

Регламент оказания услуг «FROMNI» от 01.06.2023

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. 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.imobis.ru
- 1.3. **Личный Кабинет Сервиса** – функциональный модуль в рамках Сервиса «FROMNI», позволяющий Заказчику посредством авторизации, предполагающей ввод логина и пароля доступа к Сервису, осуществлять доступ к услугам Исполнителя в соответствии с настоящим Договором, расположенный в домене: <https://auth.fromni.com/ru>
- 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 Исходящее сообщение (в сторону Пользователя), которое не имеет статуса, прямо указывающего на то, что оно не было доставлено.
- 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 транспортами (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.
- 1.24. **FROMN1.API** (Application programming interface) — API-интерфейсы программирования Решений, документированные Исполнителем в опубликованной документации и содержащиеся в Сервисе.
- 1.25. **Решения (Приложения)** – программы, разработанные в соответствии с FROMN1.API, предназначенные для конкретного использования в рамках Сервиса, включая исправления ошибок, обновления, модернизации, улучшения, дополнения, новые выпуски и новые версии таких программ.
- 1.26. **Шаблон** - шаблон сообщения, содержащий переменные вида *#field 1, 2, n#*, способные принимать любые значения, созданный в привязке к одному или нескольким Каналам, доступным в Сервисе. В момент отправки Нотификации или Кампании Исходящее сообщение, если иное специально не оговорено для конкретного Решения, всегда проверяется на соответствие Шаблону, имеющему статус Одобрен и при отсутствии других ограничений, отправляется в нужный Канал только при условии подтверждения такого соответствия на уровне Сервиса.
- 1.27. **Группа Шаблонов** – Шаблоны, объединенные в группу с определенным названием. Наличие Группы шаблонов позволяет настроить Кампанию таким образом, что в разные Каналы она отправится с текстом шаблона, одобренного для данного Канала.
- 1.28. **Медиахранилище** – модуль в рамках Сервиса, который позволяет загружать файлы для получения прямой ссылки на них, которую можно указать для вложения при отправке сообщения Подписчику через соответствующий Канал коммуникации (при условии поддержки данной функции на стороне каждого из Каналов). Также в медиахранилище сохраняются вложения из входящих сообщений от Подписчиков.
- 1.29. **Мессенджер** – модуль в рамках Сервиса, в котором отображаются Диалоги с Пользователями. Представлен в виде плиток с указанием ID Пользователя, кликнув на который можно открыть всю историю Диалогов с этим пользователем, а также осуществлять определенные действия в реальном времени – отслеживать текущий диалог с Ботом, прерывать текущий диалог с Ботом, писать Пользователю, возобновлять прерванный диалог Пользователя с Ботом или запускать новый.
- 1.30. **Цифровой профиль** – универсальный модуль в котором фиксируется определенный набор переменных о каждом Подписчике в автоматическом или ручном режимах.
- 1.31. **Бланк Заказа** – это документ, в котором Заказчик выбирает применяемый к нему Тариф и на основании которого производится расчет стоимости услуг по предоставлению доступа к Сервису. Бланк заказа может быть оформлен Заказчиком в Личном кабинете; либо путем отправки электронного письма с контактного email Заказчика в Сервисе, на email Исполнителя в доменной зоне imobis.ru; либо в виде документа, подписанного Заказчиком через систему электронного документооборота или на бумажном носителе. Действием, дополняющим Бланк Заказа, также признается подключение Заказчиком любых платных услуг в рамках активированного Платежного цикла. Например, add-ons – плата за доступ к каналу, либо отправка платных сообщений, стоимость которых должна быть списана напрямую с электронного виртуального счета Заказчика в Сервисе.
- 1.32. **Платежный цикл** - период между двумя последовательными оплатами за услуги доступа к Сервису, Платежный цикл активируется с момента первого списания средств за тариф с установленным лимитом подписчиков и длится до той же даты в следующем месяце. После чего наступает срок очередного списания по тарифу и в случае успеха, платежный цикл активируется заново.
- 1.33. **Дополнительные услуги** (далее – add-ons) – дополнительные услуги, предусмотренные Тарифами. Списания за add-ons могут осуществляться с электронного виртуального счета Заказчика в Сервисе в рамках активированного Платежного цикла.

2. Порядок взаимодействия сторон в рамках услуги «FROMN1»

- 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 должен направить Исполнителю Бланк заказа на услуги FROMNI по форме Исполнителя, а также внести предоплату за услуги установленным способом. Действие Тарифа начинается на 10 (десятый) календарный день с момента успешной регистрации Заказчика на сайте Сервиса, либо по достижении Заказчиком установленного лимита в 100 уникальных подписчиков – в зависимости от того, какое событие наступит раньше.
 - 2.4.3. Заказчик должен своевременно и в полном объеме вносить 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

- 3.1. Обязательная абонентская плата в зависимости от установленного лимита Подписчиков

<u>Лимит подписчиков в течение Отчетного периода</u>	<u>Ежемесячный платеж</u>	<u>Add-ons - стоимость за каждые 100 подписчиков в случае превышения лимита в течение Отчетного периода</u>
до 100	430,00 ₽	430 ₽
до 500	1 900,00 ₽	150 ₽
до 1 000	2 500,00 ₽	150 ₽
до 5 000	5 900,00 ₽	150 ₽
до 10 000	9 900,00 ₽	150 ₽
до 50 000	19 900,00 ₽	150 ₽

В стоимость услуг по предоставлению доступа к Сервису «FROMNI» не входит плата за сообщения, отправляемые с использованием Сервиса «FROMNI». Установление платы за отправку сообщений и

стоимость их отправки зависит от выбранного Заказчиком канала коммуникации с Подписчиками. Заказчик оплачивает сообщения, отправляемые с использованием Сервиса «FROMNI», отдельно, по тарифам лица, предоставляющего услуги по отправке сообщений.

3.2. Add-ons. Плата за доступ к Каналу.

Наименование Канала, за доступ к которому с Заказчика взимается плата	Ежемесячный платеж
WhatsApp Business API	2500,00 ₽

3.3. Add-ons. Другие.

Наименование	Стоимость, руб.	Оплата
Интеграция с инфраструктурой Заказчика силами Исполнителя	5000,00/час	почасовая
Создание Сценариев Исполнителем по заданию Заказчика	3000,00/час	почасовая

3.4. Плата за отправку сообщений. Канал Notify

Стоимость за каждое доставленное исходящее сообщение. Взимается Сервисом при условии, что для канала Notify выбран провайдер со значением ID=7 (Fromni):

RU	Russia	Россия	0,51 ₽
----	--------	--------	--------

3.5. Плата за отправку сообщений. Канал WhatsApp Business API (далее - WABA)*¹

Услуга по отправке WhatsApp Business API предоставляется Заказчикам с активированным Платежным циклом, выбравшим тариф на услугу «FROMNI» с лимитом до 5 000 подписчиков и более в течение Отчетного периода.

Оплате подлежит каждый состоявшийся Диалог (переписка) – инициированный как Заказчиком, так и Подписчиком, в соответствии с условиями пользования аккаунтом WhatsApp Business API, доступными по ссылке <https://help.imobis.ru/conversations/channels/waba>

			Переписка инициирована Заказчиком			Переписка инициирована Подписчиком
			Цена реализации, рубли с учетом налогов			Цена реализации, рубли с учетом налогов
	Market	Страна	Категория Маркетинг	Категория Услуги	Категория Аутентификация	Категория Поддержка
AR	Argentina	Аргентина	6,44	4,45	4,07	3,58
AB	Abkhazia	Абхазия	6,30	3,79	3,47	1,97
AD	Andorra	Андорра	6,30	3,79	3,47	1,97
AE	United Arab Emirates	ОАЭ	3,81	2,47	2,28	2,39
AF	Afghanistan	Афганистан	7,51	5,06	4,61	2,71
AG	Antigua and Barbuda	Антигуа и Барбуда	6,30	3,79	3,47	1,97
AI	Anguilla	Ангилья	6,30	3,79	3,47	1,97
AL	Albania	Албания	8,72	6,44	5,86	2,96

¹ * Принадлежит компании Meta Platforms Inc., владеющей социальными сетями Facebook и Instagram, по решению суда от 21.03.2022 признанной экстремистской организацией, ее деятельность на территории России запрещена

AM	Armenia	Армения	8,72	6,44	5,86	2,96
AN	Nederlandse Antillen	Нидерландские Ант...	6,30	3,79	3,47	1,97
AO	Angola	Ангола	2,72	2,12	1,96	4,02
AS	American Samoa	American Samoa	6,30	3,79	3,47	1,97
AT	Austria	Австрия	6,19	4,57	4,17	4,35
AU	Australia	Австралия	7,51	5,06	4,61	2,71
AW	Aruba	Аруба	6,30	3,79	3,47	1,97
AZ	Azerbaijan	Азербайджан	8,72	6,44	5,86	2,96
BA	Bosnia & Herzegovina	Босния и Герцеговина	6,30	3,79	3,47	1,97
BB	Barbados	Барбадос	6,30	3,79	3,47	1,97
BD	Bangladesh	Бангладеш	7,51	5,06	4,61	2,71
BE	Belgium	Бельгия	6,19	4,57	4,17	4,35
BF	Burkina Faso	Буркина Фасо	2,72	2,12	1,96	4,02
BG	Bulgaria	Болгария	8,72	6,44	5,86	2,96
BH	Bahrain	Бахрейн	3,81	2,47	2,28	2,66
BI	Burundi	Бурунди	2,72	2,12	1,96	4,02
BJ	Benin	Бенин	2,72	2,12	1,96	4,02
BM	Bermuda	Бермуды	6,30	3,79	3,47	1,97
BN	Brunei Darussalam	Бруней-Даруссалам	6,30	3,79	3,47	1,97
BO	Bolivia	Боливия	7,58	5,26	4,80	4,60
BR	Brazil	Бразилия	6,51	3,91	3,58	3,43
BS	Bahamas	Багамские о-ва	6,30	3,79	3,47	1,97
BT	Bhutan	Бутан	6,30	3,79	3,47	1,97
BVI	British Virgin Islands	Британские Виргин...	6,30	3,79	3,47	1,97
BW	Botswana	Боцвана	2,72	2,12	1,96	4,02
BY	Belarus	Белоруссия	8,72	6,44	5,86	2,96
BZ	Belize	Белиз	6,30	3,79	3,47	1,97
CA	Canada	США/Канада	2,96	2,01	1,88	1,43
CD	Democratic Republic of the Congo	Дем. Респ. Конго	6,30	3,79	3,47	1,97
CF	Central African Republic	Центральноафрикан...	6,30	3,79	3,47	1,97
CG	Congo	Конго	2,72	2,12	1,96	4,02
CH	Switzerland	Швейцария	6,19	4,57	4,17	4,35
CI	Cote d'Ivoire	Кот-д'Ивуар	2,72	2,12	1,96	4,02
CK	Cook Islands	Острова Кука	6,30	3,79	3,47	1,97
CL	Chile	Чили	8,99	6,13	5,58	4,89
CM	Cameroon	Камерун	2,72	2,12	1,96	4,02
CN	China	Китай	7,51	5,06	4,61	2,71
CO	Colombia	Колумбия	1,79	1,41	1,32	1,17
CR	Costa Rica	Коста-Рика	7,58	5,26	4,80	4,60
CU	Cuba	Куба	6,30	3,79	3,47	1,97
CV	Cape Verde	Кабо-Верде	6,30	3,79	3,47	1,97
CY	Cyprus	Кипр	6,30	3,79	3,47	1,97

CZ	Czech Republic	Чехия	8,72	6,44	5,86	2,96
DE	Germany	Германия	13,49	8,66	7,85	8,34
DJ	Djibouti	Джибути	6,30	3,79	3,47	1,97
DK	Denmark	Дания	6,19	4,57	4,17	4,35
DM	Dominica	Доминика	6,30	3,79	3,47	1,97
DO	Dominican Republic	Доминиканская Рес...	7,58	5,26	4,80	4,60
DZ	Algeria	Алжир	2,72	2,12	1,96	4,02
EC	Ecuador	Эквадор	7,58	5,26	4,80	4,60
EE	Estonia	Эстония	6,30	3,79	3,47	1,97
EG	Egypt	Египет	10,73	7,09	6,44	6,68
ER	Eritrea	Эритрея	2,72	2,12	1,96	4,02
ES	Spain	Испания	6,40	4,19	3,83	4,08
ET	Ethiopia	Эфиопия	2,72	2,12	1,96	4,02
FI	Finland	Финляндия	6,19	4,57	4,17	4,35
FJ	Fiji	Фиджи	6,30	3,79	3,47	1,97
FM	Micronesia	Микронезия	6,30	3,79	3,47	1,97
FO	Faroe Islands	Фарерские о-ва	6,30	3,79	3,47	1,97
FR	France	Франция	14,12	7,85	7,12	8,72
GA	Gabon	Габон	2,72	2,12	1,96	4,02
GB	United Kingdom	Великобритания	7,26	4,36	3,99	4,26
GD	Grenada	Гренада	6,30	3,79	3,47	1,97
GE	Georgia	Грузия	8,72	6,44	5,86	2,96
GF	French Polynesia	Французская Полин...	6,30	3,79	3,47	1,97
GH	Ghana	Гана	2,72	2,12	1,96	4,02
GI	Gibraltar	Гибралтар	6,30	3,79	3,47	1,97
GL	Greenland	Гренландия	6,30	3,79	3,47	1,97
GM	Gambia	Гамбия	2,72	2,12	1,96	4,02
GN	Guinea	Гвинея	6,30	3,79	3,47	1,97
GQ	Equatorial Guinea	Экваториальная Гв...	6,30	3,79	3,47	1,97
GR	Greece	Греция	8,72	6,44	5,86	2,96
GT	Guatemala	Гватемала	7,58	5,26	4,80	4,60
GW	Guinea-Bissau	Гвинея-Бисау	2,72	2,12	1,96	4,02
GY	Guyana	Гайана	6,30	3,79	3,47	1,97
HK	Hong Kong	Гонконг	7,51	5,06	4,61	2,71
HN	Honduras	Гондурас	7,58	5,26	4,80	4,60
HR	Croatia	Хорватия	8,72	6,44	5,86	2,96
HT	Haiti	Гаити	7,58	5,26	4,80	4,60
HU	Hungary	Венгрия	8,72	6,44	5,86	2,96
ID	Indonesia	Индонезия	4,49	2,49	3,44	2,39
IE	Ireland	Ирландия	6,19	4,57	4,17	4,35
IL	Israel	Израиль	3,93	2,37	2,20	2,30
IN	India	Индия	не поддерживается	не поддерживается	не поддерживается	не поддерживается
IQ	Iraq	Ирак	3,81	2,47	2,28	2,66
IR	Iran	Иран	6,30	3,79	3,47	1,97
IS	Iceland	Исландия	6,30	3,79	3,47	1,97
IT	Italy	Италия	7,12	4,56	4,17	4,24
JM	Jamaica	Ямайка	7,58	5,26	4,80	4,60

JO	Jordan	Иордания	3,81	2,47	2,28	2,66
JP	Japan	Япония	7,51	5,06	4,61	2,71
KE	Kenya	Кения	2,72	2,12	1,96	4,02
KG	Kyrgyzstan	Киргизстан	6,30	3,79	3,47	1,97
KH	Cambodia	Камбоджа	7,51	5,06	4,61	2,71
KM	Comoros	Коморы	6,30	3,79	3,47	1,97
KN	Saint Kitts and Nevis	Сент-Китс и Невис	6,30	3,79	3,47	1,97
KP	Korea, D.P.R.	Северная Корея	6,30	3,79	3,47	1,97
KR	Korea	Корея	6,30	3,79	3,47	1,97
KW	Kuwait	Кувейт	3,81	2,47	2,28	2,66
KY	Cayman Islands	Каймановы о-ва	6,30	3,79	3,47	1,97
KZ	Kazakhstan	Казахстан	6,30	3,79	3,47	1,97
LA	Lao P.D.R.	Лаос	7,51	5,06	4,61	2,71
LB	Lebanon	Ливан	3,81	2,47	2,28	2,66
LC	Saint Lucia	Сент-Люсия	6,30	3,79	3,47	1,97
LI	Liechtenstein	Лихтенштейн	6,30	3,79	3,47	1,97
LK	Sri Lanka	Шри-ланка	7,51	5,06	4,61	2,71
LR	Liberia	Либерия	2,72	2,12	1,96	4,02
LS	Lesotho	Лесото	2,72	2,12	1,96	4,02
LT	Lithuania	Литва	8,72	6,44	5,86	2,96
LU	Luxembourg	Люксембург	6,30	3,79	3,47	1,97
LV	Latvia	Латвия	8,72	6,44	5,86	2,96
LY	Libyan Arab Jamahiriya	Ливия	2,72	2,12	1,96	4,02
MA	Morocco	Марокко	2,72	2,12	1,96	4,02
MC	Monaco	Монако	6,30	3,79	3,47	1,97
MD	Moldova	Молдова	8,72	6,44	5,86	2,96
ME	Montenegro	Черногория	6,30	3,79	3,47	1,97
MG	Madagascar	Мадагаскар	2,72	2,12	1,96	4,02
MK	Macedonia	Македония	8,72	6,44	5,86	2,96
ML	Mali	Мали	2,72	2,12	1,96	4,02
MM	Myanmar	Мьянма	6,30	3,79	3,47	1,97
MN	Mongolia	Монголия	7,51	5,06	4,61	2,71
MQ	Martinique	Мартиника	6,30	3,79	3,47	1,97
MR	Mauritania	Мавритания	2,72	2,12	1,96	4,02
MS	Montserrat	Монтсеррат	6,30	3,79	3,47	1,97
MT	Malta	Мальта	6,30	3,79	3,47	1,97
MU	Mauritius	Маврикий	6,30	3,79	3,47	1,97
MV	Maldives	Мальдивы	6,30	3,79	3,47	1,97
MW	Malawi	Малави	2,72	2,12	1,96	4,02
MY	Malaysia	Малазия	8,72	2,49	2,30	2,67
		Мексика	4,72	3,11	2,86	1,59
MZ	Mozambique	Мозамбик	2,72	2,12	1,96	4,02
NA	Namibia	Намибия	2,72	2,12	1,96	4,02
NC	New Caledonia	Новая Каледония	6,30	3,79	3,47	1,97
NE	Niger	Нигер	2,72	2,12	1,96	4,02
NG	Nigeria	Нигерия	5,48	3,62	3,31	3,53

NI	Nicaragua	Никарагуа	7,58	5,26	4,80	4,60
NL	Netherlands	Нидерланды	15,68	8,16	7,39	9,01
NO	Norway	Норвегия	6,19	4,57	4,17	4,35
NP	Nepal	Непал	7,51	5,06	4,61	2,71
NR	Nauru	Науру	6,30	3,79	3,47	1,97
NU	Niue	Ниуе	6,30	3,79	3,47	1,97
NZ	New Zealand	Новая Зеландия	7,51	5,06	4,61	2,71
OM	Oman	Оман	3,81	2,47	2,28	2,66
PA	Panama	Панама	7,58	5,26	4,80	4,60
PE	Peru	Перу	7,23	4,56	4,16	2,30
PG	Papua New Guinea	Папуа-Новая Гвинея	7,51	5,06	4,61	2,71
PH	Philippines	Филиппины	7,51	5,06	4,61	2,71
PK	Pakistan	Пакистан	5,07	2,99	2,75	1,95
PL	Poland	Польша	8,72	6,44	5,86	2,96
PM	Saint Pierre and Miquelon	Сен-Пьер и Микелон	6,30	3,79	3,47	1,97
PR	Puerto Rico	Пуэрто-Рико	7,58	5,26	4,80	4,60
PT	Portugal	Португалия	6,19	4,57	4,17	4,35
PW	Palau	Палау	6,30	3,79	3,47	1,97
PY	Paraguay	Парагвай	7,58	5,26	4,80	4,60
QA	Qatar	Катар	3,81	2,47	2,28	2,66
RE	Reunion	Реюнион	6,30	3,79	3,47	1,97
RO	Romania	Румыния	8,72	6,44	5,86	2,96
RS	Serbia	Сербия	8,72	6,44	5,86	2,96
RU	Russia	РФ	8,17	5,10	4,65	4,35
RW	Rwanda	Руанда	2,72	2,12	1,96	4,02
SA	Saudi Arabia	Саудовская Аравия	4,43	2,98	2,73	2,44
SB	Solomon Islands	Соломоновы о-ва	6,30	3,79	3,47	1,97
SC	Seychelles	Сейшельские о-ва	6,30	3,79	3,47	1,97
SD	Sudan	Судан	2,72	2,12	1,96	4,02
SE	Sweden	Швеция	6,19	4,57	4,17	4,35
SG	Singapore	Сингапур	7,51	5,06	4,61	2,71
SI	Slovenia	Словения	8,72	6,44	5,86	2,96
SK	Slovakia	Словакия	8,72	6,44	5,86	2,96
SL	Sierra Leone	Сьерра-Леоне	2,72	2,12	1,96	4,02
SM	San Marino	Сан-Марино	6,30	3,79	3,47	1,97
SN	Senegal	Сенегал	2,72	2,12	1,96	4,02
SO	Somalia	Сомали	2,72	2,12	1,96	4,02
SR	Suriname	Суринам	6,30	3,79	3,47	1,97
SS	South Sudan	Южный судан	2,72	2,12	1,96	4,02
ST	Sao Tome and Principe	Сан-Томе и Принсипи	6,30	3,79	3,47	1,97
SV	El Salvador	Сальвадор	7,58	5,26	4,80	4,60
SW	Samoa	Западное Самоа	6,30	3,79	3,47	1,97
SY	Syrian Arab Republic	Сирия	6,30	3,79	3,47	1,97
SZ	Swaziland	Свазиленд	2,72	2,12	1,96	4,02

TC	Turks and Caicos Islands	Тёркс и Кайкос	6,30	3,79	3,47	1,97
TD	Chad	Чад	2,72	2,12	1,96	4,02
TG	Togo	Того	2,72	2,12	1,96	4,02
TH	Thailand	Тайланд	7,51	5,06	4,61	2,71
TJ	Tajikistan	Таджикистан	7,51	5,06	4,61	2,71
TL	Timor, East	Восточный Тимор	6,30	3,79	3,47	1,97
TM	Turkmenistan	Туркмения	7,51	5,06	4,61	2,71
TN	Tunisia	Тунис	2,72	2,12	1,96	4,02
TO	Tonga	Тонга	6,30	3,79	3,47	1,97
TR	Turkey	Турция	1,63	1,48	1,39	0,89
TT	Trinidad and Tobago	Тринидад и Тобаго	6,30	3,79	3,47	1,97
TW	Taiwan	Тайвань	7,51	5,06	4,61	2,71
TZ	Tanzania	Танзания	2,72	2,12	1,96	4,02
UA	Ukraine	Украина	8,72	6,44	5,86	2,96
UG	Uganda	Уганда	2,72	2,12	1,96	4,02
US	USA	США	2,96	2,01	1,88	1,43
UY	Uruguay	Уругвай	7,58	5,26	4,80	4,60
UZ	Uzbekistan	Узбекистан	7,51	5,06	4,61	2,71
VC	Saint Vincent and the Grenadines	Сент-Винсент и Гр...	6,30	3,79	3,47	1,97
VE	Venezuela	Венесуэла	7,58	5,26	4,80	4,60
VN	Viet Nam	Вьетнам	7,51	5,06	4,61	2,71
VU	Vanuatu	Вануату	6,30	3,79	3,47	1,97
YE	Yemen	Йемен	3,81	2,47	2,28	2,66
ZA	South Africa	ЮАР	4,18	2,49	2,30	2,18
ZM	Zambia	Замбия	2,72	2,12	1,96	4,02
ZW	Zimbabwe	Зимбабве	6,30	3,79	3,47	1,97
	Kosovo	Косово	6,30	3,79	3,47	1,97
	Massawa	Масау	6,30	3,79	3,47	1,97

Категории Диалогов (переписок) и расценки

Заказчик может инициировать Диалог, используя шаблон сообщения. Категория шаблона сообщения определяет категорию Диалога.

Существуют три категории Диалогов, начатых компаниями и требующих согласия от подписчиков:

- **Услуги.** Обработка конкретных запросов или транзакций, отправка подписчикам обновлений о текущей транзакции, в том числе уведомлений после покупки и чеков за регулярные покупки.
- **Аутентификация.** Возможность выполнять аутентификацию подписчиков с помощью одноразовых кодов, например в процессе многошагового входа (подтверждение аккаунта, восстановление аккаунта, проблемы с целостностью аккаунта).
- **Маркетинг.** Отправка подписчикам промоакций, предложений, информации или призывов к действию. Любой Диалог, не подпадающий под описание категорий "Услуги" или "Аутентификация", считается перепиской Диалогом "Маркетинг".
- Четвертая категория — **поддержка** — применяется ко всем Диалогам, начатым подписчиками, целью которых является решение вопросов подписчиков.

Принцип оплаты

Плата за отправку сообщений WABA зависит от категории шаблона. При доставке шаблона открывается новая переписка соответствующей категории, за которую взимается плата согласно категории. Этого не происходит, только если шаблон доставляется в рамках открытой переписки в этой категории. Например,

если открыта переписка категории "Услуги" и в эту переписку доставляется шаблон категории "Маркетинг", открывается новая переписка с категорией "Маркетинг", за которую взимается соответствующая плата. Однако при отправке нескольких шаблонов одной категории в рамках открытой переписки дополнительная плата не взимается. Например, компания может отправить несколько шаблонов категории "Услуги" в открытой переписке этой категории без дополнительной оплаты.

Переписки категории "Поддержка" можно начинать, только если нет других действующих переписок и компания отвечает пользователю сообщением в свободной форме в рамках 24-часового окна обслуживания клиента. Если компания отвечает, используя шаблон сообщения, или отправляет шаблон сообщения в переписке категории "Поддержка", открывается новая переписка категории, соответствующей шаблону.

Исключение: переписки с бесплатными точками входа. Во время действия бесплатных переписок компания может отправлять несколько шаблонов разных категорий. Это не открывает новые переписки.

Стоимость переписки определяется по коду страны подписчика. Подписчик в этом случае определяется как клиент, с которым взаимодействует Заказчик. Тарифы на переписки, начатые Заказчиком и Подписчиком, зависят от страны или региона.

Переписки с бесплатными точками входа.

Плата за переписки не взимается, если пользователь отправляет компании сообщение, нажав кнопку призыва к действию в рекламе с переходом в WhatsApp и на Странице Facebook². С 1 марта 2023 года также увеличено окно бесплатной переписки с 24 до 72 часов.

Если открыта бесплатная переписка, начать переписку другой категории невозможно, даже если компания отправляет шаблон в рамках трехдневного (72-часового) окна бесплатной переписки.

Для рекламы с переходом в WhatsApp действуют стандартные расценки. Бесплатной является переписка, начатая из рекламного объявления, но не сама реклама.

Бесплатный план.

Заказчик может воспользоваться пробным периодом на платформе WhatsApp Business, предусматривающим 1 000 бесплатных начатых подписчиками переписок в месяц. В бесплатный план не входят переписки, начатые Заказчиком. У каждого аккаунта WhatsApp Business есть 1 000 бесплатных переписок, начатых Подписчиками (независимо от количества номеров телефонов, связанных с аккаунтом). Количество бесплатных переписок отсчитывается заново каждый месяц в связанном с аккаунтом WhatsApp Business часовом поясе.

- 3.6. Основанием для взаиморасчетов между Сторонами служат учетные данные Сервиса.
- 3.7. Исполнитель оставляет за собой право время от времени и по своему усмотрению предоставлять Заказчикам скидки на тарифы.
- 3.8. Система расчетов, применяемая к Заказчику в рамках Сервиса – Предоплатная система расчетов. Списание за услуги осуществляется с электронного виртуального счета Заказчика в Сервисе, в соответствии с тарифом, установленным в Бланке Заказа.
- 3.9. По согласованию возможна Постоплатная система расчетов. 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. Исполнителем устанавливается максимально возможный объем предоставляемых Заказчику Услуг в Отчетном периоде, которые могут быть оказаны на условиях расчетов, указанных в п.3.7 настоящего Приложения — 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.

² * Принадлежит компании Meta Platforms Inc., владеющей социальными сетями Facebook и Instagram, по решению суда от 21.03.2022 признанной экстремистской организацией, ее деятельность на территории России запрещена

- 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. Тарифы на отправку платных сообщений могут быть изменены Исполнителем в случае снижения курса RUR (Российский рубль) по отношению EUR (евро) и/или USD (доллар США), в результате чего изменяются затраты и условия оказаний Услуг Исполнителя, связанные с исполнением настоящего Договора.
- 3.12.1. Исполнитель вправе изменить тарифы на отправку платных сообщений в случае снижения на **1** рубль и **более** курса RUR (Российский рубль) по отношению к EUR (евро), установленного Центральным Банком Российской Федерации (ЦБ РФ), по сравнению с курсом, установленным ЦБ РФ на дату подключения соответствующей услуги по отправке платных сообщений. В этом случае уведомление Заказчика об изменении тарифов производится по электронной почте за **24** (двадцать четыре) часа до вступления в силу указанных изменений.
- 3.12.2. Исполнитель вправе изменить тарифы на отправку платных сообщений в случае резкого снижения (в течение 10 календарных дней) на **10** рублей и **более** курса RUR (Российский рубль) по отношению к EUR (евро), установленного ЦБ РФ, по сравнению с курсом, установленным ЦБ РФ на дату подключения соответствующей услуги по отправке платных сообщений. В этом случае уведомление Заказчика об изменении тарифов производится по электронной почте, а действие измененных тарифов начинается с начала Отчетного периода, в котором произошло резкое снижения курса.
- 3.12.3. Заказчик через Личный кабинет вправе самостоятельно сменить тариф с обязательной абонентской платой за установленный лимит Подписчиков. При этом Заказчик должен убедиться, что на балансе электронного виртуального счета в Сервисе есть сумма, достаточная для списания абонентской платы за новый тариф. В случае успешной обработки операции запускается новый Платежный цикл, а прежний считается успешно завершенным. Абонентская плата за неполный Платежный цикл не подлежит пересчету и/или возврату на баланс в Сервисе.
- 3.13. Стороны при взаиморасчетах, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, оставляют за собой право осуществлять зачет взаимных требований с обязательным оформлением соответствующего Акта.
- 3.14. Датой надлежащего исполнения Заказчиком обязательств по оплате будет считаться дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**Приложение № 2 к
Регламенту оказания услуг «FROMNI»
от 01.06.2023**

**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, закреплённого 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.