

Условия программы лояльности «Timeweb Cloud Prime»

(редакция от 11.08.2026, вступает в силу с 01.09.2026 г.)

Приложение 2

Приказ 34 от 11.08.2026 г.

ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД»

Термины

Организатор	Лицензиар - общество с ограниченной ответственностью «ТАЙМВЭБ.КЛАУД», 420500, Республика Татарстан (Татарстан), м.р-н Верхнеуслонский, г.п. город Иннополис, г. Иннополис, ул. Университетская, д. 7, офис 605, ОГРН 1227800052215, ИНН/КПП 7810945525 / 168301001
Программа	программа лояльности Timeweb Cloud Prime – стимулирующая маркетинговая система поощрения, целью которой является повышение лояльности текущих клиентов, формирование и поддержание интереса к Платформе, и в рамках которой Участники получают дополнительные гарантии, услуги и преимущества при использовании Платформы
Платформа	программное обеспечение «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД», исключительное право на которое принадлежит Лицензиару, и которая предоставляется Лицензиату на основании акцептованной Оферты или заключенного Договора. Данные из публичных реестров о правообладании Платформой: • Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022669251 от 19.10.2022, • Реестровая запись № 15725 от 05.12.2022 в Реестре российского программного обеспечения.
Прайм-участник	Лицензиат - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, выполнивший условия Программы
Опция отсрочки платежа	способ погашения задолженности, при котором ее внесение в полной сумме переносится на более поздний срок.
Отчетный период	- тридцать календарных дней. Первый отчетный период начинает исчисляться с даты акцепта Лицензиатом Публичной оферты либо заключения лицензионного Договора. Если акцепт Лицензиатом уже произведен, то первый отчетный период исчисляется с даты вступления в силу настоящих условий.

Если иное не указано в настоящем документе, все используемые термины и определения используются в смысле, определенном в Публичной оферте (письменном договоре) и иных документах Лицензиара.

1. Общие положения

- 1.1. Лицензиар устанавливает, а Прайм-участник получает и использует дополнительные гарантии, услуги и преимущества при использовании Платформы в рамках Программы.
- 1.2. Присоединяясь к Условиям, Участник полностью и безоговорочно их принимает и выражает согласие на участие в программе.
- 1.3. Момент присоединения определяется лог-файлом, фиксирующим согласие на участие в Программе и ознакомление с ее условиями.
- 1.4. Лицензиар вправе вносить изменения в Условия в одностороннем порядке без предварительного уведомления Участника. Изменения вступают в силу по истечении 7 календарных дней с момента их опубликования, если иной срок не предусмотрен такими изменениями.
- 1.5. Действие программы может быть прекращено в любой момент.

2. Условия присвоения, изменения уровня и прекращение участия в программе

2.1. Присвоение и изменение уровня

2.1.1. Лицензиат становится участником программы Timeweb Cloud Prime, а также получает уровень автоматически при соблюдении им условий, обозначенных в пункте 2.1.2. При расчете не учитываются:

- Разовые промокоды и скидки по акциям;
- Бонусы (в любом виде).

2.1.2. Прайм-участнику присваивается уровень, исходя из суммы списаний с Лицевого счета:

Уровень	Сумма списаний (рублей в отчетный период)
Prime Base	50 000 - 199 999
Prime Plus	200 000 – 499 999
Prime Pro	500 000 – 999 999
Prime Elite	1 000 000 и более

2.1.3. Пересмотр уровня осуществляется автоматически в течение одного рабочего дня после окончания каждого отчетного периода.

2.2. Прекращение участия в программе

2.2.1. Участие в программе прекращается в следующих случаях:

- Нарушение условий Публичной оферты/Лицензионного договора, Правил Платформы «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» и иных документов Лицензиара и приложений к ним;

- Сумма списаний с Лицевого счета Лицензиата за отчетный период составила менее 50 000 рублей;
- Отсутствие денежных средств на лицевом счете при исчерпанном лимите отсрочки платежа;
- Внесение изменений в данные аккаунта путем указания в качестве данных Лицензиата данных физического лица.

2.2.2. Участие в программе возобновляется при устранении причин, по которым такое участие было прекращено, за исключением случаев нарушения Публичной оферты/Лицензионного договора, Правил Платформы «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» и иных документов Лицензиара и приложений к ним.

3. Информационная и техническая поддержка

3.1 Для Прайм-участников действуют ускоренные сроки реакции в рамках информационной и технической поддержки. Время первичной реакции с момента поступления сообщения Прайм-Участника в рамках информационной поддержки составляет:

Способ отправки вопроса	Срок реакции на обычный вопрос	Срок реакции на критичный вопрос
Тикет-система	не более 1 часа	не более 20 минут
Live Chat на Сайте	не более 5 минут	не более 5 минут
Telegram	не более 5 минут	не более 5 минут

3.2 Время первичной реакции с момента поступления вопроса Прайм-участника в рамках технической поддержки составляет:

Способ отправки вопроса	Срок реакции на обычный вопрос	Срок реакции на критичный вопрос
Тикет-система	не более 1 часа	не более 10 минут
Telegram	не более 5 минут	не более 5 минут

3.3 Участник первоначально определяет тип вопроса, но Лицензиар может изменить тип по своему усмотрению после первичного анализа вопроса.

3.4 Участник может самостоятельно определять приоритет тикета в тикет-системе.

3.5 Участнику доступен чат с персональным менеджером в мессенджере Telegram.

3.6 Участник дополнительно получает уведомления при изменении уровня, риске исключения из Программы, исключении из Программы.

3.7 Участник настраивает частоту отправки уведомлений (где это возможно) самостоятельно. Каналы уведомлений: электронная почта, указанная в качестве

контактной; уведомления в Панели управления; push-уведомления; СМС (для уведомлений об автоплатеже), мессенджер Telegram.

4. Опция отсрочки платежа

4.1 Для Прайм-участника доступна опция отсрочки платежа. Опция подключается автоматически с момента достижения нулевого баланса.

4.2 Сумма отсрочки платежа определяется исходя из уровня Участника:

Уровень	Сумма отсрочки (рублей)
Prime Base	50 000
Prime Plus	150 000
Prime Pro	250 000
Prime Elite	350 000

4.3 Сумма платежа в рамках опции погашается путем внесения Участником денежных средств на Лицевой счет.

4.4 Если сумма платежа, внесенного Участником, больше суммы предоставленной отсрочки платежа, то оставшаяся часть денежных средств зачисляется на Лицевой счет Участника. Если сумма отсрочки платежа исчерпана, и Участник не пополнил Лицевой счет, то обслуживание Участника прекращается, аккаунт блокируется. Блокировка аккаунта производится не позднее дня, следующего за днем возникновения состояния нулевого баланса.

4.5 При использовании опции отсрочки платежа Лицензиар вправе запрашивать у Лицензиата дополнительные документы и информацию, подтверждающие достоверность указанных Лицензиатом данных в аккаунте. В случае отказа от предоставления запрошенных документов/информации в указанный в запросе Лицензиара срок, предоставление опции отсрочки платежа может быть прекращено. Аккаунт при этом также блокируется.

4.6 Опция отсрочки платежа не применяется для приобретения Участником:

1. права использования (например, на программы для ЭВМ “1С-Битрикс”, ISPManager, SSL-сертификаты и т.п.),
2. услуги (например, оплачивает услуги по регистрации доменного имени и т.п.).

5. Дополнительные преимущества

5.1 У Прайм-участника есть возможность размещать данные на ресурсах Лицензиара в течение 30 календарных дней с момента достижения нулевого баланса и возникновения блокировки аккаунта.

5.2 Участнику предоставляется возможность использования сервиса «Аварийная копия» (при условии, что участник уже не использует сервис) в зависимости от уровня:

- для уровней Prime Base и Prime Plus предоставляется скидка в размере 50 % на приобретение права использования сервиса;
- для уровней Prime Pro и Prime Elite право использования сервиса предоставляется бесплатно.

5.3 Участнику в рамках Сервиса «ИИ-Агенты» предоставляются бесплатные токены в зависимости от уровня:

Уровень	Количество токенов/месяц *
Prime Base	до 50 000 000
Prime Plus	до 100 000 000
Prime Pro	до 250 000 000
Prime Elite	до 500 000 000

* Указаны максимальные значения, для отдельных ИИ-моделей действуют ограничения. Токены можно использовать в рамках разных ИИ-моделей.

Для уровней Prime Pro и Prime Elite доступна бесплатная настройка Сервиса.

Для уровня Prime Elite создание и использование Базы знаний в рамках сервиса «ИИ-Агенты» осуществляется без взимания платы.

5.4 Участнику доступен увеличенный лимит исходящего трафика для сервиса «Хранилище S3» до 1 ТБ/мес.

5.5 Участнику доступен увеличенный лимит на заказ IPv4-адресов до 250 в сутки.

5.6 Участник может оформлять Заказы в Панели управления без привязки к балансу лицевого счета. Предусмотрены исключения, список которых можно запросить у персонального менеджера.

6. Заключительные положения

6.1 В остальном, что не предусмотрено настоящими условиями, Стороны руководствуются Офертой или Договором, иными документами Лицензиара.