

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

о предоставлении доступа к облачному сервису IONA CRM

Редакция № 1

Настоящий документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «ИОНА» (далее — **Правообладатель**) заключить договор о предоставлении доступа к облачному сервису **IONA CRM** на условиях, изложенных ниже.

Любое лицо, осуществившее акцепт настоящей Оферты, считается заключившим договор с Правообладателем и подтверждает, что ознакомилось со всеми условиями настоящей Оферты и принимает их в полном объеме.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Публичная оферта (далее — **Оферта**) регулирует порядок предоставления доступа к облачному сервису **IONA CRM**, права и обязанности сторон, порядок оплаты, использования функционала Сервиса и иные условия взаимодействия между Правообладателем и Пользователем.

1.2. Правообладателем по настоящей Оферте является:

Общество с ограниченной ответственностью «ИОНА»

ОГРН 1265800002962

ИНН 5800022570

1.3. Пользователем может являться физическое лицо, индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо, принявшее условия настоящей Оферты.

1.4. Акцептом настоящей Оферты признается совершение Пользователем одного или нескольких действий:

- регистрация учетной записи в Сервисе;
- оформление и оплата подписки;
- начало использования Сервиса;
- использование функционала Сервиса после регистрации.

С момента акцепта между Правообладателем и Пользователем считается заключенным договор.

1.5. Настоящая Оферта является договором присоединения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.6. Актуальная редакция Оферты размещается на сайте Правообладателя и применяется ко всем Пользователям с момента ее опубликования, если иной срок вступления изменений в силу не указан в самой редакции.

2. Термины

Для целей настоящей Оферты используются следующие понятия.

Сервис — облачный программный комплекс **IONA CRM**, размещенный в сети Интернет и предоставляемый Пользователю посредством удаленного доступа.

Личный кабинет — раздел Сервиса, доступ к которому предоставляется Пользователю после регистрации и авторизации.

Подписка — предоставление Пользователю права использования Сервиса в течение оплаченного периода.

Тариф — установленная Правообладателем стоимость использования Сервиса, а также объем предоставляемого функционала.

ИИ-ассистент — программный функционал Сервиса, использующий технологии искусственного интеллекта для обработки информации, подготовки ответов, генерации текста, анализа данных и выполнения иных задач.

MAX — программный продукт (мессенджер) третьего лица, интеграция с которым используется Сервисом для обработки обращений пользователей.

Telegram - программный продукт (мессенджер) третьего лица, интеграция с которым используется Сервисом для обработки обращений пользователей.

Сторонние сервисы — программные продукты третьих лиц (включая мессенджеры MAX, Telegram и иные поддерживаемые Правообладателем сервисы), посредством интеграции с которыми осуществляется работа отдельных функций Сервиса.

Дополнительные ИИ-запросы — приобретаемый Пользователем объем обращений к функционалу искусственного интеллекта сверх лимитов, предусмотренных соответствующим тарифом.

3. Предмет договора

3.1. Правообладатель предоставляет Пользователю за плату право использования облачного сервиса **IONA CRM** посредством удаленного доступа через сеть Интернет в пределах функциональных возможностей, предусмотренных выбранным Тарифом.

3.2. Сервис предназначен для организации, обработки и управления обращениями пользователей, поступающими через поддерживаемые Правообладателем мессенджеры и иные каналы коммуникации, а также для автоматизации коммуникаций, ведения клиентской информации и использования инструментов искусственного интеллекта.

3.3. Доступ к отдельным функциям Сервиса может предоставляться только при наличии действующей учетной записи Пользователя в мессенджере **MAX, Telegram** и иных поддерживаемых интеграциях, либо иных сторонних сервисах, поддерживаемых Правообладателем.

3.4. Правообладатель вправе расширять, изменять или прекращать поддержку интеграции с отдельными сторонними сервисами, включая мессенджеры **MAX, Telegram** если это вызвано изменением условий их использования, техническими ограничениями или развитием Сервиса.

3.4.1. Правообладатель не гарантирует сохранение работоспособности интеграции с мессенджерами **MAX, Telegram** в случае изменения правил использования, API, технических требований, ограничений либо прекращения работы соответствующего сервиса третьего лица.

3.4.2. Использование мессенджеров **MAX, Telegram** регулируется правилами их правообладателей. Правообладатель Сервиса не является владельцем, оператором или разработчиком мессенджеров **MAX, Telegram** и не отвечает за изменение его функциональности, правил использования, политики конфиденциальности либо прекращение его работы.

3.5. Право использования Сервиса предоставляется без передачи Пользователю исключительных прав на программное обеспечение.

3.6. Обязательства Правообладателя по предоставлению доступа к Сервису считаются выполненными с момента предоставления Пользователю технической возможности использования Сервиса посредством Личного кабинета независимо от фактического использования Сервиса Пользователем.

4. Регистрация и использование Сервиса

4.1. Для получения доступа к Сервису Пользователь проходит процедуру регистрации и создает Личный кабинет.

4.2. Пользователь обязуется предоставлять достоверные сведения при регистрации и своевременно обновлять их при изменении.

4.3. Пользователь самостоятельно обеспечивает сохранность логина, пароля и иных средств доступа к Личному кабинету.

Все действия, совершенные с использованием учетной записи Пользователя, считаются совершенными самим Пользователем, если не доказано иное.

4.3.1. Все действия, совершенные Пользователем посредством Личного кабинета, включая оформление подписки, изменение настроек, приобретение дополнительных функций, оплату и иные действия, признаются совершенными Пользователем лично и являются надлежащим способом выражения его волеизъявления.

4.4. Пользователь не вправе передавать доступ к Личному кабинету третьим лицам, если иное не предусмотрено условиями соответствующего Тарифа.

4.5. Правообладатель вправе временно ограничить доступ к Сервису для проведения профилактических, технических или аварийно-восстановительных работ. При этом Правообладатель стремится минимизировать продолжительность таких ограничений.

4.6. Пользователь обязуется использовать Сервис исключительно в соответствии с законодательством Российской Федерации и не предпринимать действий, направленных на нарушение работоспособности Сервиса, обход технических ограничений или несанкционированный доступ к данным других пользователей.

5. Тарифы, подписка и порядок оплаты

5.1. Доступ к Сервису предоставляется на условиях выбранного Пользователем Тарифа после поступления оплаты в размере и порядке, установленном Правообладателем.

5.2. Актуальные Тарифы, их стоимость, состав функциональных возможностей, срок действия подписки, а также информация о лимитах использования отдельных функций Сервиса публикуются на официальном сайте Правообладателя и (или) в интерфейсе Сервиса.

5.3. Пользователь вправе оформить подписку сроком на один месяц, один год либо два года, если иные варианты не предусмотрены Правообладателем.

5.4. Оплата осуществляется с использованием электронных средств платежа посредством платежного сервиса CloudPayments либо иных способов, доступных в Сервисе на момент оплаты.

5.5. Обязанность Пользователя по оплате считается исполненной с момента поступления денежных средств Правообладателю либо получения подтверждения об успешном проведении платежа от платежной системы.

5.6. После подтверждения оплаты Пользователю предоставляется доступ к функционалу Сервиса в соответствии с выбранным Тарифом.

5.7. Правообладатель вправе в любое время изменять стоимость Тарифов. Изменение стоимости не распространяется на уже оплаченный период подписки.

5.8. Если иное прямо не указано при оформлении подписки, по окончании оплаченного периода доступ к Сервису прекращается до момента оплаты следующего периода.

5.9. Услуги платежной организации оказываются третьим лицом. Правообладатель не несет ответственности за технические сбои, ошибки обработки платежей, ограничения банков, платежных систем или иных организаций, участвующих в проведении платежа.

Возврат денежных средств

5.10. Доступ к Сервису считается предоставленным с момента активации учетной записи Пользователя либо открытия доступа к соответствующему функционалу.

5.11. Неиспользование Пользователем Сервиса полностью или частично, а также использование отдельных функций в меньшем объеме, чем предусмотрено Тарифом, не является основанием для перерасчета стоимости подписки или возврата денежных средств.

5.12. Возврат денежных средств осуществляется только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации либо настоящей Офертой.

6. Использование ИИ-ассистента

6.1. В состав Сервиса входит функционал искусственного интеллекта (ИИ-ассистент), предназначенный для автоматизации обработки информации, подготовки проектов ответов, анализа данных, генерации текстов и выполнения иных задач, предусмотренных функционалом Сервиса.

6.2. ИИ-ассистент является вспомогательным инструментом и не заменяет самостоятельную оценку Пользователем полученной информации.

6.3. Правообладатель не гарантирует абсолютную точность, полноту, актуальность или пригодность результатов, сформированных ИИ-ассистентом, для конкретных целей Пользователя.

6.4. Пользователь самостоятельно принимает решения о применении результатов работы ИИ-ассистента и несет ответственность за последствия их использования.

6.5. Ответы ИИ-ассистента не являются юридическими, финансовыми, медицинскими либо иными профессиональными консультациями.

6.6. Объем использования ИИ-ассистента может ограничиваться условиями выбранного Тарифа. При исчерпании установленного лимита Пользователь вправе приобрести дополнительный объем ИИ-запросов, если такая возможность предусмотрена Правообладателем.

6.7. Правообладатель вправе изменять используемые модели искусственного интеллекта, алгоритмы их работы, поставщиков соответствующих технологий и состав функциональных возможностей ИИ-ассистента без предварительного уведомления Пользователя.

6.8. Пользователь обязуется не использовать функционал искусственного интеллекта для совершения противоправных действий, распространения запрещенной информации, нарушения прав третьих лиц, массовой рассылки нежелательных сообщений либо иных действий, противоречащих законодательству Российской Федерации.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Правообладатель вправе:

- предоставлять, ограничивать, приостанавливать или прекращать доступ к Сервису в случаях, предусмотренных настоящей Офертой;
- изменять интерфейс, структуру, алгоритмы работы, состав функциональных возможностей, способы интеграции с внешними сервисами, включая мессенджеры MAX, Telegram если такие изменения не лишают Пользователя права использования оплаченного функционала;
- устанавливать и изменять Тарифы;
- проводить техническое обслуживание, обновление и модернизацию Сервиса;
- устанавливать ограничения на объем использования отдельных функций;
- временно ограничивать доступ к Сервису при проведении технических работ;
- блокировать учетную запись Пользователя при нарушении условий настоящей Оферты либо требований законодательства Российской Федерации;
- использовать обезличенные статистические сведения о работе Сервиса в аналитических целях.

7.2. Правообладатель обязуется:

- предоставить Пользователю доступ к Сервису после выполнения условий настоящей Оферты;
- принимать разумные меры по обеспечению стабильной работы Сервиса;
- обеспечивать конфиденциальность персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и Политикой обработки персональных данных;
- своевременно устранять выявленные технические неисправности, если они возникли по вине Правообладателя.

7.3. Пользователь вправе:

- использовать Сервис в пределах приобретенного Тарифа;

- получать техническую поддержку по вопросам использования Сервиса;
- приобретать дополнительные функции и ИИ-запросы, если такие возможности предусмотрены Правообладателем;
- обращаться к Правообладателю по вопросам работы Сервиса.

7.4. Пользователь обязуется:

- соблюдать условия настоящей Оферты;
- использовать Сервис исключительно законными способами;
- не передавать доступ к своей учетной записи третьим лицам, если это не допускается условиями Тарифа;
- не предпринимать действий, направленных на нарушение работоспособности Сервиса;
- не осуществлять декомпиляцию, модификацию, копирование, распространение либо иное неправомерное использование программного обеспечения Сервиса;
- не использовать Сервис для рассылки спама, мошеннической деятельности, распространения вредоносного программного обеспечения либо иной незаконной деятельности;
- самостоятельно обеспечивать сохранность своих учетных данных.

7.4.1. Пользователю запрещается:

- обходить технические ограничения, лимиты и механизмы защиты Сервиса;
- использовать программных роботов, скрипты, парсеры или иные автоматизированные средства, если это прямо не предусмотрено функционалом Сервиса;
- предпринимать действия, способные нарушить стабильную работу Сервиса либо создать чрезмерную нагрузку на его инфраструктуру;
- использовать Сервис для распространения вредоносного программного обеспечения, спама, мошеннических или иных противоправных действий;
- пытаться получить доступ к данным других пользователей либо к функциям Сервиса, доступ к которым ему не предоставлен.

8. Интеллектуальная собственность

8.1. Исключительные права на Сервис IONA CRM, включая программное обеспечение, программный код, базы данных, интерфейс, дизайн, структуру, текстовые материалы, графические элементы, логотипы, товарные обозначения и иные объекты интеллектуальной собственности, принадлежат Правообладателю либо используются им на законных основаниях.

8.2. Пользователю предоставляется ограниченное, неисключительное, непередаваемое право использования Сервиса исключительно в пределах функциональных возможностей, предусмотренных выбранным Тарифом и настоящей Офертой.

8.3. Пользователь не вправе без предварительного письменного согласия Правообладателя:

- копировать, изменять, декомпилировать или иным образом перерабатывать программное обеспечение Сервиса;
- создавать производные программные продукты на основе Сервиса;
- предоставлять доступ к Сервису третьим лицам в коммерческих целях, если это прямо не предусмотрено условиями соответствующего Тарифа;
- использовать фирменное наименование, логотипы, товарные знаки и иные средства индивидуализации Правообладателя без его письменного разрешения.

8.4. Все предложения, замечания и идеи по совершенствованию Сервиса, добровольно направленные Пользователем Правообладателю, могут использоваться Правообладателем без выплаты какого-либо вознаграждения, если иное не согласовано сторонами в письменной форме.

9. Ответственность сторон

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей Оферте стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой.

9.2. Правообладатель принимает разумные меры для обеспечения работоспособности Сервиса, однако не гарантирует его непрерывную и бесперебойную работу. Правообладатель не гарантирует достижение Пользователем какого-либо коммерческого, экономического или иного результата вследствие использования Сервиса.

9.3. Правообладатель не несет ответственности за невозможность использования Сервиса вследствие:

- отсутствия доступа Пользователя к сети Интернет;
- неисправности оборудования или программного обеспечения Пользователя;
- действий операторов связи, провайдеров, банков, платежных систем и иных третьих лиц;
- технических сбоев, ограничений или прекращения работы мессенджера МАХ либо иных интегрированных сервисов;
- обстоятельств непреодолимой силы.

9.4. Правообладатель не несет ответственности за содержание сообщений, документов, файлов, изображений, данных и иной информации, размещаемой, передаваемой или обрабатываемой Пользователем с использованием Сервиса.

9.5. Правообладатель не несет ответственности за решения, принятые Пользователем на основании информации, сформированной ИИ-ассистентом.

9.6. Пользователь самостоятельно несет ответственность за соблюдение требований законодательства Российской Федерации при использовании Сервиса, включая обработку персональных данных своих клиентов, содержание передаваемых сообщений и законность осуществляемых коммуникаций.

9.7. Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, совокупная ответственность Правообладателя по любым требованиям Пользователя ограничивается суммой, фактически уплаченной Пользователем за текущий оплаченный период подписки.

9.8. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после заключения договора и находящимися вне разумного контроля сторон.

10. Срок действия, изменение и прекращение договора

10.1. Договор считается заключенным с момента акцепта Пользователем настоящей Оферты и действует до прекращения его действия в соответствии с настоящим разделом.

10.2. Право использования Сервиса предоставляется на срок оплаченной Пользователем подписки.

10.3. По окончании оплаченного периода доступ к Сервису может быть ограничен до момента оплаты нового периода подписки.

10.3.1. После прекращения действия подписки Правообладатель вправе хранить данные Пользователя в течение срока, необходимого для исполнения требований законодательства Российской Федерации и обеспечения возможности восстановления доступа при повторном оформлении подписки. По истечении указанного срока данные могут быть удалены без дополнительного уведомления Пользователя и без возможности их восстановления.

10.4. Пользователь вправе прекратить использование Сервиса в любое время.

Прекращение использования Сервиса не освобождает Пользователя от исполнения обязательств, возникших до даты прекращения использования, включая обязательства по оплате.

10.5. Правообладатель вправе приостановить или прекратить доступ Пользователя к Сервису в случае:

- нарушения условий настоящей Оферты;
- использования Сервиса в противоправных целях;
- нарушения прав третьих лиц;
- попыток несанкционированного доступа к Сервису;
- распространения вредоносного программного обеспечения;
- иных действий, создающих угрозу нормальной работе Сервиса или безопасности других пользователей.

10.6. Правообладатель вправе вносить изменения в настоящую Оферту.

Новая редакция вступает в силу с момента ее размещения на официальном сайте Правообладателя, если иной срок не указан в самой редакции.

Продолжение использования Сервиса после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с новой редакцией Оферты.

11. Заключительные положения

11.1. Во всем, что не урегулировано настоящей Офертой, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

11.2. Все уведомления и юридически значимые сообщения могут направляться через Личный кабинет Пользователя, по адресу электронной почты, указанному при регистрации, либо иными способами, позволяющими подтвердить факт их направления.

11.3. При регистрации в Сервисе Пользователь подтверждает ознакомление с:

- настоящей Публичной офертой;
- Политикой обработки персональных данных;
- Политикой использования файлов cookie (при наличии);
- иными документами, размещенными Правообладателем и регулирующими использование Сервиса.

11.4. Если какое-либо положение настоящей Оферты будет признано недействительным или неисполнимым, это не влияет на действительность остальных положений.

11.5. Споры, возникающие между сторонами, подлежат разрешению путем переговоров. При недостижении соглашения спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.6. Пользователь подтверждает, что обладает необходимой право- и дееспособностью для заключения настоящего договора, а также полномочиями на совершение действий от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, если действует в их интересах.

12. Реквизиты Правообладателя

Общество с ограниченной ответственностью «ИОНА»

Юридический адрес:

440046, Россия, Пензенская область, г. Пенза, ул. Попова, д. 18

ИНН: 5800022570

КПП: 580001001

ОГРН: 1265800002962

Расчетный счет: 40702810810002127096

Банк: АО «ТБанк»

БИК: 044525974

Корреспондентский счет: 30101810145250000974

Телефон: +7 (927) 375-03-61

E-mail: iona.crm@yandex.ru

Настоящая редакция вступает в силу с "27" июля 2026 года.