замене субобработчика Исполнитель уведомляет путём публикации обновлённого Приложения № 1 в порядке раздела 12 не менее чем за 14 календарных дней до изменения. В этот срок Бенефициар вправе направить мотивированное письменное возражение. Если Стороны не найдут решения, Бенефициар вправе отказаться от Договора до даты изменения без соблюдения срока, установленного п. 13.1 а).

Место хранения и передача данных в другие государства

- 16.20.** Основная база данных с персональными данными, файлы и резервные копии хранятся на серверах хостинг-провайдера, указанного в Приложении № 1, в Республике Молдова.
- 16.21.** Отдельные субобработчики из Приложения № 1 обрабатывают данные за пределами Республики Молдова – в Европейском союзе и США. Такая передача осуществляется только при наличии гарантий, предусмотренных ст. 44–50 Закона, в том числе договорных условий о защите данных с субобработчиком.
- 16.22.** Об изменении страны хранения данных Исполнитель уведомляет в порядке п. 16.19.

Меры безопасности

- 16.23.** Исполнитель применяет технические и организационные меры, описанные в Приложении № 2.
- 16.24.** Исполнитель вправе менять эти меры по мере развития Платформы при условии, что уровень защиты не снижается.
- 16.25.** Бенефициар отвечает за безопасность на своей стороне: надёжность и сохранность паролей, права пользователей Аккаунта, защиту устройств, с которых осуществляется вход, и включение доступных в Аккаунте средств защиты (двухфакторная аутентификация, выход со всех устройств, ограничение доступа по IP-адресам), а также за выбор настроек уведомлений покупателей, в том числе за отправку данных для входа в письмах.

Нарушения безопасности персональных данных

- 16.26.** О нарушении безопасности, затронувшем данные Бенефициара, Исполнитель уведомляет Бенефициара в порядке раздела 17 без неоправданной задержки и не позднее 48 часов с момента, когда узнал о нём.
- 16.27.** Уведомление содержит: описание нарушения; категории и примерное число затронутых субъектов и записей; вероятные последствия; принятые и планируемые меры; контакт для связи. Если часть сведений ещё неизвестна, они передаются по мере выяснения.

16.28. Исполнитель принимает меры по устранению нарушения и его последствий. Уведомление надзорного органа и субъектов данных остаётся обязанностью Бенефициара; Исполнитель не делает этого от его имени без поручения.

Запросы субъектов данных и государственных органов

16.29. Если субъект данных обратился напрямую к Исполнителю, Исполнитель пересылает запрос Бенефициару в течение 5 рабочих дней и не отвечает на него по существу.

16.30. Запросы субъектов Бенефициар исполняет сам: выгрузка заказов и покупателей доступна в Аккаунте, а покупатель может сам удалить свою учётную запись. Если этого недостаточно, Исполнитель по письменному обращению Бенефициара выгружает или удаляет данные конкретного покупателя в течение 15 рабочих дней. При удалении заказы обезличиваются, если Бенефициар должен хранить их для бухгалтерского учёта.

16.31. О требовании государственного органа раскрыть персональные данные Бенефициара Исполнитель сообщает Бенефициару до раскрытия, кроме случаев, когда закон запрещает такое сообщение.

Возврат и удаление данных

16.32. В течение 30 календарных дней после прекращения Договора Бенефициар вправе без дополнительной платы выгрузить данные из Аккаунта (заказы – XLSX или CSV, покупатели – CSV, через API – JSON) или запросить полную выгрузку персональных данных. Перенос веб-сайта осуществляется на условиях п. 11.4.

16.33. По истечении этого срока Исполнитель удаляет персональные данные из рабочей базы в разумный срок, а из резервных копий – по мере их обновления; в любом случае данные удаляются полностью не позднее 12 месяцев. До удаления из резервных копий данные не используются.

16.34. До прекращения Договора Бенефициар вправе потребовать удалить данные без возврата. Исполнитель хранит данные дольше указанных сроков только тогда и в том объёме, в каком этого требует закон.

16.35. По письменному запросу Бенефициара Исполнитель письменно подтверждает удаление.

Проверки

16.36. По письменному запросу Бенефициара, но не чаще одного раза в год, Исполнитель в течение 20 рабочих дней предоставляет сведения об исполнении настоящего раздела: описание мер безопасности, перечень субобработчиков и ответы на вопросы Бенефициара. Подробные сведения об инфраструктуре предоставляются на условиях конфиденциальности. Ограничение по частоте не действует после нарушения безопасности и при запросе надзорного органа.

16.37. Если этих сведений недостаточно, Бенефициар вправе провести проверку сам или через независимого аудитора, связанного обязательством о конфиденциальности. Бенефициар уведомляет о проверке за 30 календарных дней. Проверка проходит в рабочее время, без доступа к данным других Бенефициаров и за счёт Бенефициара.

Ответственность и соотношение с другими разделами

16.38. Исполнитель отвечает только за исполнение обязанностей обработчика, установленных Законом и настоящим разделом, и за действия своих субобработчиков. За законность сбора и использования данных покупателей, политику конфиденциальности веб-сайта, подключённые Бенефициаром сервисы и скрипты, ответы субъектам данных и уведомления надзорного органа отвечает Бенефициар. В остальном ответственность Сторон определяется разделом 10.

16.39. В вопросах обработки персональных данных настоящий раздел имеет преимущественную силу перед остальными положениями Договора.

16.40. Обращения по вопросам персональных данных направляются Исполнителю на адрес help@ecom.md.

17. Сообщения и уведомления

- 17.1.** Все уведомления между Сторонами направляются в письменной форме заказным письмом с уведомлением о вручении, курьером или по электронной почте — на контактные адреса, сообщённые Бенефициаром при создании Аккаунта, и на контактные данные Исполнителя, опубликованные по адресу <https://ecom.md>, либо на иные адреса, о которых будет в дальнейшем сообщено в письменной форме.
- 17.2.** Уведомления, направленные по электронной почте, считаются полученными в дату подтверждения получения, а при отсутствии такого подтверждения — в первый рабочий день, следующий за днём отправки.
-

18. Заключительные положения

- 18.1.** Настоящий Договор регулируется законодательством Республики Молдова, в том числе Гражданским кодексом Республики Молдова, Законом № 195/2024 о защите персональных данных, Законом № 105/2003 о защите прав потребителей (в применимой части) и применимым налоговым законодательством.
- 18.2.** Приложения № 1 и № 2, а также возможные приложения или дополнительные соглашения, подписанные обеими Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора. В случае расхождения между положениями настоящего Договора и условиями подписанного приложения или дополнительного соглашения преимущественную силу имеют положения последних.
- 18.3.** Недействительность одного или нескольких положений настоящего Договора не затрагивает действительность остальных положений при условии, что они могут порождать правовые последствия независимо от недействительных.
- 18.4.** Договор составлен на румынском, русском и английском языках. При расхождении между текстами преимущественную силу имеет текст на румынском языке.
- 18.5.** Настоящая редакция Договора вступает в силу 16.10.2026 и заменяет редакцию от 06.12.2024.
- 18.6.** Реквизиты Исполнителя: «ALSODEV» S.R.L., юридический адрес: мун. Кишинёв, ул. Vadul lui Vodă, 78/2; IDNO 1017600039241; код НДС 0611824; банк BC «Moldindconbank» SA, фил. A. Russo; IBAN MD14ML000000000225136688; по вопросам персональных данных: help@ecom.md.

Приложение № 1. Перечень субобработчиков

В перечень входят сервисы, которые Исполнитель сам использует для работы Платформы и в которые могут попадать персональные данные покупателей. Сервисы, подключённые Бенефициаром, в перечень не входят (п. 16.16).

Назначение	Субобработчик	Страна обработки	Данные
Хостинг серверов, базы данных и файлов, резервные копии, защита от DDoS	S.R.L. «FOXCLOUD COMMUNICATIONS»	Республика Молдова	Все данные по п. 16.10
Отправка писем о заказах и восстановлении пароля	Google LLC / Google Ireland Ltd (Google Workspace)	США, ЕС	Имя, email, телефон, адрес, состав заказа; данные для входа, если Бенефициар включил их отправку (п. 16.25)
Защита форм от спама, вход через Google	Google LLC (reCAPTCHA, Google Sign-In)	США	IP-адрес, технические данные браузера; при входе через Google — имя и email
Сбор технических ошибок	Functional Software, Inc. (Sentry)	ЕС (Германия), компания в США	Технические данные об ошибке, могут содержать email и IP-адрес. Пароли, токены, ключи, данные карт и cookie удаляются до отправки; хранение — 90 дней

Приложение № 2. Технические и организационные меры безопасности

Ниже описаны основные меры. Подробное описание инфраструктуры и список лиц с доступом не публикуются и предоставляются Бенефициару по запросу на условиях конфиденциальности (п. 16.36).

- 1. Организационные меры.** Сотрудники Исполнителя подписывают обязательство о конфиденциальности. Доступ к серверам и базе данных имеют только сотрудники, которым он нужен по должности.
- 2. Разделение данных.** Каждая запись привязана к веб-сайту Бенефициара; пользователи Аккаунта видят только данные своего веб-сайта.
- 3. Управление доступом.** Вход на серверы – по криптографическим ключам. В Аккаунте есть роли и права пользователей. Число попыток входа ограничено. Пароли хранятся только в виде необратимого хеша с солью. По выбору Бенефициара в Аккаунте включаются: двухфакторная аутентификация через приложение-аутентификатор (секрет хранится в зашифрованном виде, резервные коды – только в виде хеша); выход со всех устройств; ограничение доступа к административному API и к обмену данными с учётными системами списком разрешённых IP-адресов.
- 4. Шифрование.** Веб-сайт и Аккаунт работают только по HTTPS (TLS 1.2 и выше). Резервные копии шифруются (AES-256) в момент создания, без незашифрованных промежуточных файлов.
- 5. Резервное копирование.** База данных копируется дважды в сутки; копии хранятся в Республике Молдова не дольше 12 месяцев.
- 6. Журналы.** Изменения в Аккаунте (кто, что и когда изменил) хранятся 90 дней. Доступ к серверам и к веб-сайту записывается в технические журналы.
- 7. Защита инфраструктуры.** Защита от DDoS-атак, межсетевой экран, блокировка перебора паролей, ежедневная автоматическая установка обновлений безопасности. Код Платформы проходит ревью. Код и сторонние библиотеки автоматически проверяются на уязвимости при каждом выпуске; выпуск с уязвимостью высокого или критического уровня блокируется.
- 8. Мониторинг и инциденты.** Доступность и ошибки Платформы отслеживаются круглосуточно с оповещением команды. У Исполнителя назначен ответственный за реагирование на инциденты.

Реквизиты Исполнителя

Компания	«ALSODEV» S.R.L.
Юридический адрес	мун. Кишинёв, ул. Vadul lui Vodă, 78/2
IDNO	1017600039241
Код НДС	0611824
Банк	BC «Moldindconbank» SA, фил. A. Russo
IBAN	MD14ML000000000225136688
Контакты	+373 22 022 415 · sales@ecom.md · help@ecom.md