Правила оказания Услуг

1. Идентификация, аутентификация и авторизация в Системе.

1.1. Исполнитель присваивает Заказчику логин (уникальное имя), служащий идентификатором для доступа к Системе через Личный кабинет. Присвоенный логин Исполнитель высылает по электронной почте уполномоченному работнику Заказчика, указанному в Договоре.

Заказчик имеет возможность самостоятельно регистрировать в Личном кабинете не более 1000 (одной тысячи) Учетных записей, присваивая каждой Учетной записи свой логин и настраивая для каждой Учетной записи свои права доступа к Системе.

1.2. Аутентификация, то есть проверка принадлежности Заказчику предъявленного им идентификатора (подтверждение подлинности), происходит следующим образом:

1.2.1. Путем ввода пароля. Временный пароль автоматически формируется Системой в момент создания Учетной записи и высылается по электронной почте уполномоченному работнику Заказчика, указанному в Договоре. Сразу после первого использования временного пароля для доступа к Системе временный пароль должен быть заменен на постоянный, известный только работникам Заказчику, ответственным за взаимодействие с Исполнителем в рамках Договора. Доступ к Системе с использованием временного или постоянного пароля признается совершенным Заказчиком и влечет последствия, предусмотренные Договором.

Рекомендации по выбору постоянного пароля:

- длина пароля должна быть не менее 8 символов;
- кроме букв и цифр желательно включать в пароль другие символы, имеющиеся на клавиатуре (например, символы / ? ! < > [ ] { } и т.д.);
- не рекомендуется использовать в качестве пароля литературное или жаргонное слово, известное неопределенному кругу лиц;
- не рекомендуется использовать в качестве пароля набор букв, цифр и других символов, находящихся на клавиатуре по соседству;
- не рекомендуется использовать в качестве пароля даты или персональные данные – телефоны, имена и т.п;
- пароль необходимо периодически менять.

1.2.2. После ввода пароля согласно пункту 1.2.1. настоящих Правил для доступа к Системе по API (Application Programming Interface) аутентификация Заказчика происходит по согласованному IP-адресу. Перечень IP-адресов, с которых Заказчик будет иметь доступ к Системе, указан в приложении к Договору.

С IP-адресов, не перечисленных в приложении к Договору, доступ к Системе по API будет невозможен. Доступ к Системе по API с согласованных Сторонами IP-адресов считается совершенным Заказчиком и влечет последствия, предусмотренные Договором.

1.2.3. После ввода пароля согласно пункту 1.2.1. настоящих Правил для доступа к Личному кабинету аутентификация Заказчика происходит путем ввода одноразового пароля, содержащегося в SMS-Сообщении, полученном уполномоченным работником Заказчика на абонентский номер, указанный как контактный номер уполномоченного работника Заказчика в Договоре, или переданный уполномоченным работником Заказчика, указанным в Договоре, уполномоченному работнику Исполнителя, указанному в Договоре, по электронной почте, или заданный Заказчиком через Личный кабинет без уведомления Исполнителя.

Без ввода одноразового пароля, предусмотренного настоящим пунктом, доступ к Личному кабинету будет невозможен.

Доступ к Системе с использованием одноразового пароля, предусмотренного настоящим пунктом, считается совершенным Заказчиком и влечет последствия, предусмотренные Договором.

Доступ к Системе с использованием одноразового пароля, полученного на абонентский номер, заданный Заказчиком через Личный кабинет без уведомления Исполнителя, считается совершенным Заказчиком и влечет последствия, предусмотренные Договором.

1.3. Вход уполномоченного работника Заказчика в Личный кабинет (получение доступа к информации, размещенной в Личном кабинете) или ответ API, не содержащий ошибок авторизации, означает, что авторизация (предоставление прав доступа к Системе) выполнена успешно.

1.4. Если у Заказчика есть основания полагать, что данные, необходимые для аутентификации Заказчика в Системе (логин, пароль, согласованный IP-адрес, одноразовый пароль), могут быть скомпрометированы, или доступ к Системе может получить ненадлежащее лицо, Заказчик обязуется немедленно уведомить об этом уполномоченного работника Исполнителя, указанного в Договоре, по телефону и электронной почте, а также работника службы поддержки Исполнителя, и запросить блокировку Учетной записи в Системе.

До момента блокировки Учетной записи Заказчика в Системе Исполнителем в порядке, установленном настоящим пунктом, доступ к Системе в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, считается совершенным Заказчиком и влечет последствия, предусмотренные Договором.

2. Момент передачи или получение первого Сообщения через Систему или момент присвоения Заказчику Имени отправителя (в зависимости от того, что наступит раньше) признается началом оказания Услуг Исполнителем Заказчику.

3. Передача информации (текст Сообщения, телефон и др. информация) происходит от Заказчика к Исполнителю через сеть Интернет. Протокол передачи согласовывается Сторонами дополнительно; возможные протоколы: SMTP, SMPP, HTTP, HTTPS (SSL).

4. Доступные номера для приема Сообщений и правила (алгоритм), при соблюдении которых Заказчик получит Сообщение, размещаются в Личном кабинете.

5. SMS-Сообщение может быть составлено в трех форматах: Unicode (в том числе и русский язык), 7bit (английский текст и большинство символов) и Binary (двоичные данные без их интерпретации). SMS-Сообщение, количество символов в котором превышает установленный для соответствующего формата стандарт разделяется на несколько Сообщений. Стандартное количество символов в одном Сообщении:

-) Unicode - 70 символов для текста, помещающегося в одно SMS-Сообщение и 67/66 символов (в зависимости от используемого формата) для текста, помещающегося в два и более Сообщений (*например, текст длиной 135 символов считается как 3 SMS сообщения)*.

-) 7bit - 160 символов для текста, помещающегося в одно SMS-Сообщение и 153/152 символа (в зависимости от используемого формата) для текста, помещающегося в два и более Сообщений (*например, текст длиной 310 символов считается как 3 Сообщения).* При этом символы «^», «{», «}», «\», «[», «]», «~», «€», «`» считаются за два символа;

-) Binary - 140 байт для информации, помещающейся в одно SMS-Сообщение и 134/133 байта (в зависимости от используемого формата) для информации, помещающейся в два и более Сообщений.

6. SMS-Сообщения, полученные от Заказчика, превышающие указанные в пункте 5 настоящих Правил размеры, могут подвергаться Сегментированию. В этом случае плата за Услуги начисляется за каждый Сегмент.

7. Правила присвоения, замены и аннулирования Имени отправителя.

7.1. Имя отправителя может состоять не более чем из 11 латинских букв, цифр и символов. В случаях, предусмотренных законодательством или правилами Операторов, присвоенное Заказчику Имя отправителя может быть заменено Исполнителем на другое Имя отправителя, которое возможно присвоить в сети данного Оператора;

7.2. Не допускается присвоение Имени отправителя, которое может повлиять на репутацию третьих лиц и организаций (например, название компании, к которой Заказчик не имеет отношения, или номер телефона, который не принадлежит Заказчику);

7.3. В качестве Имени отправителя не может использоваться телефонный номер из ресурса нумерации единой сети связи Российской Федерации, выделенного в установленном порядке Операторам и используемого для предоставления ими услуг связи;

7.4. В Имени отправителя не могут быть использованы нецензурные слова и выражения (на любом языке), либо слова, им созвучные, либо иные слова оскорбительного содержания, включая слова, оскорбляющие национальные, религиозные и иные чувства;

7.5. В случае если Имя отправителя содержит товарный знак или знак обслуживания, соответствующие товарный знак или знак обслуживания, должны быть зарегистрированы в установленном действующим законодательством порядке или использоваться Заказчиком на иных законных основаниях.

7.6. Заявка на присвоение, замену или аннулирование Имени отправителя в сети Оператора Viber Media S.à.r.l. должна быть получена по электронной почте уполномоченным работником Исполнителя не позднее 14.00 по московскому времени 22-го числа месяца, предшествующего Отчетному периоду. Если указанный день является нерабочим, днем окончания срока подачи заявки считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Если такая заявка получена уполномоченным лицом Исполнителя в указанный срок, то соответствующее присвоение, замена или аннулирование будет совершено с первого числа следующего Отчетного периода.

Если такая заявка получена уполномоченным лицом Исполнителя с нарушением указанного срока, то соответствующее присвоение, замена или аннулирование будет совершено с первого числа Отчетного периода, следующего за ближайшим Отчетным периодом, если иное не будет определено соглашением Сторон.

7.7. Порядок присвоения, замены или аннулирования Имен отправителей в сетях Операторов, не указанных в пункте7.6. настоящих Правил, определяется Исполнителем в зависимости от порядка, установленного соответствующим Оператором, и доводится до уполномоченного работника Заказчика заблаговременно.

8. Абонентский номер должен принадлежать DEF-нумерации, выделенной для мобильных абонентских устройств. При указании номера в другой нумерации корректная обработка Сообщений не гарантируется.

9. Голосовые сообщения принимаются от Заказчика в форматах “mp3” и “wav”.

10. Организация рассылки Сообщений Viber.

10.1 Сообщения Viber доставляются от учетной записи, заведенной Заказчику компанией Viber Media S.à.r.l..

Имя учетной записи в Viber может состоять из цифр и букв (латинских и кириллических) длиной до 20 символов.

Логотип Учетной записи Заказчика в Viber представляет из себя набор изображений формата PNG разрешения 130x130, 100x100, 65x65, 50x50 пикселей.

10.2 Сообщение Viber может быть доставлено в формате Unicode.

Длина сообщения Viber – до 1000 символов.

Возможна отправка изображений до 3 МБ форматов PNG и JPG.

Ссылки отображаются в Сообщении Viber в виде кнопки. В Сообщении Viber возможно отправить только одну ссылку. Вторая и последующие ссылки будут представлены в виде некликабельного текста.

Возможны следующие форматы Сообщений Viber:

- Только текст
- Только картинка
- Текст+картинка+кнопка (отображается последовательно)
- Текст+кнопка (отображается последовательно).

10.3. Для корректного приема Сообщений Viber на абонентское устройство должно быть установлено Viber App версии 5.4 или новее, но выпущенное в коммерческую эксплуатацию на момент подписания настоящего Приложения.

11. Организация E-mail рассылки.

11.1. Для E-mail рассылки Заказчик вправе заказать за отдельную плату верстку в HTML-формате и дизайн электронного письма. Стоимость верстки и дизайна html письма согласовываются Заказчиком и Исполнителем дополнительно.

11.2. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю информацию (текст Сообщения) и материалы, которые необходимы Исполнителю для оказания услуг, не позднее, чем за 7 (Семь) календарных дней до согласованного Сторонами дня начала рассылки Сообщений по электронной почте. Срок рассылки Сообщений по электронной почте согласовывается Сторонами путем обмена документами посредством электронной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны по Договору. В том случае, если Заказчик сам создаёт верстку и дизайн HTML-Сообщения, Заказчик обязан не позднее, чем за 1 (Один) один рабочий день до старта предполагаемой рассылки предоставить макет HTML-Сообщения Исполнителю.

11.3. Исполнитель разрабатывает дизайн HTML-Сообщения и передает его на согласование Заказчику в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня получения от Заказчика информации (текста Сообщения) и материалов, которые необходимы Исполнителю для разработки дизайна HTML-Сообщения. Заказчик обязуется письменно утвердить его, либо представить свои возражения в срок не позднее, чем за 2 (Два) рабочих дня до согласованного Сторонами дня начала рассылки Сообщений по электронной почте. Срок рассылки Сообщений по электронной почте согласовывается Сторонами путем обмена документами посредством электронной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от Стороны по Договору.

11.4. Исполнитель обязуется вести учет всех поступивших от Заказчика и направленных по электронной почте по абонентской базе Заказчика E-mail, предоставлять Заказчику возможность ознакомления с отчетными данными в электронном виде, а по запросу Заказчика предоставить эти данные на бумажном носителе.

12. Организация рассылки Сообщений Mail.ru.

12.1. Допускается отправлять только текстовые сообщения длинной не более 2048 символов, содержащие ссылки, от имени произвольной официальной группы ВКонтакте или Одноклассники произвольному Пользователю ВКонтакте или Одноклассники, зная его номер телефона.

12.2. Предварительное согласие Пользователя на получение Сообщений обязательно.

12.3. Все группы ВКонтакте или Одноклассники и шаблоны текстов проходят предварительную модерацию с предъявлением договора на оказание услуг, товарного знака и т.п.

12.3. Сообщения Mail.ru доставляются в рамках ttl от 1 минуты до 24 часов.

12.4. Если Сообщение Mail.ru не было получено устройством Пользователя (мобильным или веб) в течение ttl, то оно вообще не будет доставлено и показано Пользователю.

12.5. Тарифицируются только доставленные Сообщения Mail.ru.

12.6. Уведомление о доставке приходит на веб-хуку, указываемую в запросе отправки. Таким образом вы можете использовать цепочку из нескольких каналов доставки с определенными таймаутами.

12.7. Уведомления доставляются только активным пользователям ВКонтакте или Одноклассники. Это значит, что они сравнительно недавно пользовались мобильной или веб версией социальной сети.

12.8. Вы можете получать ответы на ваши рассылки. Ответы можно смотреть в веб интерфейсе ВКонтакте или Одноклассники в вашей группе или через API.

12.9. Лимиты на отправку Сообщений Mail.ru:

- не более 50 Сообщений Mail.ru в секунду для одной группы на Информационном ресурсе.
- не более 5 Сообщений Mail.ru в сутки для одного Пользователя от одной группы на Информационном ресурсе. Для банков данное ограничение может быть снято.

12.10. Для отправки Сообщений Mail.ru необходимо согласовать шаблоны таких сообщений с Исполнителем и ООО «ВК» или его партнерами, являющимися владельцами Информационных ресурсов. Перед отправкой Сообщения Mail.ru Заказчик должен прислать предлагаемый к использованию шаблон по электронной почте уполномоченному представителю Исполнителя. В течение 3 (трех) рабочих дней после получения шаблона Исполнитель согласовывает шаблон с ООО «ВК» или его партнерами, являющимися владельцами Информационных ресурсов, и направляет уполномоченному представителю Заказчика информацию о принятии шаблона к отправке либо об отказе в принятии, если шаблон не удовлетворяет правилам модерации сервиса, приведенным в пункте 12.11 настоящих Правил.

12.11. Правила модерации сервиса Notify.

Настоящие правила модерации применяются ко всем шаблонам сообщений, направляемым на согласование для дальнейшей рассылки пользователям проектов VK посредством сервиса Notify.

Правила могут изменены в любой момент по инициативе администраторов сервиса Notify с последующим уведомлением партнеров.

Модерацию проходят:

- Отправитель (компания). Принимается во внимание отрасль, к которой он относится, тип компании, ее репутация на рынке. К рассмотрению не принимаются сообщения от следующих компаний:
  - ✓ Микрофинансовые организации
  - ✓ Коллекторские агентства (в том числе соответствующие отделы банков)
  - ✓ Букмекерские конторы
  - ✓ On-line казино
  - ✓ Ювелирные магазины
  - ✓ Производители сигарет
  - ✓ Производители лекарственных препаратов
  - ✓ Производители алкогольной продукции

- Текст шаблона сообщения.
  - ✓ К рассмотрению не принимаются тексты рекламного характера. Рекламой признаются любые сообщения, адресованные неопределенному кругу лиц и направленные на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. В случае, если шаблон сообщения, поданного на модерацию, содержит и сервисную составляющую и рекламную, он не проходит модерацию.
  - ✓ Все шаблоны сообщений должны отвечать требованиям законодательства Российской Федерации и законодательству той страны, в которой находятся пользователи, которым адресуется сообщение, а также существующим этическим нормам и принципам (шаблоны не должны содержать сообщений, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие, расовую или национальную вражду и т.п.).
  - ✓ Шаблоны сообщений не могут содержать информацию прямо или косвенно компрометирующую VK и все проекты и продукты, входящие в состав группы компаний, а также в шаблонах сообщений не должна содержаться информация, которая может рекламировать продукты, конкурирующие по ценовым или потребительским свойствам с услугами и сервисами, оказываемыми проектами и сервисами VK.
  - ✓ Шаблоны сообщений должны содержать исключительно информацию, которая касается взаимодействия пользователя с владельцем официальной группы, от имени которой происходит отправка сообщения.
  - ✓ Шаблоны сообщений должны содержать информацию исключительно в отношении заказов и/или действий пользователей, совершенных непосредственно перед отправкой информационного сообщения.

Наличие ссылок на WEB-страницы и сайты в шаблонах сообщений допускается только по индивидуальному согласованию.

13. Заказчик не имеет права:

13.1. Отправлять через Систему СПАМ-Сообщения, Сообщения оскорбительного или клеветнического характера, Сообщения, разжигающие национальную, расовую или религиозную рознь, Сообщения порнографической направленности, Сообщения, способные нанести вред деловой репутации Оператора, иные Сообщения, нарушающие нормы действующего законодательства Российской Федерации.

13.2. Использовать Систему или подключаться к Системе способами, нарушающими работоспособность Системы или ее составляющих, в частности:

- передача неправильно сформированных пакетов;
- намеренная DOS- и DDOS-атака (цикличный запрос каких-либо данных с использованием мультиподключений);
- ботовый трафик – использование виртуальных роботов, которые имитируют действия реальных пользователей (фрод). Бот-трафик может создаваться как с помощью отдельных скриптов (программ, выполняющих отдельные задачи), так и с привлечением ботнета (компьютерная сеть, состоящая из некоторого количества

хостов (устройств, предоставляющих сервисы) с запущенными ботами автономным программным обеспечением).

13.3. Отправлять Международные сообщения от Имени отправителя, не зарегистрированного в качестве Международной подписи помимо иных мер ответственности, предусмотренных Договором, при расчете стоимости Услуг за Отчетный период в отношении таких Сообщений применяется повышающий коэффициент в размере, установленном соответствующим Оператором.

13.4. Совершать действия, направленные на изменение абонентского номера или уникального кода идентификации, выделенного Заказчику.

13.5. Нарушать условия использования Имени отправителя, выделенного Заказчику.

13.6. Нарушать условия использования шаблонов Сообщений, установленных Операторами или Исполнителем.

13.7. Нарушать нормы, регулирующие обработку и защиту персональных данных Абонентов, работников Исполнителя и иных субъектов персональных данных.

13.8. Отправлять Абонентам Операторов, в частности, работающих под своими товарными знаками (знаком обслуживания) «TELE2» (в том числе ООО «Т2 Мобайл», АО «ТЕЛЕ2-САНКТ-ПЕТЕРБУРГ», АО «АПЕКС», АО «АКОС»), ПАО «МегаФон», ПАО «МТС», ПАО «ВымпелКом» Сообщения, направленные на продвижение товаров, работ или услуг, предоставляемых прямыми конкурентами указанных в настоящем пункте Операторов, в том числе на продвижение услуг связи или продуктов, необходимых для пользования услугами связи.

14. В случае наличия достаточных оснований полагать, что нарушен пункт 13 настоящих Правил, Исполнитель имеет право провести расследование с привлечением Заказчика. При этом Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг на весь срок проведения расследования, уведомив об этом Заказчика в течение одного рабочего дня после приостановления.

Если факт нарушения будет подтвержден, Исполнитель имеет право в одностороннем внесудебном порядке без возмещения Заказчику убытков незамедлительно отказаться от исполнения Договора; при этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика об отказе от исполнения Договора не позднее чем на следующий рабочий день после отказа. Такое уведомление считается надлежащим, если оно отправлено в письменном виде или по электронной почте уполномоченному работнику Стороны, указанному в Договоре.

Если факт нарушения не будет подтвержден, то Исполнитель возобновляет оказание Услуг сразу после окончания расследования.

15. В случае аварии или отключения оборудования или каналов связи Исполнителя Заказчик обязан следовать указаниям Исполнителя по ограничению пропускной способности соединения своего оборудования с техническими средствами Исполнителя с целью предотвращения их перегрузок.

16. Заказчик обязуется:

16.1. Самостоятельно определять содержание Сообщений, формировать их текст и определять список Абонентов и абонентских номеров для отправки Сообщений.

16.2. Сообщать в течение 1 (Один) рабочего дня Исполнителю абонентские номера Абонентов, выразивших отказ от получения Сообщений от Заказчика, для включения Исполнителем данных номеров в соответствующий список (Стоп-лист).

16.3. Не отправлять Сообщения на абонентские номера Абонентов, выразивших отказ от получения Сообщений.

16.4. Для начала рассылки и доступа к WhatsApp Business API в соответствии с правилами компании *WhatsApp Ireland Limited или WhatsApp LLC,* самостоятельно заполнить анкету, принять запрос на ведение переписки в Facebook Business и пройти верификацию. Исполнитель не несет ответственности за присвоение бизнес-аккаунту Заказчика какого-то определенного статуса (обычный, проверенный, подтвержденный (гринбейдж); такие статусы присваивает компания *WhatsApp Ireland Limited или WhatsApp LLC* в соответствии с действующими в компании правилами.

17. Исполнитель:

17.1. Обязуется вести и регулярно обновлять Стоп-лист в соответствии с обращениями Абонентов в Службу поддержки Оператора или к Заказчику с выражением отказа от получения информации от Заказчика.

17.2. Вправе останавливать отправку Заказчиком Сообщения на абонентские номера Абонентов, включенные в Стоп-лист.