

# Зміни до Наших документів

Від 14.01.2022

## Комерційна угода

### Розділ «Терміни»

#### Абзац «Користувач»

**Попередня редакція:**

Наша політика щодо створення, зберігання й знищення облікових записів, а також умови тестового використання викладені в цій Угоді.

**Нова редакція:**

Наша політика щодо створення, зберігання й знищення облікових записів, а також умови тестового використання викладені в цій Угоді та «Угоді користувача».

#### Абзац «Бізнес-акаунт»

**Видалено:**

При цьому вони також можуть бути підключені й до інших Бізнес-акаунтів, що належать іншим нашим клієнтам.

### Розділ «Політика облікових записів»

#### Другий абзац:

**Попередня редакція:**

Ви не зможете повністю видалити створений акаунт (свій або іншого Користувача) — це заборонено нашими внутрішніми регламентами, але ви можете відключити акаунт вашого Користувача від вашого Бізнес-акаунту, так що він втратить до нього доступ (докладніше про акаунти Користувачів в «Політиці конфіденційності»). Крім того, ви можете повністю заблокувати вашому Користувачеві доступ до Сервісу з можливістю його згодом відновити. Також ви можете відправити акаунт вашого Користувача в архів, таким чином зробивши неможливим відновлення доступу до Сервісу для цього облікового запису.

**Нова редакція:**

Ви не зможете повністю видалити створений акаунт (свій або іншого Користувача) — це заборонено нашими внутрішніми регламентами, але ви можете відключити акаунт вашого Користувача від вашого Бізнес-акаунту, так що він втратить до нього доступ (це може знадобитись, наприклад, при переведенні Користувача з одного Бізнес-акаунту до іншого) (докладніше про акаунти Користувачів в «Політиці конфіденційності»). Крім того, ви можете повністю заблокувати вашому Користувачеві доступ до Сервісу з можливістю його згодом відновити (це може знадобитись, наприклад, під час відпустки Користувача). Також ви можете відправити акаунт вашого Користувача в архів, таким чином зробивши неможливим відновлення доступу до Сервісу для цього облікового запису (наприклад, при звільненні Користувача).

## Розділ «Порядок доступу до Сервісу»

Перелік технічних умов:

### **Попередня редакція:**

1. Інтернет-з'єднання пропускною спроможністю 1 Мбіт/с на прийом даних і 100 Кбіт/с на передачу даних на кожного Користувача, підключеного до Сервісу

### **Нова редакція:**

1. Інтернет-з'єднання:
  - a. пропускна спроможність 1 Мбіт/с на прийом даних і 100 Кбіт/с на передачу даних на кожного Користувача, підключеного до Сервісу;
  - b. стабільний пінг сайту [www.oki-toki.net](http://www.oki-toki.net) (затримка не більше 200 мс, відсутність втрати пакетів);
  - c. постійна IP-адреса (IP-адреса повинна не змінюватись під час активної сесії);

Четвертий абзац:

### **видалено:**

З метою безпеки ви можете обмежити доступ до Сервісу для вас і ваших Користувачів списком довірених IP-адрес (це можна зробити в налаштуваннях вашого Бізнес-акаунту). При цьому ті Користувачі, які підключені одночасно до кількох Бізнес-акаунтів, збережуть доступ до Сервісу з будь-якого місця, але зможуть працювати тільки з Бізнес-акаунтами, щодо яких немає обмежень доступу за IP-адресами.

П'ятий абзац (доданий):

Для зменшення затримки обробки голосу ми рекомендуємо використовувати регіональні голосові сервери, відповідно вашому географічному розташуванню (список доступних голосових серверів знаходиться в налаштуваннях Бізнес-акаунта). Якщо в вашій країні немає нашого голосового серверу, то обробка голосу виконуватиметься на нашому основному сервері, і в цьому випадку можливі невеликі затримки при обробці голосових пакетів, та приймаючи цю Угоду, ви погоджуєтесь, що це не буде вважатись невідповідністю якості, що проголошена в «Угоді про рівень обслуговування (SLA)».

## Розділ «Інформація»

Дев'ятий абзац

### **Попередня редакція:**

Для забезпечення безпеки Вашої інформації ви зобов'язуєтесь дотримуватись вимог, викладених в «Правилах щодо забезпечення інформаційної безпеки»

### **Нова редакція:**

Для забезпечення безпеки Вашої інформації ви зобов'язуєтесь дотримуватись вимог, викладених в «Правилах щодо забезпечення інформаційної безпеки», а також інші вимоги, викладені в Наших документах.

## Розділ «Ваші права та обов'язки»

Четвертий абзац:

### **Попередня редакція:**

Ви можете в будь-який момент припинити використання Сервісу, попередньо попередивши нас про це електронним листом на адресу [info@oki-toki.net](mailto:info@oki-toki.net) для блокування вашого Бізнес-акаунту і повернення залишку грошей з вашого Балансу.

**Нова редакція:**

Ви можете в будь-який момент припинити використання Сервісу, попередньо попередивши нас про це за допомогою тікетної системи, що інтегрована в Сервіс, або електронним листом на адресу [info@oki-toki.net](mailto:info@oki-toki.net) для блокування вашого Бізнес-акаунту і повернення залишку грошей з вашого Балансу.

Від 20.05.2021

## Публічна оферта

### Розділ «Терміни»

#### Абзац «Замовник»

**Попередня редакція:**

Замовник — фізична або юридична особа, яка прийняла цю Оферту.

**Нова редакція:**

Замовник (також іменований «Клієнт») — фізична або юридична особа, що прийняла цю Оферту та Документи Виконавця і таким чином уклала «Договір».

#### Абзац «Клієнт»

Клієнт — фізична або юридична особа, з якою у Замовника відбувається взаємодія в рамках його господарської діяльності за допомогою телефонних дзвінків, обміну електронною поштою, повідомленнями в чаті або іншим способом з використанням Сервісу.

**видалено**

### Розділ «Робота з інформацією»

#### п. 7.11:

**Попередня редакція:**

У процесі використання Сервісу Замовник має можливість створювати аудіо-файли із записами телефонних розмов з Клієнтами і між своїми співробітниками (якщо такі розмови відбуваються з використанням Сервісу). Всі обов'язки та відповідальність щодо дотримання чинного Законодавства України при створенні таких аудіо-файлів, включаючи, але не обмежуючись, попередження Клієнта про факт аудіо-фіксації розмови, покладаються на Замовника, Виконавець виключно надає технічну можливість для створення і зберігання таких аудіо-файлів.

**Нова редакція:**

У процесі використання Сервісу Замовник має можливість створювати аудіо-файли із записами телефонних розмов з третіми особами та між своїми співробітниками (якщо такі розмови відбуваються з використанням Сервісу). Всі обов'язки та відповідальність щодо дотримання чинного Законодавства України при створенні таких аудіо-файлів, включаючи, але не обмежуючись, попередження третіх осіб про факт аудіо-фіксації розмови, покладаються на Замовника, Виконавець виключно надає технічну можливість для створення і зберігання таких аудіо-файлів.

Від 22.06.2020 р.

## Публічна оферта

### Розділ «Вартість послуг і порядок розрахунків»

п. 5.5:

#### **Попередня редакція:**

Після завершення Звітного періоду Виконавець не пізніше сьомого числа наступного місяця надсилає Замовнику Акт здачі-прийому наданих послуг. Послуги вважаються наданими належним чином і в повному обсязі й прийнятими Замовником, якщо протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання Акту здачі-прийому наданих послуг (яка встановлюється згідно з даними оператора електронного документообігу) від Замовника не надійшло обґрунтованої претензії. Порядок приймання послуг, надання обґрунтованих претензій і подальшого врегулювання спору викладено в «Угоді про використання ЕДО». Порядок надання компенсацій у разі визнаної Сторонами неналежності якості та/або обсягу послуг викладено в «Угоді про рівень обслуговування (SLA)».

#### **Нова редакція:**

Після завершення Звітного періоду Виконавець не пізніше десятого числа наступного місяця надсилає Замовнику підписаний Акт здачі-прийому наданих послуг. Послуги вважаються наданими належним чином і в повному обсязі й прийнятими Замовником, якщо протягом 10 (десяти) календарних днів з дати отримання Акту здачі-прийому наданих послуг (яка встановлюється згідно з даними оператора електронного документообігу) від Замовника не надійшло обґрунтованої претензії. Порядок приймання послуг, надання обґрунтованих претензій і подальшого врегулювання спору викладено в «Угоді про використання ЕДО». Порядок надання компенсацій у разі визнаної Сторонами неналежності якості та/або обсягу послуг викладено в «Угоді про рівень обслуговування (SLA)».