Публичная оферта

о предоставлении права использования программной платформы «Connecta»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой и определяет условия, на которых лицо, указанное в разделе «Контактная информация» (далее — «Оператор»), предоставляет любому физическому или юридическому лицу (далее — «Пользователь») право использования программной платформы «Connecta» (далее — «Платформа») — облачного сервиса для организации работы службы поддержки: обращения, чаты, график смен, рейтинги, база знаний и аналитика.

1.2. Оферта является договором присоединения. Акцептом считается регистрация компании или учётной записи в Платформе, начало фактического использования Платформы либо оплата тарифа — в зависимости от того, что наступило раньше.

1.3. Пользователь, зарегистрировавший компанию, действует от её имени и подтверждает, что вправе заключать договор от лица этой компании. «Сотрудники» — лица, которым Пользователь предоставил доступ в Платформе; «Клиенты Пользователя» — лица, обращающиеся в службу поддержки Пользователя через Платформу (Telegram, виджет на сайте и другие каналы).

1.4. Если Пользователь не согласен с условиями оферты, он обязан не начинать использование Платформы либо прекратить его.

2. Предмет и условия лицензии

2.1. Оператор предоставляет Пользователю ограниченное, неисключительное, непередаваемое право удалённого доступа к Платформе и её использования в пределах функциональных возможностей выбранного тарифа и срока действия договора.

2.2. Доступ предоставляется через сеть Интернет (веб-кабинет, виджет, Telegram-бот). Состав доступных функций, лимиты по сотрудникам, обращениям и хранилищу определяются выбранным тарифом.

2.3. Пользователь не вправе сублицензировать Платформу, перепродавать доступ к ней или передавать свои права третьим лицам, кроме случаев, когда это прямо разрешено тарифом (например, подключение собственных сотрудников).

2.4. Оператор вправе развивать Платформу: добавлять, изменять и прекращать отдельные функции. О существенных изменениях, ухудшающих условия платного тарифа, Оператор уведомляет заранее (см. раздел 13).

3. Регистрация, учётная запись и доступ

3.1. Для доступа Пользователь проходит регистрацию, указывает достоверные сведения (название компании, адрес электронной почты) и подтверждает адрес электронной почты. Пользователь обязан поддерживать эти сведения в актуальном состоянии.

3.2. Пользователь самостоятельно обеспечивает сохранность логинов, паролей, ключей и иных средств доступа своих Сотрудников и отвечает за действия, совершённые с их использованием. Оператор рекомендует включить двухфакторную аутентификацию и

ограничение доступа по IP-адресам.

3.3. Пользователь самостоятельно назначает роли и права Сотрудников и отвечает за их соответствие должностным обязанностям.

3.4. Для целей технической поддержки и расследования инцидентов уполномоченные сотрудники Оператора могут получать временный доступ к компании Пользователя («вход как»). Каждый такой вход ограничен по времени и фиксируется в журнале действий Оператора.

3.5. Оператор вправе ограничить или приостановить доступ при нарушении условий оферты, угрозе безопасности Платформы или данных других пользователей либо по требованию закона (см. раздел 12).

4. Тарифы и оплата

4.1. Платформа может использоваться на бесплатном тарифе с ограничениями либо на платном тарифе. Бесплатный тариф предоставляется на условиях, указанных в кабинете, и может быть изменён с учётом раздела 13.

4.2. Стоимость платного тарифа складывается из фиксированной части и стоимости за использование: за каждого Сотрудника, за гигабайт занятого файлового хранилища и за каждую тысячу обращений за расчётный период. Конкретные значения, валюта (USD, EUR или RUB) и порядок расчёта указываются в кабинете Пользователя до оплаты.

4.3. Оплата осуществляется пополнением баланса компании. Оператор списывает стоимость тарифа с баланса помесячно. Если средств недостаточно, Оператор вправе после льготного периода ограничить возможности Платформы; данные при этом сохраняются.

4.4. Пополненные средства используются для оплаты услуг. Возврат неиспользованного остатка баланса производится по письменному обращению Пользователя в порядке и сроки, указанные в кабинете и применимом законодательстве. Оплаченный и уже оказанный период не возвращается.

4.5. Оператор вправе изменять тарифы и стоимость, уведомив Пользователя не менее чем за 14 дней. Изменения не применяются к уже оплаченному периоду.

5. Допустимое использование

5.1. Пользователь обязуется не совершать действий, направленных на нарушение работы Платформы, и в частности не:

- вмешиваться в программный код, обходить технические ограничения и лимиты тарифа;
- выполнять реверс-инжиниринг, декомпиляцию и иные попытки получить исходный код;
- проводить нагрузочное и иное тестирование безопасности без письменного согласия Оператора;
- использовать Платформу для рассылки спама, мошенничества, распространения вредоносного ПО и иных противоправных целей;
- передавать доступ лицам, не являющимся Сотрудниками Пользователя, и использовать Платформу в обход ограничений тарифа.

5.2. Пользователь отвечает за содержание данных, сообщений и файлов, которые он и его Сотрудники размещают в Платформе, и гарантирует, что имеет право их использовать и что они не нарушают закон и права третьих лиц.

5.3. Подключая собственных Telegram-ботов и другие каналы связи, Пользователь обязуется соблюдать правила соответствующих сервисов.

6. Данные Пользователя и персональные данные

6.1. Все данные, которые Пользователь и его Клиенты вносят в Платформу, остаются данными Пользователя. Оператор не использует их для собственных целей, кроме предоставления сервиса, обеспечения безопасности и случаев, предусмотренных законом.

6.2. В отношении персональных данных Клиентов Пользователя и его Сотрудников Пользователь является лицом, определяющим цели и способы обработки, а Оператор действует по его поручению и обрабатывает данные в объёме, необходимом для оказания услуг. Порядок обработки описан в Политике конфиденциальности, которая является неотъемлемой частью оферты.

6.3. Пользователь самостоятельно отвечает за наличие правовых оснований и необходимых согласий на обработку данных своих Клиентов и Сотрудников, а также за информирование этих лиц.

6.4. Данные каждой компании хранятся изолированно от данных других компаний. Пользователь вправе в любое время выгрузить доступные ему данные средствами кабинета.

7. Интеллектуальная собственность

7.1. Исключительные права на Платформу, её исходный код, алгоритмы, дизайн, архитектуру и товарные знаки принадлежат Оператору или его лицензиарам. Пользователь не приобретает прав, прямо не предоставленных офертой.

7.2. Название, логотип и иные материалы, которые Пользователь загружает для настройки собственного бренда (white-label), остаются его собственностью. Пользователь предоставляет Оператору право использовать их только в объёме, необходимом для работы Платформы.

7.3. Нарушение прав на интеллектуальную собственность влечёт прекращение права использования Платформы и ответственность, предусмотренную законом.

8. Доступность и поддержка

8.1. Оператор стремится обеспечить непрерывную работу Платформы, но не гарантирует отсутствие перерывов. Возможны плановые технические работы, о которых Оператор по возможности предупреждает заранее.

8.2. Техническая поддержка оказывается по каналам, указанным в разделе «Контактная информация». Сроки реакции зависят от тарифа и указываются в кабинете или в отдельном соглашении об уровне сервиса.

8.3. Оператор не отвечает за работу сторонних сервисов и каналов связи (в том числе Telegram, почтовых и хостинговых провайдеров), а также за сбои, вызванные оборудованием, сетью или действиями Пользователя.

9. Отказ от гарантий

9.1. Платформа предоставляется на условиях «как есть» (as is) и «по мере доступности» (as available), если иное прямо не указано в отдельном соглашении.

9.2. Оператор не гарантирует, что Платформа будет соответствовать конкретным целям и ожиданиям Пользователя, а также что данные, поступающие от сторонних каналов связи, будут

полными и точными.

10. Ограничение ответственности

10.1. В пределах, допустимых законом, Оператор не отвечает за косвенные убытки, упущенную выгоду, потерю репутации и последствия решений, принятых Пользователем на основании данных и аналитики Платформы.

10.2. Совокупная ответственность Оператора по договору ограничивается суммой, фактически уплаченной Пользователем за последние три месяца, предшествующие событию, повлёкшему ответственность. Ограничение не применяется там, где закон не допускает его применения.

10.3. Пользователь отвечает перед Оператором за убытки, возникшие из-за нарушения Пользователем условий оферты, в том числе из-за претензий третьих лиц к содержанию его данных.

11. Специальные положения

11.1. Функции учёта бонусов, штрафов, ставок за смену и балансов сотрудников являются внутренним инструментом учёта Пользователя. Они не являются расчётом заработной платы, платёжным сервисом или юридической консультацией; соблюдение трудового, налогового и иного законодательства — ответственность Пользователя.

11.2. Платформа не предоставляет юридических, финансовых, налоговых и кадровых консультаций. Аналитика и рейтинги носят справочный характер и не заменяют управленческих решений.

11.3. Пользователь самостоятельно определяет, кому из своих Клиентов и Сотрудников предоставлять доступ, и отвечает за последствия такого решения.

12. Приостановка и прекращение

12.1. Пользователь вправе в любое время прекратить использование Платформы и запросить удаление компании. Компания, помещённая в корзину, может быть восстановлена в течение ограниченного срока, после чего её данные удаляются безвозвратно.

12.2. Оператор вправе приостановить или прекратить доступ с уведомлением Пользователя; без предварительного уведомления — при существенном нарушении оферты, угрозе безопасности, мошенничестве либо по требованию закона.

12.3. При прекращении договора Пользователь может выгрузить свои данные в течение срока, указанного в кабинете. По истечении срока данные удаляются, за исключением сведений, которые Оператор обязан хранить по закону.

13. Изменение условий

13.1. Оператор вправе изменять условия оферты. Новая редакция публикуется на сайте и вступает в силу по истечении 14 дней с момента публикации, а для изменений, не ухудшающих положение Пользователя, — с момента публикации.

13.2. Продолжение использования Платформы после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с новой редакцией. Если Пользователь не согласен, он вправе прекратить использование Платформы.

14. Заключительные положения

14.1. К оферте применяется право по месту регистрации Оператора, если императивные нормы закона не требуют иного.

14.2. Споры стороны стремятся решить путём переговоров; срок ответа на претензию — 30 дней. Неурегулированные споры рассматриваются по месту регистрации Оператора.

14.3. Признание отдельного положения оферты недействительным не влияет на действительность остальных положений.

Контактные данные Оператора указаны в разделе «Контактная информация» на странице документа: https://connectacrm.net/legal/offer?v=1.0. Контрольную сумму SHA-256 самого файла нельзя записать внутрь файла, поэтому она публикуется на странице проверки: https://connectacrm.net/legal/verify.