

Регламент оказания услуг «FROMNI» от 01.06.2021

Настоящий Регламент определяет правила оказания услуг «FROMNI» и состоит из:

1. Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «FROMNI».
2. Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «FROMNI» при подготовке Сценариев Исполнителем по заданию Заказчика.

Настоящий Регламент является неотъемлемой частью договора оказания услуг «Рассылка сообщений» и/или договора оказания услуг по предоставлению доступа к Сервису «FROMNI».

Настоящий регламент расположен в сети Интернет по адресу <https://imobis.ru/fromniregulations>.

Заключая договор оказания услуг «Рассылка сообщений» и/или договор оказания услуги по предоставлению доступа к Сервису «FROMNI», Заказчик подтверждает, что ознакомился с настоящим регламентом.

Исполнитель оставляет за собой право изменять настоящий Регламент и все его неотъемлемые части без согласования с Заказчиком с уведомлением последнего посредством размещения на сайте Исполнителя новой редакции Регламента. В случае внесения Исполнителем изменений в Регламент, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста Регламента в сети Интернет по адресу: <https://imobis.ru/fromniregulations>, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении.

Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «FROMNI»

1. Термины и определения

- 1.1. **Сервис «FROMNI» (Сервис)** – программа для ЭВМ, предназначенная для автоматизации двустороннего обмена сообщениями между Заказчиком и его клиентами, поддержки пользователей в мессенджерах и социальных сетях, реализованная в сети Интернет по адресу: app.fromni.com. Сервис позволяет создавать и управлять Сценариями, Интеграциями, Ботами, Кампаниями, а также несет в себе любые другие функции по усмотрению Исполнителя.
- 1.2. **Сайт** – веб-сайт Исполнителя, расположенный в сети Интернет по адресу www.fromni.com
- 1.3. **Личный Кабинет Сервиса** – раздел Сайта, являющийся частью Сервиса «FROMNI», позволяющий Заказчику осуществлять доступ к услугам Исполнителя в соответствии с настоящим Договором, расположенный по адресу в сети Интернет: <https://auth.fromni.com/signin>
- 1.4. **Отчетный период** – календарный месяц предоставления услуг в соответствии с Тарифами Заказчика.
- 1.5. **Тариф** – стоимость услуг по предоставлению доступа к Сервису, определяемая Исполнителем и размещаемая на Сайте и/или в Регламенте оказания услуг и/или в Личном кабинете Заказчика и/или согласованная между Заказчиком и Исполнителем в письменном виде.
- 1.6. **Входящее сообщение** – сообщение от Пользователя в сторону Клиента, поступающее через конкретный Канал и обрабатываемое в Сервисе.
- 1.7. **Исходящее сообщение** – сообщение от Клиента в сторону Пользователя, поступающее через конкретный Канал и обрабатываемое в Сервисе.
- 1.8. **Пользователь** – любое физическое и (или) юридическое лицо, которому адресовано Исходящие Сообщения или которое направляет Входящие сообщения.
- 1.9. **Диалог** – совокупность Исходящих и Входящих сообщений, отправленных в рамках Сценария, созданного Клиентом в Сервисе. В Диалоге, инициированном Пользователем, всегда должно быть минимум одно Входящее сообщение и одно Исходящее сообщение (в сторону Пользователя). В Диалоге, инициированном Клиентом, всегда должно быть минимум одно отправленное Исходящее сообщение (в сторону Пользователя).
- 1.10. **Подписчик** — уникальный Пользователь, для которого был активирован минимум один Диалог в течение отчетного периода.
- 1.11. **Кампания** – формат Сценария, где первым является Исходящее сообщение, отправляемое Заказчиком Подписчикам с использованием Сервиса, обязательно содержащее описание Триггера и/или описывающее способы взаимодействия с Ботом, доступные Пользователю.
- 1.12. **FROMNI.ChatBot** – универсальный модуль, доступный в рамках Сервиса для создания Сценариев и настройки Ботов в подключенных Каналах.
- 1.13. **FROMNI.События** – универсальный модуль в рамках Сервиса, позволяющий создавать и управлять условиями для автоматического запуска Кампаний.
- 1.14. **Сценарий** - модуль в рамках Сервиса, позволяющий Заказчику настраивать цепочки Входящих и Исходящих сообщений через Личный кабинет, которые будут автоматически отправляться через Каналы, доступные Клиенту и Пользователю.
- 1.15. **Нотификация** – Сценарий, предполагающий, что Сервисом будет отправлено только одно Исходящее сообщение Пользователю, а каких-либо Входящих сообщений не предусмотрено.
- 1.16. **Каналы коммуникации (Каналы, транспорты)** – элемент модуля FROMNI.Интеграции, в котором Заказчик выбирает источники, через которые может вестись взаимодействие с Пользователем с использованием Сервиса, производит их подключение предусмотренным способом.
- 1.17. **Источники данных** – это источники, которые содержат данные и сведения, необходимые Боту для корректного ведения Диалога с пользователем в рамках заданного Сценария. Источником данных может быть электронная таблица, текстовый файл, любая внешняя система, которую использует Заказчик в своей работе.
- 1.18. **Бот** – программа для автоматического ведения Диалога с пользователем по одному или нескольким Сценариям через Каналы, активированные Заказчиком в Сервисе.

- 1.19. **Интеграции** – универсальный модуль для работы с транспортом (отправка, получение сообщений) и источниками данных (CRM, ERP и прочие системы), задействованными при работе Бота.
- 1.20. **Триггер** – формат Входящего сообщения, запускающего Бот.
- 1.21. **Контекст** – условие, помимо триггера которое может запускать Бот.
- 1.22. **Карусель** – формат исходящего сообщения, отправляемого Ботом в рамках конкретного канала, представляющий из себя прокручиваемую по горизонтали область, содержащую информацию о товарах (изображение, цена, описание, кнопка с действием) в виде плитки.
- 1.23. **Кнопка** – формат, часть исходящего сообщения, отправляемого Ботом в рамках конкретного канала, выраженная в виде слова или фразы. Нажатие на кнопку тождественно набору текста, который на ней написан. Кнопки используются для ускорения ввода информации Пользователем и снижения риска ошибок при вводе текста, которые могут привести к сбоям в работе Бота.

2. Порядок взаимодействия сторон в рамках услуги «FROMNI»

- 2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по предоставлению доступа к Сервису «FROMNI» (далее – услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги, в соответствии с действующими у Исполнителя Тарифами
- 2.2. В перечень услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, входит:
 - 2.2.1. Доступ к Сервису по уникальному логину и паролю.
 - 2.2.2. Доступ к функциям Сервиса, согласно выбранному Тарифу.
 - 2.2.3. Техническое обслуживание и информационная поддержка по вопросам работы Сервиса.
 - 2.2.4. Консультирование Заказчика по вопросам, связанным с работой Сервиса, по онлайн-поддержке, электронной почте и другим средствам связи со службой технической поддержки.
 - 2.2.5. Иные услуги, если это согласовано Сторонами.
- 2.3. Перед началом оказания услуг Заказчик ознакомился с функциональными возможностями Сервиса согласен на получение услуги в том виде, в котором она есть на момент заключения договора. Любые доработки Сервиса и исправление ошибок осуществляются только по усмотрению Исполнителя и в сроки, приемлемые для Исполнителя.
- 2.4. Заказчик имеет право на осуществление доступа к Сервису при одновременном выполнении следующих условий:
 - 2.4.1. В целях пользования услугами Сервиса Заказчик должен пройти обязательную процедуру регистрации на сайте Сервиса. Создать Личный Кабинет и получить реквизиты доступа: логин (регистрационное имя) и пароль (секретное слово).
 - 2.4.2. Заказчик заполнил, подписал со своей стороны и направил Исполнителю Бланк заказа на услуги FROMNI по форме Исполнителя. Конкретный тариф, выбранный Заказчиком в рамках услуги, должен быть указан в Бланке заказа. Действие Тарифа начинается на 15 (пятнадцатый) календарный день с момента успешной регистрации Заказчика на сайте Сервиса.
 - 2.4.3. Заказчик своевременно и в полном объеме вносит платежи за услуги Исполнителя по предоставлению доступа к Сервису в соответствии с настоящими Правилами и Тарифом, указанным в Бланке заказа.
- 2.5. Заказчик обязуется не использовать права и/или технические возможности, полученные в рамках FROMNI, для осуществления действий, запрещенных законодательством Российской Федерации или страной места нахождения Получателя (таких как проведение азартных игр, направление Абонентам информации без согласия последних на ее получение и т.д.).
- 2.6. Заказчик обязуется не использовать FROMNI для направления Сообщений содержащих информацию или рекламу, запрещенную для распространения на территории РФ или страны места нахождения Получателя, в том числе информацию рекламного и иного характера, направленную на привлечение внимания к работам, услугам и товарам, запрещенным к распространению на территории РФ и (или) страны места нахождения Получателя и противоречащим и не соответствующим требованиям законодательства РФ и (или) страны места нахождения Получателя.

3. Стоимость FROMNI и порядок расчетов

Лимит подписчиков в течение Отчетного периода	Ежемесячный платеж	Стоимость за подписчика в случае превышения лимита в течение Отчетного периода
до 100	бесплатно	не предусмотрено
до 500	1 900,00 ₽	1,50 ₽
до 1 000	2 500,00 ₽	1,50 ₽
до 5 000	5 900,00 ₽	1,50 ₽
до 10 000	9 900,00 ₽	1,50 ₽
до 50 000	19 900,00 ₽	1,50 ₽
до 100 000	27 900,00 ₽	0,50 ₽
до 250 000	37 900,00 ₽	0,50 ₽
до 500 000	59 900,00 ₽	0,50 ₽
до 1 000 000	120 000,00 ₽	0,10 ₽

WhatsApp Business API

Направление	Оператор	Тип IM-сообщений	Сумма авансового платежа, руб.						
			до 500	до 5000	до 10000	до 25000	до 50000	до 100000	до 1000000
			Стоимость за каждое доставленное сообщение, руб.						
Россия	WhatsApp Business API	Сервисное	5,40	5,40	5,40	5,40	5,40	5,40	5,40

Услуга по отправке WhatsApp Business API предоставляется Заказчикам, выбравшим в качестве Тарифа пакет на 10 000 и более Подписчиков.

Дополнительные услуги в рамках «FROMNI»

Наименование	Стоимость, руб.	Оплата
Статус Official Business Account для канала WhatsApp Business API	5900,00	ежемесячно
Интеграция с инфраструктурой Заказчика силами Исполнителя	5000,00/час	почасовая

3.1. В случае, если в соответствии с Бланком Заказа к Заказчику применяется тариф до 100 Подписчиков, но по итогам Отчетного периода Сервисом будет охвачено больше Подписчиков, к Заказчику применяется тариф до 500 Подписчиков.

3.2. Стоимость Сервиса в рамках первого отчетного периода рассчитывается по формуле:

$$A=B/C*D, \text{ где:}$$

A – стоимость услуг в первом отчетном периоде;

B – тариф Заказчика в соответствии с Бланком заказа;

C – общее количество календарных дней в месяце, в котором Заказчик начал пользоваться Сервисом по тарифу в соответствии с Бланком заказа;

D – общее количество календарных дней, прошедших с даты активации тарифа Заказчика до конца месяца.

Формула приведена без учета стоимости дополнительных услуг в рамках FROMNI и без учета стоимости платных сообщений, отправленных по каналу WhatsApp Business API.

3.3. Стоимость Сервиса в рамках второго и последующего отчетного периода рассчитывается по формуле:

$$A=B+(C*D), \text{ где:}$$

A – стоимость услуг в первом отчетном периоде;

B – тариф Заказчика в соответствии с Бланком заказа;

C – общее количество Подписчиков сверх лимита, охваченных Сервисом в Отчетном периоде;

D – стоимость за Подписчика сверх лимита, установленная в рамках тарифа.

Формула приведена без учета стоимости дополнительных услуг в рамках FROMNI и без учета стоимости платных сообщений, отправленных по каналу WhatsApp Business API.

3.4. Основанием для взаиморасчетов между Сторонами служат учетные данные Сервиса.

3.5. Исполнитель оставляет за собой право время от времени и по своему усмотрению предоставлять Заказчикам скидки на тарифы.

3.6. Система расчетов, применяемая к Заказчику в рамках Сервиса – Постоплатная система расчетов (система расчетов с отложенным платежом).

3.7. Заказчик производит оплату услуг Исполнителя на основании выставленного Исполнителем Счета в течение **5 (пяти) календарных дней** с момента получения Акта сдачи-приемки Услуг и Счета от Исполнителя по электронной почте, но не позднее 15 (пятнадцатого) числа календарного месяца, следующего за оплачиваемым.

3.8. Датой надлежащего исполнения Заказчиком обязательств по оплате будет считаться дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.9. Исполнителем устанавливается максимально возможный объем предоставляемых Заказчику Услуг в Отчетном периоде, которые могут быть оказаны на указанных в п.3.6 настоящего Приложения условиях расчетов — кредитный лимит. Кредитный лимит может быть установлен как для всех, так и для отдельных Услуг, доступных Заказчику в рамках Сервиса.

3.9.1. В случае возникновения у Заказчика задолженности по оплате услуг Исполнителя по истечении Отчетного периода (полностью или в части), Исполнитель вправе уменьшить размер кредитного лимита Заказчика на следующий Отчетный период в одностороннем порядке.

3.10. В случае превышения Заказчиком кредитного лимита в Отчетном периоде и(или) в случае нарушения условия о сроке оплаты Услуг в соответствии с настоящим Приложением, Исполнитель имеет право:

-приостановить предоставление Заказчику Услуги на условиях постоплатной системы расчетов;

-в период приостановки возможности Заказчика получать Услуги на условиях постоплатной системы расчетов оказывать Заказчику Услуги только при условии внесения Заказчиком предоплаты в размере 100% от стоимости Услуг.

3.11. Тарифы на услуги могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке с уведомлением Заказчика не менее, чем за **5 (пять)** календарных дней до даты введения новых тарифов. Уведомление Заказчика осуществляется посредством отправки уведомления на адрес электронной почты, указанный при регистрации в Сервисе. Заказчик, не согласный с новыми тарифами, вправе отказаться от использования Услуг и расторгнуть Договор путем отправки уведомления о расторжении на адрес электронной почты Исполнителя и последующей отправки оригинального экземпляра способом, согласованным в Договоре. В таком случае Договор считается расторгнутым по истечении **3 (Трех)** календарных дней с момента получения Исполнителем уведомления от Заказчика. При этом Заказчик обязан оплатить Исполнителю стоимость фактически оказанных Исполнителем услуг. При отсутствии письменных возражений Заказчика до даты вступления в силу новых применяемых Тарифов, Исполнитель продолжает оказание Услуг в соответствии с новыми Тарифами.

3.11.1. В случае, если Заказчиком осуществлена каким-либо образом блокировка получения сообщений, направляемых Исполнителем на адрес электронной почты Заказчика, в том числе,

в случаях, если адрес электронной почты Исполнителя добавлен Заказчиком в спам-лист, Заказчик осуществил отписку от рассылки сообщений Исполнителем, иным способом ограничил возможность получения сообщений по электронной почте от Исполнителя, а также в случае, если почтовый сервер Заказчика отклонил сообщение Исполнителя, обозначив его как спам, то ответственность за осуществление вышеуказанных действий и неполучение сообщений от Исполнителя по электронной почте несет Заказчик и, при этом, уведомление Заказчика об изменении Тарифов признается как произведенное надлежащим образом.

- 3.12. Стороны при взаиморасчетах, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, оставляют за собой право осуществлять зачет взаимных требований с обязательным оформлением соответствующего Акта

**Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «FROMNI» при подготовке Сценариев
Исполнителем по заданию Заказчика**

Подготовка Сценариев выполняется Исполнителем только на основании заявок Заказчика в следующем порядке:

1. Заказчик направляет Исполнителю заявки на выполнение работ по телекоммуникационным каналам связи с адреса Заказчика, закрепленного в Приложении №2 к Договору, или, при взаимном согласии Сторон, в устной форме.
2. Заявка, направляемая в адрес Исполнителя, должна содержать описание Сценария (-ев), которые необходимо создать, ожидаемый срок выполнения работ и сотруднике Заказчика, ответственного за прием результатов работ по заявке.
3. После получения заявки, Исполнитель, производит оценку временных затрат на ее выполнение и в срок не позднее двух рабочих дней доводит ее до сотрудника Заказчика, инициировавшего заявку.
4. В зависимости от сложности заявки, Исполнитель, предварительно уведомив Заказчика, имеет право увеличить время оценки временных затрат на выполнение заявки на срок, не превышающий пяти рабочих дней.
5. Исполнитель приступает к выполнению работ по заявке только при условии получения от сотрудника Заказчика, инициировавшего заявку, подтверждения на выполнения работ по заявке в соответствии с ранее представленной оценкой временных затрат на ее выполнение.
6. По завершению работ по заявке Исполнитель направляет сотруднику Заказчика, ответственному за прием работ по заявке, уведомление о факте выполнения работ и просьбой подтвердить принятие работ по заявке.
7. Сотрудник Заказчика, ответственный за принятие работ, в течение двух рабочих дней осуществляет проверку выполненных работ по заявке и направляет в адрес Исполнителя свои мотивированные замечания или подтверждение о принятии работ по заявке.
8. В зависимости от сложности заявки, Заказчик, предварительно уведомив Исполнителя, имеет право увеличить время проверки результатов работ по заявке на срок, не превышающий пяти рабочих дней.
9. При наличии замечаний со стороны сотрудника Заказчика, ответственного за принятие работ по заявке, Исполнитель устраняет их в кратчайший срок.
10. Работы по заявке считаются выполненными по факту получения Исполнителем от Заказчика уведомления о принятии работ по заявке или в отсутствии такового по истечении пяти рабочих дней при условии отсутствия мотивированных замечаний со стороны Заказчика. Стоимость работ, подлежащих оплате в Отчетном периоде, определяется как произведение фактического объема времени, затраченного Исполнителем на выполнение работ и стоимостью одного часа работы специалиста Исполнителя, указанного в п.11 настоящего Приложения. Неполный час работы округляется до целого часа.
11. Учет времени, затраченного на выполнение работ по очередной заявке, ведет Исполнитель путем составления отчета о проделанной работе, который предоставляется Заказчику в составе пакета закрывающих документов по всем услугам, оказанным Исполнителем Заказчику по итогам Отчетного периода.

Наименование	Стоимость, руб., включая налоги
Создание Сценариев Исполнителем по заданию Заказчика	3000,00 руб./в час