

Пользовательское соглашение

Редакция от 27 февраля 2023 года

Omniplatforma SRL (далее — «компания», «мы») предоставляет возможность использовать <https://omnidesk.ru> (далее — «сервис») на условиях, изложенных ниже. Регистрируясь на сервисе и используя его, вы полностью соглашаетесь с пользовательским соглашением (далее — «соглашение») и обязуетесь его соблюдать.

Соглашение может быть изменено без специального уведомления. Новая редакция соглашения вступает в силу с момента её размещения. Текущее соглашение всегда можно найти по адресу: <https://omnidesk.ru/files/terms.pdf>.

Несоблюдение любых из нижеприведенных условий ведет к отключению вашего аккаунта.

Обязательства по регистрации

1. Вам должно быть не менее 18 лет, чтобы вы могли использовать сервис.
2. Вы обязуетесь предоставить достоверную информацию при регистрации на сервисе и поддерживать её в актуальном состоянии. При предоставлении неверной информации мы имеем право заблокировать/удалить вашу учетную запись и отказать вам в использовании сервиса.
3. После регистрации вы получаете непередаваемое право пользоваться своим аккаунтом для доступа к сервису.
4. Вы несете ответственность за сохранность ваших логина и пароля.
5. Вы несете ответственность за весь контент, который создается в вашем аккаунте на сервисе. Сервис не контролирует контент, передаваемый через него, и не гарантирует его точность, полноту и качество.

Оплата услуг и возврат средств

1. Услуги сервиса оплачиваются авансом на: месяц, три месяца, полгода и год. При расчете стоимости услуг учитывается количество сотрудников, которые будут использовать сервис.
2. Стоимость услуг сервиса не включает налоги, которые вы должны оплачивать самостоятельно.
3. По истечению оплаченного срока ваш аккаунт частично блокируется. У вас остается возможность оплатить услуги сервиса.

4. Перед оплатой услуг сервиса вы можете использовать его бесплатно в течение 14 дней.
5. Оплаченные вами средства не подлежат возврату.

Оплата услуг с помощью банковских карт

1. Сервис подключен к интернет-эквайрингу, и вы можете оплатить услуги сервиса банковской картой Visa или Mastercard. При оплате услуг откроется защищенное окно с платежной страницей процессингового сервиса, где вам необходимо ввести данные вашей банковской карты.
2. Для дополнительной аутентификации держателя карты используется протокол 3D Secure. Если ваш банк поддерживает данную технологию, вы будете перенаправлены на его сервер для дополнительной идентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации уточняйте в банке, выдавшем вам банковскую карту.
3. Процессинговый сервис защищает и обрабатывает данные вашей банковской карты по стандарту безопасности PCI DSS 3.0. Передача информации в платежный шлюз происходит с применением технологии шифрования SSL. Дальнейшая передача информации происходит по закрытым банковским сетям, имеющим наивысший уровень надежности. Процессинговый сервис не передает данные вашей карты нам и иным третьим лицам.
4. Предоставляемая вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер кредитной карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Данные вашей кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на нашем Web-сервере.
5. Все операции с платежными картами происходят в соответствии с требованиями VISA International, MasterCard и других платежных систем. При передаче информации используются специальные технологии безопасности карточных онлайн-платежей, обработка данных ведется на безопасном высокотехнологичном сервере процессинговой компании.

Изменения сервиса и стоимости услуг

1. Мы оставляем за собой право в любое время вносить изменения в сервис (или его части) без предварительного уведомления.
2. Стоимость услуг может изменяться, о чем мы обязуемся уведомить заранее — за 30 дней.
3. Мы не несем ответственности перед вами и третьими лицами за изменения сервиса и стоимости услуг.

Подключение email-адреса через Google OAuth

1. Этот тип подключения подразумевает работу с вашим ящиком через Gmail API. Вы предоставляете Омнидеску право:
 - считывать письма с ящика (для их последующего преобразования в обращения);
 - редактировать письма в ящике;
 - отправлять ответы сотрудников через Gmail SMTP или Gmail API;
 - добавлять ответы сотрудников, отправленные из Омнидеска, в папку «Отправленные» вашего ящика.
2. Мы не используем OAuth доступ для получения других данных о вашей учётной записи Google и не передаём ваши данные третьим лицам.
3. При удалении ящика, подключённого через Google OAuth, из аккаунта администратора мы полностью удаляем данные из нашей базы данных и перестаём подключаться к ящику.

Использование информации клиентов

1. Регистрируясь на сервисе, вы соглашаетесь на сбор, хранение и обработку своих персональных данных в целях исполнения обязательств, предусмотренных настоящим соглашением.
2. Все данные хранятся и обрабатываются исключительно в ЦОДе (центр хранения и обработки данных) Селектела по следующему адресу: Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, г. п. Дубровка, ул. Советская, д. 1.
3. Мы используем персонифицированную информацию клиентов сервиса только для обеспечения качественного оказания услуг и их учета. Мы не раскрываем персонифицированных данных одних клиентов другим клиентам сервиса.
4. Мы никогда не публикуем персонифицированную информацию в открытом доступе и не передаем её третьим лицам.
5. Все данные, созданные вами в своем аккаунте, принадлежат вам. Тем не менее при размещении вами данных в публичной части сервиса вы соглашаетесь с тем, что с ними смогут знакомиться третьи лица.
6. Вы понимаете, что технология работы сервиса требует передачи вашего контента по компьютерным сетям, а также изменения его для соответствия техническим требованиям.

Использование информации пользователей клиентов

1. Мы используем персонифицированную информацию пользователей клиентов сервиса только для предоставления клиентам возможности работы с данными

пользователей. Мы не раскрываем данных пользователей одного клиента другим клиентам сервиса.

2. Все данные хранятся и обрабатываются исключительно в ЦОДе (центр хранения и обработки данных) Селектела по следующему адресу: Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, г. п. Дубровка, ул. Советская, д. 1.
3. Мы никогда не публикуем персонифицированную информацию пользователей в открытом доступе и не передаем её третьим лицам.
4. Все данные, созданные пользователями клиентов в их аккаунтах, принадлежат им. Тем не менее при размещении данных в публичной части сервиса (предложения в центре поддержки и комментарии к ним) пользователи соглашаются с тем, что с ними смогут знакомиться третьи лица.
5. Если вы, как пользователь клиента Омнидеска, хотите полностью удалить свои данные, отправьте запрос либо в адрес поддержки компании, которая использует Омнидеск, либо на info@omnidesk.ru с указанием компании, из аккаунта которой вы хотите удалить свои данные.

Ссылки

Сервис может содержать ссылки на другие сайты, не имеющие отношения к нашей компании и принадлежащие третьим лицам. Мы не несем ответственности за точность, полноту и достоверность сведений, размещенных на сайтах третьих лиц, и не берем на себя никаких обязательств по сохранению конфиденциальности информации, оставленной вами на таких сайтах.

Отказ от услуг сервиса

1. Для отказа от услуг сервиса и удаления вашего аккаунта вам необходимо обратиться в нашу службу поддержки по адресу - support@omnidesk.ru.
2. При удалении вашего аккаунта все данные удаляются окончательно и не подлежат восстановлению.
3. Мы оставляем за собой право отказывать в услугах сервиса любому пользователю.

Общие условия

1. Сервис предоставляется по принципу «как есть». Мы не несем ответственности за неблагоприятные последствия, а также за любые убытки, понесенные вследствие ограничения доступа к сервису и использования размещенной на нем информации.

2. Мы оставляем за собой право **полностью удалить ваш аккаунт**, если вы не оплачивали его более *трех месяцев*, а в случае с аккаунтами с существенным количеством обращений (от 100 000) — более *месяца*. Хранить большие объёмы данных (обращения, сообщения, историю изменений, прикрепленные файлы, ленту активности сотрудников и т. д. за весь период) слишком затратно, когда клиент перестает оплачивать услуги.
3. Вы обязуетесь не воспроизводить, не копировать, не продавать, не перепродавать и не использовать для каких-либо коммерческих целей любую часть сервиса без письменного разрешения с нашей стороны.
4. Вы понимаете, что наша компания пользуется услугами сторонних компаний и партнеров для обеспечения работоспособности сервиса.
5. Мы оставляем за собой право удалять контент и аккаунты, которые по нашему мнению являются незаконными, оскорбительными и неприемлемыми.
6. Вербальное, письменное и иного рода оскорбление клиентов и сотрудников сервиса может привести отказу в предоставлении услуг.
7. Вы не можете использовать сервис для передачи вирусов и различного вредоносного контента.
8. Вы не можете использовать сервис для рассылки спама.
9. Мы не гарантируем, что: а) сервис будет соответствовать вашим специфичным требованиям, б) сервис не будет содержать никаких ошибок, в) качество услуг будет соответствовать вашим ожиданиям, и г) все ошибки на сервисе будут исправлены.
10. Если какое-то из данных положений признается недействительным или несостоятельным, это не влечет недействительности остальных положений.
11. Вопросы по настоящему соглашению отправляйте по адресу - support@omnidesk.ru.

Omniplatforma SRL
1018600026497
Букурешть 90, офис 45
Кишинёв, MD-2012
Республика Молдова
support@omnidesk.ru