**Юнитка**

Для клиентов есть FAQ <https://guruseller.ru/faq/>

А также в телеграм есть быстрые шаблонные ответы для поддержки

Регламент <https://guruseller.ru/policy/>

Пользоваться [claude.ai](http://claude.ai) и openai

Можно просто скормить этот документ им и попросить дать ответ на тот или иной вопрос

## **Что важно знать сотруднику из оферты Guru Seller:**

### **🔹 1. Оферта = договор**

* Оплата = **автоматическое согласие** с условиями (акцепт).
* **Акт не оформляется**: если доступ предоставлен — считается, что услуга оказана.
* Срок действия оферты — бессрочный, пока не заменена новой версией.

**В оферте четко сказано:** 5.5. *Цифровой продукт предоставляется в состоянии, актуальном на момент покупки. Обновления функционала и данных (включая тарифы маркетплейсов) могут выпускаться Продавцом по мере необходимости и наличия технической возможности, но не являются обязательством бессрочной поддержки*!

❗ Продукты — это **нематериальный цифровой контент**, который **не подлежит возврату**, если доступ уже предоставлен.

### **🔹 3. Передача доступа = исполнение обязательств**

* Ссылка на файл или активация в кабинете/боте = УСЛУГА ОКАЗАНА.
* После активации возврат **невозможен** (даже если не пользовался).
* Только до активации — возможен отказ и возврат.

### **🔹 4. Нарушения: что делать нельзя**

Сотрудник должен уметь **распознать нарушения** лицензионного использования:

* 🚫 **Распространение** таблиц третьим лицам.
* 🚫 **Передача доступа** (логин/пароль) коллегам, друзьям и т.д.
* 🚫 **Модификация и перепродажа** (в том числе «свои» калькуляторы на базе наших).
* 🚫 **Публичный репост или выкладка** таблиц и скриптов.

🛡 Продавец может отозвать лицензию и потребовать компенсацию убытков.

### **🔹 5. Ограничения ответственности:**

* Guru Seller — **аналитический инструмент**, а не финансовый/налоговый консультант.
* Мы не отвечаем за **упущенную выгоду, неточные расчёты, баги API маркетплейсов**.
* Клиент сам проверяет корректность цифр в своих отчётах.

❗ Это важно при работе с жалобами: "Сервис дал мне неверный прогноз" ≠ основание для возврата.

**🔹 6. Автопродление и отвязка карты**

* Подписка может продлеваться автоматически.
* Покупатель **вправе отвязать карту** через кабинет или по запросу.
* Сотрудник службы поддержки должен уметь **принимать такие запросы** и фиксировать.

### **🔹 7. Поддержка и реакция на баги**

* При **технических сбоях** клиент вправе требовать:  
  + Устранения бага,
  + Продления доступа,
  + Льгот/скидки.
* **Возврат денег возможен только**, если баг невозможно устранить.

### **🔹 8. Персональные данные**

* Все данные обрабатываются по 152-ФЗ.
* Хранятся **на территории РФ**.
* **API-ключи маркетплейсов — конфиденциальны**, доступ к ним только по необходимости.

### **🔹 9. Ответы на частые вопросы от клиентов**

| **Вопрос** | **Ответ по оферте** |
| --- | --- |
| Можно ли вернуть деньги, если я не пользовался? | ❌ Нет, если доступ уже был предоставлен. |
| Я передал таблицу коллеге, можно? | ❌ Нет, лицензия персональная. Нарушение условий. |
| Могу ли я использовать на 2 магазина? | ❌ Только если заранее предусмотрено лицензией. |
| Сервис считает не так, как отчёты Ozon | ✅ Проверяйте данные, мы не гарантируем 100% совпадения. |
| Где мой акт? | 🧾 Не оформляется. Оплата + доступ = подтверждение оказания. |

### **✅ Итог: ключевые принципы для сотрудника**

1. **Оферта = договор**, действует с момента оплаты.
2. **Нет акта — есть факт доступа**.
3. **Цифровой продукт = без возврата после активации**.
4. **Лицензия — только для одного пользователя**.
5. **Проверка расчётов — обязанность клиента**.
6. **Поддержка работает с жалобами только в рамках оферты**.

## **📘 FAQ по работе с таблицами Guru Seller (для сотрудника)**

### **🔧 1. Основные сведения о проекте**

* **Guru Seller** — сервис юнит-экономики и аналитики для селлеров маркетплейсов (Ozon, Wildberries и др.).
* Работа ведётся в **Google Таблицах**, подключённых к **библиотекам Google Apps Script**.
* Все формулы, API и бизнес-логика хранятся в **централизованных библиотеках**, подключённых к таблицам.

### **📁 2. Библиотеки и доступ**

* Библиотеки размещены на аккаунте Gmail (владельца — твоя почта).
* Изменения в коде библиотеки **автоматически применяются** во всех таблицах, после нажатия **«Обновить» в редакторе скриптов**:  
   **Расширения → Apps Script → Обновить библиотеки**.

Все кнопки меню работают через Apps Script. Пример:

#### **📌 Меню: Guru Seller → Обновить остатки WB**

updateStocksWB()

Она:

1. Получает nmID из таблицы
2. Делает запрос в Wildberries API
3. Обновляет вкладку Unit-API и Unit с остатками по FBO-складам

### **🧮 6. Юнит-экономика**

* Расчёты производятся в таблице Unit
* Основная формула:

excel

=IF(BZ2="","",BZ2-BT2-BU2-BV2-BW2)

Где:

* BZ — цена продажи
* BT–BW — комиссии, логистика, реклама, налог

### **🛠️ 8. Как внести изменения в код**

1. Перейди: **Расширения → Apps Script**
2. Выбери нужную библиотеку (на вкладке Проекты → Связанные библиотеки)
3. Чтобы обновить:  
   * Нажми «Обновить» напротив библиотеки
4. Изменения будут действовать сразу после обновления во всех подключённых таблицах

### **❓ 9. Что делать, если:**

#### **Данные не загружаются:**

* Проверь API-ключ в Settings
* Посмотри лог Log на наличие ошибок
* Попробуй вручную вызвать функцию в редакторе

Библиотеки Apps Script

GuruSellerLibrary - для Озон

[unit.gs](http://unit.gs) - отвечает за лист “Юнит-Экономика”

[unit-api.gs](http://unit-api.gs) - отвечает за лист “Unit-API”

ozonAPI (WBAPI) - загрузка данных по API

Coms - комиссии

Важно, чтобы юнит-экономика и Unit-API листы были в исходном название, другие названия не будут обновлять формулы

Важно, что формулы обновляются до первого пропуска в строке в 1 столбце

## **🛡 Что важно подчеркнуть клиенту в FAQ на основе оферты**

### **🔸 1. Условия возврата и отказа**

**❓ Могу ли я вернуть деньги после оплаты?** 📌 Нет, возврат невозможен, если доступ к продукту уже был предоставлен (отправлена ссылка или активирована подписка).  
 📌 Это связано с тем, что продукт — **цифровой контент**, который нельзя «отменить» после получения.  
 📌 До момента активации вы можете отказаться и получить возврат.

### **🔸 2. Акт не предоставляется**

**❓ Где акт оказанных услуг или передачи?** 📌 Акт не оформляется.  
 📌 В соответствии с Гражданским кодексом РФ, **момент оплаты и доступа** (отправка ссылки, активация подписки) считается полным подтверждением оказания услуги.

### **🔸 3. Лицензия: один пользователь, один магазин**

**❓ Могу ли я использовать одну таблицу для нескольких магазинов?** 📌 Нет, лицензия — **именная**, предназначена для одного магазина.  
 📌 Использование одной лицензии для нескольких магазинов — **нарушение условий**, может привести к отзыву доступа.

### **🔸 4. Что запрещено делать с таблицами**

**❓ Могу ли я поделиться таблицей с коллегой или выложить в чат?** 📌 Нет. Распространение, копирование и публикация таблиц нарушают авторские права.  
 📌 Лицензия позволяет использовать продукт только вам.  
 📌 За нарушение — отзыв доступа без возврата и возможное предъявление требований.

### **🔸 5. Ограничение ответственности**

**❓ А если сервис посчитал что-то не так — я могу пожаловаться?** 📌 Guru Seller — инструмент для автоматизации расчётов, **не бухгалтер**.  
 📌 Ответственность за проверку данных, налогов и решений несёт пользователь.  
 📌 Если вы обнаружили техническую ошибку — мы устраним или продлим доступ. Но **возврат не делается**, если доступ уже был предоставлен.

### **🔸 6. Когда считается, что услуга оказана**

**❓ Когда считается, что я получил услугу?** 📌 Моментом оказания услуги считается:

* Для таблиц — отправка ссылки на скачивание.
* Для сервиса — активация доступа в кабинете.  
   📌 С этого момента услуга считается **оказанной в полном объёме** и не подлежит возврату.

### **🔸 7. Подписка: автопродление и оплата**

**❓ У меня списали деньги — это подписка?** 📌 Да, если вы оформили подписку в сервисе, то она может **продлеваться автоматически**.  
 📌 Вы можете **отвязать карту** в личном кабинете или запросить это через поддержку.

## 

### **🔹 1. 💥 Что делать, если клиент пишет претензию или «угрожает Роспотребнадзором»**

**Важно для сотрудника:**

* Сохранять спокойствие.
* Всегда ссылаться на оферту (особенно на п. 5.5 и "акт не требуется").
* Если был доступ — **возврата быть не может**, даже при давлении.

**Готовый шаблон:**

Услуга считается оказанной в полном объёме с момента предоставления доступа. Возврат невозможен, так как вы уже получили цифровой контент, что прямо указано в публичной оферте, п. 5.5.  
 Мы готовы помочь вам по существу запроса — устранить ошибку, продлить срок доступа или дать пояснение.

**📉 Устаревание тарифов: как отвечать клиенту**

Все данные соответствовали актуальным на момент покупки.  
 Мы можем предложить обновление, если выйдет новая версия, но бессрочной поддержки не обещаем (см. п. 5.5 оферты).

### **📦 Обновления и новые версии таблиц**

**Что должен знать сотрудник:**

* Новые версии (v2, v3 и т.д.) — отдельные продукты.
* Если клиент купил старую таблицу, он может использовать её вечно, но обновления **не включены по умолчанию**.
* Обновление = отдельная покупка, если не указано обратное.

### **🧾 Что писать, если клиент требует «бумагу»**

**Часто бывает запрос: "Дайте акт/документ/бумажку для бухгалтерии"**

Акт не предоставляется, услуга считается оказанной на основании публичной оферты (см. п. 5.1 и 6.3).  
 Если нужно — можем предоставить **платёжку/чек/скрин оплаты**. Этого достаточно по 54-ФЗ и 402-ФЗ (бухучёт).