

Комерційна угода

Від 14.01.2022 р.

Цей документ (далі за текстом іменований «Угода») регулює відносини між командою Окі-Токі і вами (фізичною особою) або вашою організацією (юридичною особою), в залежності від того, від чийого імені ви приймете цю Угоду, під час використання вами (та/або вашою організацією) Окі-Токі.

Терміни та визначення

Сервіс — програмно-апаратний комплекс для контакт-центрів «Окі-Токі», що складається з програм для ЕОМ, обладнання та дискового простору, призначеного для зберігання інформації, яка створюється в процесі використання «Окі-Токі». Сервіс розташований в Інтернет за адресою: <https://home.oki-toki.net>, і призначений для автоматизації роботи контакт-центрів (тобто організації або підрозділу організації, діяльність якої пов'язана з обробкою телефонних дзвінків): автоматизації обробки телефонних дзвінків, організації бізнес-процесів, обліку робочого часу, ведення статистики дзвінків і т. інш. (детальний список можливостей і функціонала наведено на сайті <https://www.oki-toki.net>). Порядок доступу до Сервісу та технічні умови для цього викладені в цій Угоді.

Ми — команда Окі-Токі. Юридична інформація про організацію, яка несе зобов'язання за цією Угодою з нашого боку, вказана внизу цієї сторінки. Іноді (в деяких угодах з вами) ми будемо називатися «Виконавець».

Наші документи — «Прайс-лист», «Угода користувача», «Комерційна угода», «Політика конфіденційності», «Угода про рівень обслуговування (SLA)», «Угода про використання ЕДО», «Способи оплати та правила повернення грошей», інші документи, опубліковані нами на момент прийняття вами цієї Угоди (а) на сайті <https://www.oki-toki.net> і доступні для ознайомлення будь-якій особі та/або (б) в сервісі й доступні Користувачам, а також документи, які ми можемо прийняти в майбутньому (про що ми повідомимо на відповідних сторінках сайту <https://www.oki-toki.net> і Сервісу).

Користувач — це ви, фізична особа — власник унікальної облікової запису для доступу до Сервісу (обліковий запис може також іменуватися «Акаунт»). Обліковий запис може створити будь-яка людина, відвідавши сайт <https://www.oki-toki.net> і пройшовши процедуру реєстрації, після чого отримає ознайомлювальний доступ до Сервісу для безкоштовного тестового використання. Наша політика щодо створення, зберігання й знищення облікових записів, а також умови тестового використання викладені в цій Угоді та «Угоді користувача». Наша політика щодо персональних даних користувачів викладена в «Політиці конфіденційності».

Бізнес-акаунт (також іменований «обліковий запис компанії») — сукупність інформації, що зберігається в Сервісі й необхідна для роботи з ним: накопичені дані, настройки, інформація про Користувачів, які мають доступ до бізнес-акаунту, звіти, аудіо-записи, налаштування для підключення SIP-телефонії, відомості про авансові платежі й списання коштів за використання Сервісу, фінансові документи та інше. Вся ця інформація належить **Клієнту**. Якщо ви виступаєте як фізична особа, не представляєте ніякої організації й збираєтеся працювати з Сервісом, нікого не залучаючи до своїх задач, вам все одно буде створений Обліковий запис компанії. Користувачі, що підключені до вашого Бізнес-акаунту, в подальшому будуть називатися «Ваші користувачі».

Клієнт — ви (фізична особа) або ваша організація (юридична особа), в залежності від того, від чийого імені ви приймаєте цю Угоду, після того, як приймете Наші документи і почнете використовувати Сервіс. Деякі наші взаємні зобов'язання виникнуть після прийняття вами (або вашою організацією) нашої «Публічної оферти» про платне надання послуг з доступу до Сервісів. Деякі — відразу після прийняття цієї Угоди (вони описані в цій Угоді й документах, які вам буде запропоновано прийняти разом з нею). Таким чином, ви — фізична особа — є для нас Користувачем, і одночасно Клієнтом, якщо ви — безпосередній одержувач наших послуг, тобто «Замовник» в термінах «Публічної оферти»; якщо ви представляєте організацію у відносинах з нами, то ваша організація є для нас Клієнтом.

Баланс — обліковий рахунок в білінговій системі Сервісу, прив'язаний до вашого Бізнес-акаунту, на який зараховуються кошти відповідно грошовим коштам, що внесені Клієнтом на наш розрахунковий рахунок як передплата за використання Сервісу, та з якого вони списуються в рахунок плати за використання Сервісу.

Загальні положення

Для того, щоб почати використовувати Сервіс в тестовому або платному режимі, ви — фізична особа — повинні прийняти цю Угоду від свого імені (якщо ви будете використовувати Сервіс як фізична особа) або від імені організації (якщо Сервіс буде використовувати юридична особа). Приймаючи цю Угоду від імені організації, ви гарантуєте, що маєте необхідні для таких дій повноваження.

Політика облікових записів

Ви можете створювати необмежену кількість облікових записів для необмеженої кількості людей та підключати їх до вашого Бізнес-акаунту. При цьому кожен акаунт належить Користувачу. Ви можете регламентувати дії ваших Користувачів в Сервісі, привласнюючи їхнім акаунтам різні набори прав — ролі (докладніше ви дізнаєтеся про це, почавши працювати з Сервісом). При цьому кількість ваших Користувачів, одночасно підключених до Сервісу безпосередньо впливатиме на розмір вашої плати за використання Сервісу (докладніше — в розділі «Оплата»).

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).

Порядок доступу до Сервісу

Після створення Бізнес-акаунту ви отримаєте доступ до Сервісу при дотриманні наступних технічних умов:

1. Інтернет-з'єднання:

- а. 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 (затримка не більше 200 мс, відсутність втрати пакетів);
- c. постійна IP-адреса (IP-адреса повинна не змінюватись під час активної сесії);
- 2. «прозорий» режим фаєрволу (пропустіть цей пункт, якщо не використовуєте міжмережеві екрани)
- 3. комп'ютер з мінімум двоядерним процесором і 4 Гб оперативної пам'яті
- 4. браузер Google Chrome актуальної версії

При недотриманні перерахованих умов ми не можемо гарантувати працездатність Сервісу та/або його окремих функцій.

Також для роботи з телефонними дзвінками вам буде потрібний як мінімум один SIP-номер і технічні дані для його підключення до Сервісу (ви можете отримати їх у свого постачальника IP-телефонії). Якщо вам необхідно використовувати GSM-шлюзи, то вам також будуть потрібні сім-карти стільникових операторів. (Будь ласка, зверніть увагу, що ми надаємо можливість використання наших GSM-шлюзів не у всіх країнах. Щоб дізнатися, чи доступне це в вашій країні, проконсультуйтеся з нашими фахівцями.)

Ви можете підключатися до Сервісу з будь-якого місця 24 години на добу 7 днів на тиждень без перерв на свята.

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)».

Тестове використання

Після підтвердження реєстрації вашого облікового запису й створення Бізнес-акаунту ви зможете користуватися Сервісом в тестовому режимі. Це означає, що ви зможете використовувати всі функції та можливості Сервісу безкоштовно для ознайомлення з ними й прийняття рішення щодо подальшого платного використання Сервісу або відмову від цього. Тривалість тестового періоду — 14 (чотирнадцять) днів. Після закінчення цього періоду вам буде запропоновано оплатити використання Сервісу. Після оплати ви зможете продовжити використання Сервісу в звичайному режимі.

При відсутності оплати доступ до Сервісу буде для вас заблокований, проте ваш акаунт Користувача та інші акаунти (якщо ви їх створювали), ваш Бізнес-акаунт з усіма параметрами та даними, які там накопичаться під час тестового періоду, не будуть видалені, так що ви зможете знову отримати до них доступ в разі, якщо вирішите продовжити використання Сервісу. Також при відсутності оплати будуть відключені підключені до вашого Бізнес-акаунту SIP-номери та GSM-шлюзи. При цьому сім-карти, якщо вони були встановлені в наші пристрої, будуть вам повернені.

Ви погоджуєтесь, що під час тестового використання до вас не будуть застосовуватися ті частини «Угоди про рівень обслуговування (SLA)», що стосуються сумарного часу простою Сервісу, а також положення цієї Угоди, що стосуються компенсацій за невідповідність заявленій якості.

Налаштування Бізнес-акаунту

При необхідності ми зробимо початкові налаштування вашого Бізнес-акаунту (під час тестового періоду або після нього — за вашим бажанням) та проведемо ознайомлювальну презентацію, за що візьмемо відповідну оплату. Надалі, використовуючи Сервіс, ви повинні будете самостійно його налаштовувати у відповідності до ваших потреб і умов. У зв'язку з цим, а також у зв'язку з тим, що Сервіс являє собою розвинений і складний комплекс, призначений для професійного використання в контакт-центрах, ви погоджуєтеся та засвідчуєте, що маєте необхідну кваліфікацію для роботи з такого роду інформаційними системами. Крім того, ви погоджуєтеся та засвідчуєте, що будете використовувати Сервіс на свій страх і ризик та одноосібно будете нести всі ризики, пов'язані з недостатньою компетентністю ваших Користувачів при роботі з Сервісом. Ми забезпечимо вас консультаційної та технічної підтримкою в процесі використання Сервісу відповідно до «Угоди про рівень обслуговування (SLA)», але не будемо нічого змінювати в налаштуваннях вашого Бізнес-акаунту та не будемо нести відповідальність за збитки, які ви можете понести в зв'язку з невідповідною роботою вашого контакт-центру через неправильні налаштування. У Сервісі протокуються зміни всіх налаштувань, так що ви завжди зможете дізнатися, хто з ваших Користувачів вніс певні зміни.

Оплата

Використання Сервісу в звичайному (не тестовому) режимі можливе тільки за передплатою, що означає, що для роботи з ним на вашому Балансі повинна бути деяка сума грошей. Щодоби в 00:00 (GMT+0) з вашого Балансу будуть списуватися кошти в розмірі, який обчислюється на підставі обсягу використання вами Сервісу за минулу добу, вартості додаткових платних функцій та кількості ваших Користувачів, що одночасно працювали з модулем Сервісу «Операторське місце». Кількість Користувачів, які одночасно працюють з іншими функціями й модулями Сервісу, не впливає на розмір оплати.

У загальному випадку ваша плата за кожну добу буде складатися з абонентської плати та плати за максимальну кількість ваших Користувачів, що одночасно працювали з модулем Сервісу «Операторське місце» протягом цієї доби (це означає, що якщо більшу частину часу одночасно з «Операторським місцем» працювали два ваших Користувача, але на 20 хвилин підключалися ще троє, то з вашого Балансу буде списана плата за п'ятьох Користувачів). Додаткові платні функції Сервісу ви вибираєте й підключаєте самостійно відповідно до своїх потреб. Вартість і види додаткових платних функцій Сервісу вказані в «Прайс-листі».

Способи оплати залежать від вашого місця розташування. Який із способів доступний для вас, ви зможете побачити після того, як заповните необхідну інформацію про Клієнта в налаштуваннях Бізнес-акаунту. У загальному випадку ми приймаємо оплату з розрахункового рахунку, платіжними картками VISA/MasterCard, платіжними сервісами (наприклад, LiqPay).

Розрахунок суми до списання з Балансу робить білінгова система Сервісу автоматично. Так само автоматично відбувається списання коштів з Балансу.

При обнуленні Балансу вашого Бізнес-акаунту будуть автоматично заблоковані вихідні дзвінки. Вхідні дзвінки будуть продовжувати працювати. Також збережеться доступ до Сервісу для всіх ваших Користувачів. Для відновлення роботи вихідних дзвінків ви повинні будете поповнити Баланс вашого Бізнес-акаунту. Оскільки списання відбувається для всіх Клієнтів в один і той же час — опівночі за Гринвічем, може виявитися, в залежності від вашого місця розташування, що обнулення вашого Балансу відбудеться в розпал вашого робочого дня або ввечері, після

закінчення «банківського дня», і ви не зможете миттєво поповнити Баланс і відновити роботу. Тому ми рекомендуємо стежити за станом вашого Балансу й своєчасно його поповнювати. У той же час, у разі якщо обнулення Балансу сталося й паралізувало вашу роботу, ми надаємо вам можливість кредиту, який активується вручну в налаштуваннях вашого Бізнес-акаунту. Надалі, після поповнення Балансу, в першу чергу з нього будуть списані кошти в розмірі використаного кредиту, а залишок буде витрачатися в звичайному режимі.

Якщо ви не поповните Баланс, то через місяць після обнулення, ваш Бізнес-акаунт буде відправлений в архів, ви і ваші Користувачі втратите доступ до Сервісу, і дія цієї Угоди та інших Наших документів припиниться. Ваші SIP-номери й сім-карти будуть відключені, й сім-карти будуть відправлені вам на вказану в Бізнес-акаунті поштову адресу. Так само і при відсутності оплати протягом 7 (семи) днів після закінчення тестового періоду.

Інформація

При використанні Сервісу відбувається накопичення інформації, частина з якої створюється автоматично як результат роботи Сервісу, частина — завантажується Користувачами, частина — збирається Користувачами в процесі роботи з Сервісом (надалі іменована — «Ваша інформація»). У зв'язку з цим Ви погоджуєтеся та засвідчуєте, що ми виключно надаємо технічні засоби для збору та зберігання інформації, а всі рішення щодо того, яку інформацію і в якому обсязі збирати та протягом якого часу її зберігати, ви приймаєте самостійно, на свій страх і ризик. При цьому ви зобов'язуєтеся дотримуватися законності та правомірності збору й зберігання будь-якої інформації з використанням Сервісу та гарантуєте, що маєте всі необхідні права та дозволи на розпорядження інформацією, яку завантажете в Сервіс.

У складі Вашої інформації можуть бути аудіо-записи телефонних розмов Користувачів між собою і з третіми особами, якщо вони відбуваються з використанням Сервісу. Вся відповідальність за дотримання правомірності при створенні й зберіганні таких аудіо-записів, включаючи, але не обмежуючись, попередження третіх осіб і Користувачів про факт аудіофіксації розмов, лежить на вас; Ви погоджуєтеся та засвідчуєте, що ми виключно надаємо технічну можливість для аудіо-фіксації телефонних розмов і не будемо нести ніякої відповідальності, в разі її настання, в зв'язку з неправомірною аудіо-фіксацією розмов та/або зберіганням отриманих в результаті неї файлів.

Ви залишаєтеся власником та/або розпорядником всієї Вашої інформації: ви можете скопіювати її, видалити з Сервісу, змінити, передати третім особам на свій розсуд. При цьому ви погоджуєтеся та засвідчуєте, що наділяє нас обмеженими правами щодо Вашої інформації, необхідними нам для забезпечення вашої роботи з Сервісом, на період, поки ви самі не видалите її з Сервісу або поки не припиняться зобов'язання за цією Угодою та іншими Нашим документам (після чого Ваша інформація буде безповоротно видалена з Сервісу), а саме:

зберігати, копіювати (наприклад, для створення резервних копій — бекапів та/або для перенесення, на ваше прохання в інший ваш Бізнес-акаунт), відтворювати (для відображення на екранах ваших пристроїв або для програвання аудіо-файлів для IVR), виконувати, змінювати (наприклад, для приведення до вигляду, встановленого для використання Сервісом) Вашу інформацію.

З метою забезпечення правомірності цих дій з Вашої інформацією на серверах наших підрядників Ви підтверджуєте, що перераховані права є такими, що діють в будь-якій країні та можуть передаватись.

Ми погоджуємося та підтверджуємо, що не отримуємо ніяких прав на Вашу інформацію, за винятком перерахованих вище та в зазначених цілях.

Якщо ви налаштуєте інтеграцію Сервісу зі сторонніми застосунками або сервісами, як наприклад (але не тільки), поштові служби, програми бухгалтерського обліку, або CRM, і вони будуть проводити будь-які дії з Вашою інформацією або завантажувати інформацію в ваш Бізнес-акаунт, то ви даєте нам такі самі права на завантажену та/або змінену в такий спосіб інформацію. А також на доступ таких сервісів до Вашої інформації та на дії з нею. При цьому ми не будемо нести ніякої відповідальності за можливі збитки від псування Вашої інформації в результаті дій або бездіяльності таких застосунків або сервісів.

Ми зберігаємо Вашу інформацію (крім аудіо-записів телефонних розмов) за останні півроку (6 місяців) використання вами Сервісу, таким чином ви зможете отримати доступ до тих даних, які були накопичені не раніше, ніж шість місяців тому. Видалення застарілих даних (накопичених більше шести місяців тому) відбувається щомісяця. Аудіо-записи телефонних розмов зберігаються без обмеження термінів зберігання (поки діє ця Угода), але в обмеженому обсязі — 10 Гб. При перевищенні цього обсягу ви можете сплатити додатковий обсяг сховища, інакше старіші аудіо-записи будуть видалені. Та частина Вашої інформації, яка відноситься до налаштувань і необхідна для використання Сервісу, наприклад (але не тільки), скрипти, вітання для IVR і т.п., зберігається без обмеження термінів і обсягу (поки діє ця Угода).

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

Ви погоджуєтеся, що до Вашої інформації не відноситься «Телеметрія», яка являє собою дані, що автоматично збираються Сервісом і необхідні для коректної роботи Сервісу, усунення проблем при його використанні, технічної і консультаційної підтримки Користувачів і Клієнтів, аналізу роботи з Сервісом Користувачів для поліпшення його роботи. Ви підтверджуєте наше право на свій розсуд приймати рішення стосовно характеру Телеметрії, що збирається, її обсягу й термінів зберігання та наділяєте нас всіма необхідними правами, дозволами й повноваженнями для збору, зберігання та дій з даними, що відносяться до Телеметрії.

Наші права та обов'язки

Ми надаємо Сервіс для використання «як є» (англ. «as is») наскільки це передбачено відповідним законодавством, що означає, що ми не беремо на себе ніяких зобов'язань щодо зміни Сервісу згідно з вашими побажаннями, умовами, вимогами. Ми не гарантуємо вирішення всіх технічних проблем, які можуть бути виявлені при використанні Сервісу, і Ви погоджуєтеся та засвідчуєте, що ми не можемо нести відповідальність за це.

Ми зобов'язуємося розглянути ваші пропозиції щодо поліпшення Сервісу (або приведення його у більш зручний для вас вигляд) відповідно до «Угоди про рівень обслуговування (SLA)». Але ми не беремо на себе зобов'язань щодо реалізації вашої пропозиції, оскільки можемо визнати її такою, що не відповідає концепції Сервісу, або не має перспектив щодо використання іншими Користувачами або Клієнтами, або ще з якихось наших внутрішніх причин. Якщо ми вирішимо реалізувати вашу пропозицію, то ми не візьмемо на себе зобов'язань щодо термінів реалізації, оскільки у нас є черговість задач. І ми не гарантуємо, що реалізуємо її саме так, як ви задумали,

оскільки наш пріоритет — розвиток і поліпшення Сервісу, і ми намагаємося робити це якомога краще.

Для того, щоб Сервіс відповідав стандартам галузі, розвивався й ставав краще, ми залишаємо за собою право без попереднього повідомлення кого-небудь і узгодження з ким-небудь вносити в нього зміни: додавати нові функції, покращувати існуючі, покращувати та оновлювати інтерфейс і т. п. При цьому ми гарантуємо збереження Сервісом його призначення, можливостей і функціональних особливостей.

Для підтримки працездатності Сервісу, усунення виявлених в його роботі проблем, проведення інших заходів з розвитку та поліпшення Сервісу, ми будемо проводити регламентні роботи, про що будемо розміщувати відповідне попередження в Сервісі не пізніше, ніж за 6 (шість) годин до початку таких робіт. Регламентні роботи будуть проводитися переважно в нічний час по GMT+3 і тривалість їх не буде перевищувати 1 (однієї) години. Непрацездатність Сервісу під час регламентних робіт не буде враховуватися при визначенні часу простою Сервісу відповідно до «Угоди про рівень обслуговування (SLA)». Ви погоджуєтесь та засвідчуєте наше право на проведення регламентних робіт відповідно до вищеописаного.

Ми залишаємо за собою право вносити в будь-який з Наших документів зміни, пов'язані з умовами використання Сервісу та/або цінами, про що будемо повідомляти на спеціальній сторінці «Новини» в Сервісі та повідомленнями про необхідність ознайомитися й прийняти нову редакцію документу за допомогою інформаційного («рор-уп») вікна в Сервісі. При цьому нові умови вступають в силу з моменту їх публікації, і якщо ви продовжуєте використовувати Сервіс після вступу в силу нових умов, то ви гарантуєте, що це буде означати ваше повне й беззастережне їх прийняття. Нові ціни набудуть чинності для вас з моменту наступного за зміною цін поповнення вами Балансу свого Бізнес-акаунту. І ви гарантуєте, що факт такого поповнення означатиме вашу згоду з новими цінами. У разі, якщо ви не приймете нові умови та/або ціни, ви мусите припинити використання Сервісу, про що повідомити нас електронним листом або через тікетну систему, інтегровану в Сервіс. В цьому випадку ви зможете продовжити роботу з Сервісом до обнулення вашого Балансу за цінами, що діяли до змін, які ви не прийняли, після чого припинити використання Сервісу.

Ви погоджуєтесь та засвідчуєте те, що після прийняття вами цієї Угоди, ми отримуємо право відсилати вам повідомлення, пов'язані з Сервісом, на вказану вами при реєстрації електронну адресу, а також шляхом демонстрації інформаційних («рор-уп») вікон під час вашої роботи з Сервісом.

Ми залишаємо за собою право відмовити вам у використанні Сервісу, попередивши вас про це електронним листом, в разі порушення вами умов, викладених в Наших документах, або якщо у нас з'являться підстави вважати, що ви порушуєте законодавство країни (i) вашого, ваших Користувачів або ваших постачальників місцезнаходження, або (ii) місцезнаходження третіх осіб, з якими ви контактуєте з використанням Сервісу, або (iii) місцезнаходження нашого, наших постачальників або афілійованих з нами осіб. Грошові кошти, зараховані вами на ваш Баланс, будуть при цьому повернуті відповідно до «Способів оплати та правил повернення грошей».

Ваші права та обов'язки

Ви маєте право інтегрувати Сервіс за допомогою наданого нами API з будь-яким стороннім сервісом або програмою. При цьому ви погоджуєтесь та засвідчуєте, що ми не набуваємо ніяких зобов'язань у зв'язку з такою інтеграцією, крім підтримки працездатності нашого API, і не несемо ніякої відповідальності у зв'язку зі сторонніми сервісами та програмами.

Ви маєте право використовувати Сервіс для вирішення своїх задач на умовах, викладених в Наших документах, при цьому ви гарантуєте, що будете використовувати Сервіс відповідно до його призначення, можливостей і меж застосування, а також відповідно до чинного законодавства, законодавствами країн, в яких знаходяться ваші Користувачі та треті особи, з якими ви вступаєте в контакт з використанням Сервісу, та з нормами етики. Ви маєте право на свій розсуд збільшувати або зменшувати обсяг використання Сервісу, підключаючи й відключаючи додаткові платні функції та залучаючи до роботи нових Користувачів або скорочуючи їх кількість.

Ви зобов'язуєтесь контролювати використання вашого облікового запису Користувача для запобігання несанкціонованому доступу до Сервісу, також для цього ви зобов'язуєтесь контролювати використання акаунтів ваших Користувачів. Крім того, ви зобов'язуєтесь виконувати інші вимоги щодо дотримання інформаційної безпеки, викладені в «Правилах інформаційної безпеки». Ви визнаєте й гарантуєте, що ми не будемо нести ніякої відповідальності за будь-яку шкоду чи збитки, прямі або непрямі, понесені вами або третіми особами внаслідок несанкціонованого використання вашого облікового запису Користувача або акаунтів ваших Користувачів.

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 для блокування вашого Бізнес-акаунту і повернення залишку грошей з вашого Балансу. Якщо ви нас не попередите про це, ми не дізнаємося, що ви вирішили припинити використання Сервісу, і навіть якщо після цього ви і ваші Користувачі більше ні разу не підключитеся до Сервісу, з вашого Балансу будуть продовжувати списуватися гроші в рахунок абонентської плати аж до обнулення Балансу або до того моменту, коли ви нас повідомите про припинення використання Сервісу (дивлячись, що настане раніше). Ви погоджуєтесь, що в такому разі не буде нашої провини, і гарантуєте, що не будете вимагати від нас повернення грошей, списаних в рахунок абонентської плати.

Інші ваші права та обов'язки перелічені в інших розділах цієї Угоди та в Наших документах.

Порядок надання компенсацій

У разі визнаної нами та Клієнтом невідповідності якості, що проголошена в «Угоді про рівень обслуговування (SLA)» ми надаємо компенсації:

1. 1 (один) день безкоштовного використання Сервісу за кожні 30 (тридцять) хвилин простою понад заявлені 30 (тридцять) хвилин одного простою, але не більше 14 (чотирнадцяти) днів поспіль. Час простою менше 30 хвилин (понад заявлені) буде враховано при підрахунку сумарного часу простою за календарний рік;
2. 1 (один) день безкоштовного використання Сервісу за кожен годину простою понад заявлені 8 (вісім) годин, порахованих за підсумками безперервного календарного року використання, але не більше 4 (чотирьох) тижнів в році.

Ви погоджуєтесь з тим, що ми будемо надавати компенсації лише на вашу явну вимогу, висловлену у письмовій формі від імені Клієнта, після узгодження між нами невідповідності заявленої якості. Ви погоджуєтесь з тим, що при підрахунку часу простою за підсумками календарного року, ми будемо враховувати тільки ті випадки простою, про які ви нас сповістили в листі про необхідність відповідної компенсації, після узгодження між нами факту простою та його тривалості. Ви погоджуєтесь з тим, що право на компенсації отримують тільки ті Клієнти, які безперервно використовували Сервіс не менше 1 (одного) календарного року.

Організація, що несе зобов'язання за цією Угодою з нашого боку:

ТОВ «КЦ-Сервіс»

Код ЄДРПОУ 39397988

юр. адреса: 03127, м. Київ, Голосіївський пр-т, б. 100/2

р/р UA 07 300346 0000026002017434601 в ПАТ «Альфа-Банк»

тел. +38 (044) 496-84-32

info@oki-toki.ua

Приймаючи цю Угоду, ви погоджуєтеся з усіма її положеннями.