

# Коммерческое соглашение

От 13.01.2022 г.

Этот документ (далее по тексту именуемый «Соглашение») регулирует отношения между командой Оки-Токи и вами (физическим лицом) или вашей организацией (юридическим лицом), в зависимости от того, от чьего имени вы примете это Соглашение, во время использования вами (и/или вашей организацией) Оки-Токи.

## Термины и определения

**Сервис** — программно-аппаратный комплекс для контакт-центров «Оки-Токи», состоящий из программ для ЭВМ, оборудования и дискового пространства, предназначенного для хранения информации, которая создается в процессе использования «Оки-Токи». Сервис расположен в Интернет по адресу: <https://home.oki-toki.net>, и предназначен для автоматизации работы контакт-центров (т.е. организации или подразделения внутри организации, деятельность которой связана с обработкой телефонных звонков): автоматизации обработки телефонных звонков, организации бизнес-процессов, учета рабочего времени, ведения статистики звонков и пр. (подробный список возможностей и функционала приведен на сайте <https://www.oki-toki.net>). Порядок доступа к Сервису и технические условия для этого изложены в этом Соглашении.

**Мы** — команда Оки-Токи. Юридическая информация об организации, несущей обязательства по этому Соглашению с нашей стороны, указана внизу этой страницы. Иногда (в некоторых соглашениях с вами) мы будем именоваться «Исполнитель».

**Наши документы** — «Прайс-лист», «Пользовательское соглашение», «Коммерческое соглашение», «Политика конфиденциальности», «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)», «Соглашение об использовании ЭДО», «Способы оплаты и правила возврата денег», иные документы, опубликованные нами на момент принятия вами этого Соглашения (а) на сайте <https://www.oki-toki.net> и доступные для ознакомления любому лицу и/или (б) в Сервисе и доступные **Пользователям**, а также документы, которые мы можем принять в будущем (о чем мы известим на соответствующих страницах сайта <https://www.oki-toki.net> и Сервиса).

**Пользователь** — это вы, физическое лицо — владелец уникальной учетной записи для доступа к Сервису (Учетная запись может также именоваться «Аккаунт»). Учетную запись может создать любой человек, посетив сайт <https://www.oki-toki.net> и пройдя процедуру регистрации, после чего получит ознакомительный доступ к Сервису для бесплатного тестового использования. Наша политика в отношении создания, хранения и уничтожения учетных записей, а также условия тестового использования изложены в этом Соглашении и «Пользовательском соглашении». Наша политика в отношении персональных данных Пользователей изложена в «Политике конфиденциальности».

**Бизнес-аккаунт (также именуемый «учетная запись компании»)** — совокупность информации, хранящаяся в Сервисе и необходимая для работы с ним: накопленные данные, настройки, информация о Пользователях, имеющих доступ к Бизнес-аккаунту, отчеты, аудио-записи, настройки для подключения SIP-телефонии, сведения об авансовых платежах и списаниях средств за использование Сервиса, финансовые документы и другое. Вся эта информация принадлежит **Клиенту**. Если вы выступаете от имени физического лица, не представляете никакой организации и собираетесь работать с Сервисом, никого не привлекая к своим задачам, вам все равно будет создана Учетная запись компании. Пользователи, подключенные к вашему Бизнес-аккаунту, в дальнейшем будут именоваться «Ваши пользователи».

**Клиент** — вы (физическое лицо) или ваша организация (юридическое лицо), в зависимости от того, от чьего имени вы принимаете это Соглашение, после того, как примете Наши документы и начнете использовать Сервис. Некоторые наши взаимные обязательства возникнут после принятия вами (или вашей организацией) нашей «Публичной оферты» о платном предоставлении услуг по доступу к Сервису. Некоторые — сразу после принятия этого Соглашения (они описаны в этом Соглашении и документах, которые вам будет предложено принять вместе с ним). Таким образом, вы — физическое лицо — можете быть для нас Пользователем (если вы непосредственно работаете с Сервисом), и одновременно можете являться Клиентом (если представляете организацию в наших отношениях); в то время как ваша организация (если вы представляете организацию в отношениях с нами) — является для нас Клиентом.

**Баланс** — учетный счет в биллинговой системе Сервиса, привязанный к вашему Бизнес-аккаунту, на который зачисляются средства соответственно денежным средствам, внесенным Клиентом на наш расчетный счет в качестве предоплаты за использование Сервиса, и с которого они списываются в счет платы за использование Сервиса.

## Общие положения

Для того, чтобы начать использовать Сервис в тестовом или платном режиме, вы — физическое лицо — должны принять это Соглашение от своего имени (если вы будете использовать Сервис как физическое лицо) или от имени организации (если Сервис будет использовать юридическое лицо). Принимая это Соглашение от имени организации, вы гарантируете, что имеете необходимые для таких действий полномочия.

## Политика учетных записей

Вы можете создавать неограниченное количество учетных записей для неограниченного количества людей и подключать их к вашему Бизнес-аккаунту. При этом каждый аккаунт принадлежит Пользователю. Вы можете регламентировать действия ваших Пользователей в Сервисе, присваивая их аккаунтам разные наборы прав — роли (подробнее вы узнаете об этом, начав работать с Сервисом). При этом количество ваших Пользователей, одновременно подключенных к Сервису напрямую будет влиять на размер вашей платы за использование Сервиса (подробнее — в разделе «Оплата»).

Вы не сможете полностью удалить созданный аккаунт (свой или другого Пользователя) — это запрещено нашими внутренними регламентами, но вы можете отключить аккаунт вашего Пользователя от вашего Бизнес-аккаунта, так что он потеряет к нему доступ (это может потребоваться, например, при переводе Пользователя из одного Бизнес-аккаунта в другой) (подробнее об аккаунтах Пользователей в «Пользовательском соглашении»). Кроме того, вы можете полностью заблокировать вашему Пользователю доступ к Сервису с возможностью его впоследствии восстановить (это может потребоваться, например, при уходе Пользователя в отпуск). Также вы можете отправить аккаунт вашего Пользователя в архив, таким образом сделав невозможным восстановление доступа к Сервису для этого аккаунта (например, при увольнении Пользователя).

## Порядок доступа к Сервису

После создания Бизнес-аккаунта вы получите доступ к Сервису при соблюдении следующих технических условий:

1. Интернет-соединение:
  - a. пропускная способность 1 Мбит/с на прием данных и 100 Кбит/с на передачу данных на каждого Пользователя, подключенного к Сервису;
  - b. стабильный пинг сайта [www.oki-toki.net](http://www.oki-toki.net) (задержка не более 200 мс, отсутствие потери пакетов);
  - c. постоянный IP-адрес (IP-адрес не должен меняться во время активной сессии).
2. «прозрачный» режим фаервола (пропустите этот пункт, если не используете межсетевые экраны)
3. компьютер с минимум двухъядерным процессором и 4 Гб оперативной памяти
4. браузер Google Chrome актуальной версии

При несоблюдении перечисленных условий мы не можем гарантировать работоспособность Сервиса и/или его отдельных функций.

Также для работы с телефонными звонками вам потребуется как минимум один SIP-номер и технические данные для его подключения к Сервису (вы можете получить их у своего поставщика IP-телефонии). Если вам необходимо использовать GSM-шлюзы, то вам также потребуются сим-карты сотовых операторов.

**Обратите внимание!** Мы предоставляем возможность использования наших GSM-шлюзов не во всех странах. Чтобы узнать, доступно ли это в вашей стране, проконсультируйтесь с нашими специалистами.

Вы можете подключаться к Сервису из любого места 24 часа в сутки 7 дней в неделю без перерывов на праздники.

Для уменьшения задержки обработки голоса мы рекомендуем использовать региональные голосовые серверы, соответствующие вашему географическому расположению (список доступных голосовых серверов находится в настройках Бизнес-аккаунта). Если в вашей стране нет нашего голосового сервера, то обработка голоса будет происходить на нашем основном сервере, и в этом случае возможны небольшие задержки при обработке голосовых пакетов, и принимая это Соглашение, вы соглашаетесь, что это не будет считаться несоответствием качеству, заявленному в «Соглашении об уровне обслуживания (SLA)».

## Тестовое использование

После подтверждения регистрации вашей учетной записи и создания Бизнес-аккаунта вы сможете пользоваться Сервисом в тестовом режиме. Это означает, что вы сможете использовать все функции и возможности Сервиса бесплатно для ознакомления с ними и принятия решения о дальнейшем платном использовании Сервиса или отказе от этого. Продолжительность тестового периода — 14 (четырнадцать) дней. После окончания этого периода вам будет предложено оплатить использование Сервиса. После оплаты вы сможете продолжить использование Сервиса в обычном режиме.

При отсутствии оплаты доступ к Сервису будет для вас заблокирован, однако ваш аккаунт Пользователя и другие аккаунты (если вы их создавали), ваш Бизнес-аккаунт со всеми настройками и данными, которые там накопятся во время тестового периода, не будут удалены, так что вы сможете вновь получить к ним доступ в случае, если решите продолжить использование Сервиса. Также при отсутствии оплаты будут отключены подключенные к вашему

Бизнес-аккаунту SIP-номера и GSM-шлюзы. При этом сим-карты, если они были установлены в наши устройства, будут вам возвращены.

Вы соглашаетесь, что во время тестового использования к вам не будут применяться части «Соглашения об уровне обслуживания (SLA)», касающиеся суммарного времени простоя Сервиса, а также положения этого Соглашения, касающиеся компенсаций за несоответствие заявленному качеству.

## Настройка Бизнес-аккаунта

При необходимости мы произведем начальные настройки вашего Бизнес-аккаунта (во время тестового периода или после него — по вашему желанию) и проведем ознакомительную презентацию, за что возьмем соответствующую оплату. В дальнейшем, используя Сервис, вы должны будете самостоятельно его настраивать в соответствии с вашими потребностями и условиями. В связи с этим, а также в связи с тем, что Сервис представляет собой развитый и сложный комплекс, предназначенный для профессионального использования в контакт-центрах, вы соглашаетесь и подтверждаете, что имеете необходимую квалификацию для работы с такого рода информационными системами. Кроме того, вы соглашаетесь и подтверждаете, что будете использовать Сервис на свой страх и риск и единолично будете нести все риски, связанные с недостаточной компетентностью ваших Пользователей при работе с Сервисом. Мы обеспечим вас консультационной и технической поддержкой в процессе использования Сервиса в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания (SLA)», но не будем ничего менять в настройках вашего Бизнес-аккаунта и не будем нести ответственность за убытки, которые вы можете понести в связи с несоответствующей работой вашего контакт-центра из-за неправильных настроек. В Сервисе производится логирование изменений всех настроек, так что вы всегда сможете узнать, кто из ваших Пользователей внес какие-либо изменения.

## Оплата

Использование Сервиса в обычном (не тестовом) режиме возможно только по предоплате, что означает, что для работы с ним на вашем Балансе должна быть некоторая сумма денег. Каждые сутки в 00:00 (GMT+0) с вашего Баланса будут списываться денежные средства в размере, который вычисляется на основании объема использования вами Сервиса за прошедшие сутки, стоимости дополнительных платных функций и количества ваших Пользователей, одновременно работавших с модулем Сервиса «Операторское место». Количество Пользователей, которые одновременно работают с другими функциями и модулями Сервиса, не влияет на размер оплаты.

В общем случае ваша оплата за каждые сутки будет складываться из абонентской платы и платы за максимальное количество ваших Пользователей, одновременно работавших с модулем Сервиса «Операторское место» за эти сутки (это означает, что если большую часть времени одновременно с «Операторским местом» работали два ваших Пользователя, но на 20 минут подключались еще трое, то с вашего Баланса будет списана плата за пятерых Пользователей). Дополнительные платные функции Сервиса вы выбираете и подключаете самостоятельно в соответствии со своими потребностями. Стоимость и виды дополнительных платных функций Сервиса указаны в «Прайс-листе».

Способы оплаты зависят от вашего местоположения. Какой из способов доступен для вас, вы сможете увидеть после того, как заполните необходимую информацию о Клиенте в настройках Бизнес-аккаунта. В общем случае мы принимаем оплату с расчетного счета, платежными картами VISA/MasterCard, платежными сервисами (например, LiqPay).

Расчет суммы к списанию с Баланса производит биллинговая система Сервиса автоматически. Так же автоматически происходит списание средств с Баланса.

При обнулении Баланса вашего Бизнес-аккаунта будут автоматически заблокированы исходящие звонки. Входящие звонки будут продолжать работать. Также сохранится доступ к Сервису для всех ваших Пользователей. Для восстановления работы исходящих звонков вы должны будете пополнить Баланс вашего Бизнес-аккаунта. Поскольку списание происходит для всех Клиентов в одно и то же время — в полночь по Гринвичу, может оказаться, в зависимости от вашего местоположения, что обнуление вашего Баланса произойдет в разгар вашего рабочего дня или вечером, после окончания «банковского дня», и вы не сможете мгновенно пополнить Баланс и восстановить работу. Поэтому мы рекомендуем следить за состоянием вашего Баланса и своевременно его пополнять. В то же время, в случае если обнуление Баланса произошло и парализовало вашу работу, мы предоставляем вам возможность кредита, который активируется вручную в настройках вашего Бизнес-аккаунта. В дальнейшем, после пополнения Баланса, в первую очередь с него будут списаны средства в размере использованного кредита, а остаток будет расходоваться в обычном режиме.

Если вы не пополните Баланс, то спустя месяц после обнуления, ваш Бизнес-аккаунт будет отправлен в архив, вы и ваши Пользователи потеряете доступ к Сервису, и действие этого Соглашения и других наших документов прекратится. Ваши SIP-номера и сим-карты будут отключены, и сим-карты будут отправлены вам на указанный в Бизнес-аккаунте почтовый адрес. Так же и при отсутствии оплаты в течение 7 (семи) дней после окончания тестового периода.

## Информация

При использовании Сервиса происходит накопление информации, часть из которой создается автоматически как результат работы Сервиса, часть — загружается Пользователями, часть — собирается Пользователями в процессе работы с Сервисом (в дальнейшем именуемая — «Ваша информация»). В связи с этим вы соглашаетесь и подтверждаете, что мы исключительно предоставляем технические средства для сбора и хранения информации, а все решения относительно того, какую информацию и в каком объеме собирать и в течение какого времени ее хранить, вы принимаете самостоятельно, на свой страх и риск. При этом вы обязуетесь соблюдать законность и правомерность сбора и хранения любой информации с использованием Сервиса и гарантируете, что имеете все необходимые права и разрешения на распоряжение информацией, которую загрузите в Сервис.

В составе Вашей информации могут быть аудио-записи телефонных разговоров Пользователей между собой и с третьими лицами, если они происходят с использованием Сервиса. Вся ответственность за соблюдение правомерности при создании и хранении таких аудио-записей, включая, но не ограничиваясь, предупреждение третьих лиц и Пользователей о факте аудиофиксации разговоров, лежит на вас; вы соглашаетесь и подтверждаете, что мы исключительно предоставляем техническую возможность для аудио-фиксации телефонных разговоров и не будем нести никакой ответственности, в случае ее наступления, в связи с неправомерной аудио-фиксацией разговоров и/или хранением полученных в результате нее файлов.

Вы остаетесь владельцем и/или распорядителем всей Вашей информации: вы можете скопировать ее, удалить из Сервиса, изменить, передать третьим лицам на свое усмотрение. При этом вы соглашаетесь и подтверждаете, что наделяете нас ограниченными правами относительно Вашей информации, необходимыми нам для обеспечения вашей работы с Сервисом, на период,

пока вы сами не удалите ее из Сервиса или пока не прекратятся обязательства по этому Соглашению и другим Нашим документам (после чего Ваша информация будет безвозвратно удалена из Сервиса), а именно:

хранить, копировать (например, для создания резервных копий — бэкапов и/или для переноса, по вашей просьбе в другой ваш Бизнес-аккаунт), воспроизводить (для отображения на экранах ваших устройств или, например, для проигрывания аудио-файлов для IVR), исполнять, изменять (например, для приведения к виду, установленному для использования Сервисом) Вашу информацию.

В целях обеспечения правомерности этих действий с Вашей информацией на серверах наших подрядчиков Вы подтверждаете, что перечисленные права являются передаваемыми и действующими в любой стране.

Мы соглашаемся и подтверждаем, что не получаем никаких прав на Вашу информацию, за исключением вышеперечисленных и в указанных целях.

Если вы настроите интеграцию Сервиса со сторонними приложениями или сервисами, как например (но не только), почтовые службы, программы бухгалтерского учета, или CRM, и они будут производить какие-либо действия с Вашей информацией или загружать информацию в ваш Бизнес-аккаунт, то вы даете нам такие же права на загруженную и/или измененную таким способом информацию. А также на доступ таких сервисов к Вашей информации и на действия с ней. При этом мы не будем нести никакой ответственности за возможные убытки от порчи Вашей информации в результате действий или бездействия таких приложений или сервисов.

Мы храним Вашу информацию (кроме аудио-записей телефонных разговоров) за последние полгода (6 месяцев) использования вами Сервиса, таким образом вы сможете получить доступ к тем данным, которые были накоплены не ранее, чем шесть месяцев назад. Удаление устаревших данных (накопленных более шести месяцев назад) происходит каждый месяц. Аудио-записи телефонных разговоров хранятся без ограничения сроков хранения (пока действует это Соглашение), но в ограниченном объеме — 10 Гб. При превышении этого объема вы можете оплатить дополнительный объем хранилища, иначе более старые аудио-записи будут удалены. Та часть Вашей информации, которая относится к настройкам и необходима для использования Сервиса, например (но не только), скрипты, приветствия для IVR и т.п., хранится без ограничения сроков и объема (пока действует это Соглашение).

Для обеспечения безопасности Вашей информации вы обязуетесь соблюдать требования, изложенные в «Правилах по обеспечению информационной безопасности», а также прочие требования, изложенные в наших документах..

Вы соглашаетесь, что к Вашей информации не относится «Телеметрия», которая представляет собой автоматически собираемые Сервисом данные, необходимые для корректной работы Сервиса, устранения проблем при его использовании, технической и консультационной поддержки Пользователей и Клиентов, анализа работы с Сервисом Пользователей для улучшения его работы. Вы подтверждаете наше право на свое усмотрение принимать решения относительно характера собираемой Телеметрии, ее объема и сроков хранения и наделяете нас всеми необходимыми правами, разрешениями и полномочиями для сбора, хранения и действий с данными, относимыми к Телеметрии.

## Наши права и обязанности

Мы предоставляем Сервис для использования «как есть» (англ. «as is») насколько это разрешено применимым законодательством, что означает, что мы не берем на себя никаких обязательств по изменению Сервиса в соответствии с вашими пожеланиями, условиями, требованиями. Мы не гарантируем решения всех технических проблем, которые могут быть выявлены при использовании Сервиса, и вы соглашаетесь и подтверждаете, что мы не можем нести ответственность за это.

Мы обязуемся рассмотреть ваши предложения по улучшению Сервиса (или приведению его в более удобный для вас вид) в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания (SLA)». Но мы не берем на себя обязательств по реализации вашего предложения, поскольку можем счесть его не соответствующим концепции Сервиса или не имеющим перспектив по использованию другими Пользователями или Клиентами, или еще по каким-то нашим внутренним причинам. Если мы все же решим реализовать ваше предложение, то мы не возьмем на себя обязательств по срокам реализации, поскольку у нас есть очередность задач. И мы не гарантируем, что реализуем его именно так, как вы задумали, потому что наш приоритет — развитие и улучшение Сервиса, и мы стараемся делать это как можно лучше.

Для того, чтобы Сервис соответствовал стандартам отрасли, развивался и становился лучше, мы оставляем за собой право без предварительного уведомления кого-либо и согласования с кем-либо вносить в него изменения: добавлять новые функции, улучшать существующие, улучшать и обновлять интерфейс и т.п. При этом мы гарантируем сохранение Сервисом его назначения, возможностей и функциональных особенностей.

Для поддержания работоспособности Сервиса, устранения выявленных в его работе проблем, проведения других мероприятий по развитию и улучшению Сервиса, мы будем проводить регламентные работы, о чем будем размещать соответствующее предупреждение в Сервисе не позднее, чем за 6 (шесть) часов до начала таких работ. Регламентные работы будут проводиться преимущественно в ночное время по GMT+3 и длительность их не будет превышать 1 (одного) часа. Неработоспособность Сервиса во время регламентных работ не будет учитываться при определении времени простоя Сервиса в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания (SLA)». Вы соглашаетесь и подтверждаете наше право на проведение регламентных работ в соответствии с вышеописанным.

Мы оставляем за собой право вносить в любой из Наших документов изменения, связанные с условиями использования Сервиса и/или ценами, о чем будем уведомлять на специальной странице «Новости» в Сервисе и сообщением о необходимости ознакомиться и принять новую редакцию документа при помощи всплывающего окна в Сервисе. При этом новые условия вступают в силу с момента их публикации, и если вы продолжаете использовать Сервис после вступления в силу новых условий, то вы гарантируете, что это будет означать ваше полное и безоговорочное их принятие. Новые цены вступят в силу для вас с момента следующего за изменением цен пополнения вами Баланса своего Бизнес-аккаунта. И вы гарантируете, что факт такого пополнения будет означать ваше согласие с новыми ценами. В случае, если вы не примете новые условия и/или цены, вы должны будете прекратить использование Сервиса, о чем уведомить нас письмом по электронной почте или через тикетную систему, интегрированную в Сервис. В этом случае вы сможете продолжить работу с Сервисом до обнуления вашего Баланса по ценам, действовавшим до изменений, которые вы не приняли, после чего прекратить использование Сервиса.

Вы соглашаетесь и подтверждаете, что после принятия вами этого Соглашения, мы получаем право отсылать вам сообщения, связанные с Сервисом, на указанный вами при регистрации электронный адрес, а также путем демонстрации всплывающих окон во время вашей работы с Сервисом.

Мы оставляем за собой право отказать вам в использовании Сервиса, предупредив вас об этом письмом по электронной почте, в случае нарушения вами условий, изложенных в наших документах, или если у нас появятся основания считать, что вы нарушаете законодательство страны (i) вашего, ваших Пользователей или ваших поставщиков местонахождения, или (ii) местонахождения третьих лиц, с которыми вы контактируете с использованием Сервиса, или (iii) местонахождения нашего, наших поставщиков или аффилированных с нами лиц. Денежные средства, зачисленные вами на ваш Баланс, будут при этом возвращены в соответствии со «Способами оплаты и правилами возврата денег».

## Ваши права и обязанности

Вы имеете право интегрировать Сервис посредством предоставляемого нами API с любым сторонним сервисом или приложением. При этом вы соглашаетесь и подтверждаете, что мы не приобретаем никаких обязательств в связи с такой интеграцией, кроме поддержания работоспособности нашего API, и не несем никакой ответственности в связи со сторонними сервисами и приложениями.

Вы имеете право использовать Сервис для решения своих задач на условиях, изложенных в наших документах, при этом вы гарантируете, что будете использовать Сервис в соответствии с его предназначением, возможностями и границами применения, а также в соответствии с применимым законодательством, законодательствами стран, в которых находятся ваши Пользователи и третьи лица, с которыми вы вступаете в контакт с использованием Сервиса, и с нормами этики. Вы имеете право по своему усмотрению увеличивать или уменьшать объем использования Сервиса, подключая и отключая дополнительные платные функции и привлекая к работе новых Пользователей или сокращая их количество.

Вы обязуетесь контролировать использование вашего аккаунта Пользователя для предотвращения несанкционированного доступа к Сервису, также с этой же целью вы обязуетесь контролировать использование аккаунтов ваших Пользователей. Кроме того, вы обязуетесь выполнять прочие требования по соблюдению информационной безопасности, изложенные в «Правилах информационной безопасности». Вы признаете и гарантируете, что мы не будем нести никакой ответственности за любой ущерб или убытки, прямые или косвенные, понесенные вами или третьими лицами вследствие несанкционированного использования вашего аккаунта Пользователя или аккаунтов ваших Пользователей.

Вы можете в любой момент прекратить использование Сервиса, предварительно предупредив нас об этом через тикетную систему, интегрированную в Сервис, а также письмом по электронной почте на адрес [info@oki-toki.net](mailto:info@oki-toki.net) для блокирования вашего Бизнес-аккаунта и возврата остатка денег с вашего Баланса. Если вы нас не предупредите об этом, мы не узнаем, что вы решили прекратить использовать Сервис, и даже если после этого вы и ваши Пользователи больше ни разу не подключитесь к Сервису, с вашего Баланса будут продолжать списываться деньги в счет абонентской платы вплоть до обнуления Баланса или до того момента, когда вы нам сообщите о прекращении использования Сервиса (смотря, что наступит быстрее). Вы соглашаетесь, что в



таком случае не будет нашей вины, и гарантируем, что не будете требовать от нас возврата денег, списанных в счет абонентской платы.

Прочие ваши права и обязанности перечислены в других разделах этого Соглашения и в наших документах.

### Порядок предоставления компенсаций

В случае признанного нами и Клиентом несоответствия качеству, заявленному в «Соглашении об уровне обслуживания (SLA)» мы предоставляем компенсации:

1. 1 (один) день бесплатного использования Сервиса за каждые 30 (тридцать) минут простоя свыше заявленных 30 (тридцати) минут одного простоя, но не более 14 (четырнадцати) дней подряд. Время простоя менее 30 минут (свыше заявленных) будет учтено при подсчете суммарного времени простоя за календарный год;
2. 1 (один) день бесплатного использования Сервиса за каждый час простоя свыше заявленных 8 (восьюми) часов, посчитанных по итогам непрерывного календарного года использования, но не более 4 (четырёх) недель в году.

Вы соглашаетесь с тем, что мы будем предоставлять компенсации только по вашему явному требованию, выраженному в письменной форме от имени Клиента, после согласования между нами несоответствия заявленному качеству. Вы соглашаетесь с тем, что при подсчете времени простоя по итогам календарного года, мы будем учитывать только те случаи простоя, про которые вы нас известили в письме о необходимости соответствующей компенсации, после согласования между нами факта простоя и его длительности. Вы соглашаетесь с тем, что право на компенсации получают только те Клиенты, которые непрерывно использовали Сервис не менее 1 (одного) календарного года.

Организация, несущая обязательства по этому Соглашению с нашей стороны:

ТЕРТЫШНЫЙ ДМИТРИЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ (ИП)

ОГРНИП: 319619600236117

ИНН: 615490863990

Р/с: 40802810901020000848

в АО "АЛЬФА-БАНК", кор. счет: 30101810200000000593, БИК: 044525593

e-mail: [info@oki-toki.net](mailto:info@oki-toki.net)

Принимая это Соглашение, вы соглашаетесь со всеми его положениями.