

## Регламент оказания услуг «ЧАТ-БОТЫ» от 01.11.2024

Настоящий Регламент определяет правила оказания услуг «ЧАТ-БОТЫ» и состоит из:

1. Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «ЧАТ-БОТЫ».
2. Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «ЧАТ-БОТЫ» 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 «ЧАТ-БОТЫ».

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

Заключая договор оказания услуг «Рассылка сообщений» и/или договор оказания услуги по предоставлению доступа к Сервису «ЧАТ-БОТЫ», 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/regulations>, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении.

## Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «ЧАТ-БОТЫ»

### 1. Термины и определения

- 1.1. **Сервис «ЧАТ-БОТЫ» (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](http://www.imobis.ru)
- 1.3. **Личный Кабинет Сервиса** – функциональный модуль в рамках Сервиса «ЧАТ-БОТЫ», 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. **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.
- 1.13. **Нотификация** – Сценарий, предполагающий, что Сервисом будет отправлено только одно Исходящее сообщение Пользователю, а каких-либо Входящих сообщений не предусмотрено.
- 1.14. **Каналы коммуникации (Каналы, транспорты)** – элемент Сервиса, в котором Заказчик выбирает источники, через которые может вестись взаимодействие с Пользователем с использованием Сервиса, производит их подключение предусмотренным способом.
- 1.15. **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.
- 1.16. **Бот** – программа для автоматического ведения Диалога с пользователем по одному или нескольким Сценариям через Каналы, активированные Заказчиком в Сервисе.
- 1.17. **Интеграции** – универсальный модуль для работы с транспортом (отправка, получение сообщений) и источниками данных (CRM, ERP и прочие системы), задействованными при работе Бота.
- 1.18. **API** (Application programming interface) – API-интерфейсы программирования Решений, документированные Исполнителем в опубликованной документации и содержащиеся в Сервисе.

1.19. **Решения (Приложения)** – программы, разработанные в соответствии с API, предназначенные для конкретного использования в рамках Сервиса, включая исправления ошибок, обновления, модернизации, улучшения, дополнения, новые выпуски и новые версии таких программ.

1.20. **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.

1.21. **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.

1.22. **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.

1.23. **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.

1.24. **Цифровой профиль** – универсальный модуль в котором фиксируется определенный набор переменных о каждом Подписчике в автоматическом или ручном режимах.

1.25. **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.

1.26. **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.

1.27. **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 «ЧАТ-БОТЫ»

2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по предоставлению доступа к Сервису «ЧАТ-БОТЫ» (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 ЧАТ-БОТЫ 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 Сервиса, для осуществления действий, запрещенных законодательством Российской Федерации или страной местонахождения Получателя (таких как проведение азартных игр, направление Абонентам информации без согласия последних на ее получение и т.д.).
- 2.6. Заказчик обязуется не использовать Сервис 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 Сервиса и порядок расчетов

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

Лимит подписчиков в течение Отчетного периода	Ежемесячный платеж	Ежемесячный платеж при единовременной оплате за 3 месяца	Ежемесячный платеж при единовременной оплате за 6 месяцев	Add-on - стоимость за подписчика в случае превышения лимита в течение Отчетного периода	Минимальный пакет подписчиков в add-on
100	1290 Р	1150 Р	950 Р	4,9 Р	100
500	2590 Р	2250 Р	1850 Р	3,9 Р	100
1000	3690 Р	3150 Р	2550 Р	2,9 Р	200
3000	7490 Р	6350 Р	5250 Р	1,9 Р	500
5000	9990 Р	8490 Р	6990 Р	1,9 Р	1000
10000	17790 Р	15290 Р	12590 Р	1,5 Р	1000
20000	29990 Р	25490 Р	20990 Р	1,1 Р	5000
50000	49990 Р	42490 Р	34990 Р	0,9 Р	10000

В стоимость услуг по предоставлению доступа к Сервису «ЧАТ-БОТЫ» не входит плата за сообщения, отправляемые с использованием Сервиса «ЧАТ-БОТЫ». Установление платы за отправку сообщений и стоимость их отправки зависит от выбранного Заказчиком канала коммуникации с Подписчиками. Заказчик оплачивает сообщения, отправляемые с использованием Сервиса «ЧАТ-БОТЫ», отдельно, по тарифам лица, предоставляющего услуги по отправке сообщений.

#### 3.2. Add-ons. Другие.

Наименование	Стоимость, руб.	Оплата
Интеграция с инфраструктурой Заказчика силами Исполнителя	7000 Р/ час	почасовая
Создание Сценариев Исполнителем по заданию Заказчика	5000 Р/ час	почасовая

#### 3.3. 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:

RU	Russia	Россия	0,51 Р
----	--------	--------	--------

- 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 – Предоплатная система расчетов. Списание за услуги осуществляется с электронного виртуального счета Заказчика в Сервисе, в соответствии с тарифом, установленным в Бланке Заказа.
- 3.7. 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.3.8 настоящего Приложения — кредитный лимит. Кредитный лимит может быть установлен как для всех, так и для отдельных Услуг, доступных Заказчику в рамках Сервиса.
- 3.7.1. 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. 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.
- 3.9.1. 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.
- 3.10. 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.
- 3.10.1. 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.
- 3.10.2. 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.
- 3.10.3. 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.
- 3.11. Стороны при взаиморасчетах, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, оставляют за собой право осуществлять зачет взаимных требований с обязательным оформлением соответствующего Акта.
- 3.12. Датой надлежащего исполнения Заказчиком обязательств по оплате будет считаться дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**Правила взаимодействия Сторон в рамках услуги «ЧАТ-БОТЫ» 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.