

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

о предоставлении права использования программного обеспечения, доступа к SaaS-сервису INFAA и оказании сопутствующих услуг

единая редакция от 25 апреля 2026 года

Настоящий документ объединяет условия Публичной оферты, правила использования дополнений и пакетов ресурсов, условия обработки персональных данных по поручению B2B-клиентов и базовые правила поддержки/SLA. Документ применяется совместно с Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных INFAA.

Настоящий документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «ДЕВТЕЧ» (далее — «Оператор») заключить договор на условиях настоящей публичной оферты любому полностью дееспособному физическому лицу, индивидуальному предпринимателю, самозанятому или юридическому лицу (далее — «Пользователь»).

Оферта регулирует порядок предоставления доступа к сервису INFAA, использования программного обеспечения и функциональности сервиса, оформления Trial и Подписок, оплаты, командной работы, модерации, публикации материалов, использования AI-функций, обработки персональных данных и иные связанные отношения.

Акцепт Оферты означает полное и безоговорочное принятие Пользователем всех её условий без исключений и оговорок.

1. Термины и определения

- Сервис / Платформа INFAA — программное обеспечение Оператора, доступное через сеть Интернет на домене infaa.ru и его поддоменах, а также через иные веб- и мобильные клиентские интерфейсы, предназначенное для автоматизации поиска инфоповодов и новостей, сбора материалов, подготовки текстов и визуалов, модерации, публикации, аналитики и командной работы.
- Личный кабинет — часть Сервиса, доступная Пользователю после регистрации и авторизации.
- Аккаунт — учётная запись Пользователя в Сервисе.
- Workspace (рабочее пространство) — логическая область в Сервисе, в рамках которой Пользователь и приглашённые им участники ведут работу над проектами, источниками, каналами публикации, автоматизациями и иными сущностями.
- Проект — отдельная сущность внутри Workspace, к которой могут быть привязаны собственные источники, каналы публикации, prompt-профили, правила автоматизации, материалы, черновики, публикации, аналитика и иные настройки.
- Тариф — набор функциональных возможностей, лимитов, ограничений и стоимости использования Сервиса, описание которого размещается на Сайте и/или в Личном кабинете и является неотъемлемой частью настоящей Оферты.
- Подписка — предоставление доступа к Сервису на возмездной основе на определённый период на условиях выбранного Тарифа.
- Пробный период (Trial) — ограниченный по времени и/или объёму использования период тестового доступа к Сервису, если такой период предоставляется Оператором.
- Контент Пользователя — любые данные, материалы, тексты, изображения, медиафайлы, настройки, промпты, правила автоматизации, ссылки, webhook-адреса, сведения об источниках и иная информация, загружаемая, вводимая, генерируемая, импортируемая, создаваемая или публикуемая Пользователем либо по его команде в Сервисе.
- Интеграции — сторонние сервисы, платформы и каналы, подключаемые к INFAA, включая, помимо прочего, Telegram, сайты, VK, MAX, webhook-получатели, электронную почту, новостные и контентные источники, аналитические и иные системы.
- Prompt-профиль — набор инструкций и настроек для генерации текстов, изображений и/или иных результатов при использовании AI-функций Сервиса.

- AI-функции — функциональность Сервиса, использующая алгоритмы машинного обучения, генерации текста, изображений, классификации, анализа или иные алгоритмические методы.
- Add-on (дополнение) — платное дополнение к Тарифу, расширяющее доступный Пользователю объём ресурсов, лимитов, ёмкости, функций или прав использования Сервиса на условиях, указанных Оператором на Сайте и/или в Личном кабинете.
- Пакет ресурсов — определённый Оператором объём дополнительных ресурсов/лимитов Сервиса, приобретаемый Пользователем как отдельное дополнение (add-on).
- Сервисные единицы / AI-единицы — условные внутренние учетные единицы, используемые исключительно для учета объема потребления отдельных AI-функций, генераций и иных операций в Сервисе. Сервисные единицы не являются денежными средствами, электронными денежными средствами, цифровой валютой, цифровыми финансовыми активами, цифровыми правами, ценными бумагами или иным самостоятельным объектом гражданского оборота, не предоставляют Пользователю права требовать от Оператора выплаты денежных средств, не подлежат выводу, обмену на деньги, передаче третьим лицам или самостоятельному обороту вне Сервиса.
- Квотное дополнение — add-on, увеличивающий лимит периодически учитываемого ресурса (например, месячной квоты) на условиях, действующих для соответствующего расчетного периода.
- Ёмкостное дополнение — add-on, увеличивающий постоянный лимит, вместимость, количество сущностей или прав использования в рамках оплаченного периода, пока такое дополнение активно и оплачено.

2. Сведения об Операторе

Оператором Сервиса является Общество с ограниченной ответственностью «ДЕВТЕЧ».

Реквизиты Оператора: ОГРН 1262100002010, ИНН 2100032095, КПП 210001001.

Юридический адрес: 428001, Чувашская Республика — Чувашия, г. о. город Чебоксары, г. Чебоксары, ул. Петра Ермолаева, д. 3, помещ. 3.

Контактный адрес электронной почты для поддержки, уведомлений и претензий: support@infaa.ru.

Сервис предоставляется на домене infaa.ru и его поддоменах.

3. Предмет договора

3.1. Оператор предоставляет Пользователю на условиях настоящей Оферты простую (неисключительную), непередаваемую, отзывную, ограниченную лицензию на использование Сервиса по его функциональному назначению посредством удалённого доступа через сеть Интернет, а также обеспечивает техническую возможность доступа к Сервису, хранение и обработку данных, интеграции, аналитику, автоматизации и иные функции в пределах выбранного Тарифа, Trial и доступной функциональности.

3.2. Сервис предоставляется по модели SaaS. Исключительные права на Сервис, его код, базы данных, интерфейсы, дизайн, алгоритмы, документацию и иные результаты интеллектуальной деятельности принадлежат Оператору и/или его правообладателям.

3.3. Пользователь получает право использования Сервиса исключительно в объёме и пределах, установленных настоящей Офертой, Тарифами, правилами Trial, описанием функций на Сайте и в Личном кабинете, а также технической документацией Оператора.

3.4. Если отдельные отношения между Сторонами по своей правовой природе квалифицируются как лицензионные, сервисные, информационные, технические, интеграционные либо иные, к ним применяются соответствующие положения законодательства Российской Федерации с учётом смешанного характера настоящего договора.

4. Акцепт Оферты и момент заключения договора

4.1. Акцептом настоящей Оферты признаётся совершение Пользователем одного или нескольких следующих действий: регистрация Аккаунта в Сервисе, подтверждение

согласия с Офертой посредством установки отметки (checkbox) и/или продолжения регистрации, создание Workspace или Проекта, подключение источников или интеграций, начало использования Сервиса, оплата Подписки, Trial-апгрейда, add-on либо иного платёжного требования Оператора.

4.2. Договор считается заключённым с момента акцепта Пользователем настоящей Оферты.

4.3. Совершая акцепт, Пользователь подтверждает, что обладает необходимой правоспособностью и дееспособностью, действует от собственного имени либо имеет достаточные полномочия действовать от имени представляемого лица, ознакомился со всеми условиями настоящей Оферты, Политики обработки персональных данных, Тарифов и иных обязательных документов Оператора и принимает их в полном объёме.

5. Регистрация, Аккаунт, Workspace, Проекты и участники команды

5.1. Для использования Сервиса Пользователь проходит регистрацию и создаёт Аккаунт. Пользователь обязан предоставлять достоверные, полные и актуальные сведения о себе и/или представляемой организации и своевременно обновлять их.

5.2. Пользователь несёт ответственность за сохранность своих учётных данных, за все действия, совершённые через его Аккаунт, а также за действия лиц, которым он предоставил доступ к своему Workspace и/или Проектам.

5.3. Пользователь обязан незамедлительно уведомить Оператора о подозрении на несанкционированный доступ к Аккаунту, утрате учётных данных или компрометации доступа.

5.4. В рамках условий выбранного Тарифа Пользователь может создавать один или несколько Workspace и Проектов. Внутри каждого Проекта могут использоваться собственные источники, каналы публикации, автоматизации, prompt-профили, материалы, черновики, публикации, аналитика и иные настройки.

5.5. Пользователь вправе приглашать в Workspace и/или Проекты других участников в пределах лимитов, предусмотренных Тарифом, Trial или иными правилами Оператора. Приглашённые участники обязаны соблюдать настоящую Оферту. Пользователь, пригласивший участника, несёт перед Оператором ответственность за правомерность предоставления доступа и за действия приглашённых им лиц в пределах, предусмотренных законом и настоящей Офертой.

5.6. Оператор вправе устанавливать роли, уровни доступа, ограничения, лимиты участников, лимиты ожидающих приглашений и иные правила командной работы.

6. Trial, Тарифы, Подписка, автопродление и изменение плана

6.1. Актуальные Тарифы, стоимость, состав функций, лимиты, ограничения, доступные add-ons, условия Trial, условия оплаты, Правила использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA и иные коммерческие параметры размещаются на Сайте, в Личном кабинете и/или в иных интерфейсах Сервиса и являются неотъемлемой частью настоящей Оферты.

6.2. Оператор вправе предоставлять Trial на условиях, которые определяются Оператором по своему усмотрению, в том числе по сроку, объёму использования, доступным функциям, количеству Workspace, Проектов, участников, генераций, публикаций и иных лимитов.

6.3. Оператор вправе ограничивать Trial однократно для учётной записи, пользователя, компании, домена, средства оплаты, рабочей области, комбинации таких признаков либо по иным антифрод-критериям. Наличие доступа к чужому Workspace не гарантирует предоставление отдельного Trial в будущем.

6.4. Trial предоставляется на условиях, действующих на момент его активации. Оператор вправе изменять правила Trial для будущих пользователей и будущих активаций Trial.

6.5. По окончании Trial доступ Пользователя может быть прекращён, ограничен, переведён в режим только чтения (read-only), сохранён в ограниченном объёме либо продолжен

только после оплаты Подписки — в зависимости от коммерческой политики Оператора, действующей на момент окончания Trial.

6.6. Подписка предоставляется на период, указанный в выбранном Тарифе. Если иное прямо не указано Оператором на Сайте, в Личном кабинете или при оплате, Подписка продлевается автоматически на очередной аналогичный период.

6.7. Пользователь вправе отключить автопродление в Личном кабинете либо иным способом, указанным Оператором. Если автопродление отключено, Подписка действует до конца уже оплаченного периода и далее не продлевается.

6.8. Если иное прямо не указано Оператором, понижение Тарифа (downgrade) применяется с даты начала следующего оплаченного периода. Перерасчёт и возврат денежных средств за уже начавшийся период при понижении Тарифа не производится, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

6.9. Если иное прямо не указано Оператором, повышение Тарифа (upgrade) применяется либо немедленно, либо с начала нового периода — в соответствии с правилами Оператора, размещёнными на Сайте/в Личном кабинете. Если политика перерасчёта (proration) отдельно не заявлена, перерасчёт стоимости не производится.

6.10. При неуспешном списании, недостаточности средств, отмене платежа, chargeback либо иной ситуации, препятствующей оплате, Оператор вправе предоставить льготный период (grace period), если он предусмотрен коммерческой политикой. По его окончании Оператор вправе ограничить или приостановить доступ к Сервису полностью или частично.

6.11. До полного погашения задолженности Оператор вправе ограничить создание новых Workspace и Проектов, подключение новых источников и каналов, приглашение новых участников, работу автоматизаций, публикаций, AI-функций и перевести Workspace в режим read-only.

6.12. Оператор вправе предлагать Пользователю отдельные платные дополнения (add-ons), включая, помимо прочего: дополнительные источники, AI-единицы, публикации, проекты, участников, рабочие пространства, лимиты на синхронизацию, каналы на одну публикацию, глубину парсинга, discovery-профили, discovery-запросы, prompt-профили и иные ресурсы/функции.

6.12.1. Подробные условия приобретения, активации, совместимости, списания, автопродления, сгорания, отмены и прекращения действия add-ons определяются настоящей Офертой, Тарифами, интерфейсами Сервиса, а также Правилами использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA, размещёнными по адресу: <https://infaa.ru/legal/addons-rules>, если иной адрес не указан Оператором на Сайте.

6.13. Дополнения могут относиться, в частности, к двум категориям: (а) квотные дополнения — увеличивающие объём периодически потребляемого ресурса на соответствующий расчетный период; (б) ёмкостные дополнения — увеличивающие постоянный лимит/вместимость/количество сущностей или прав использования в рамках оплаченного периода, пока такое дополнение активно и оплачено.

6.14. Если иное прямо не указано Оператором на Сайте, в Личном кабинете или в условиях конкретного дополнения, квотные дополнения применяются к текущему расчетному периоду с момента активации и действуют до окончания такого периода; неиспользованный остаток квоты по окончании периода не переносится на следующий период и не компенсируется денежными средствами.

6.15. Если иное прямо не указано Оператором, ёмкостные дополнения действуют в течение оплаченного периода и, если они оформлены как рекуррентные, продлеваются вместе с Подпиской до момента их отключения или прекращения Подписки. После прекращения действия ёмкостного дополнения применяются базовые лимиты соответствующего Тарифа или иного активного дополнения. При превышении фактического объёма использования над новым допустимым лимитом Оператор вправе ограничить создание новых сущностей, приглашение новых участников или иные действия до приведения использования в соответствие с действующими лимитами.

6.16. Приобретение дополнения не означает перехода к Пользователю каких-либо самостоятельных имущественных прав на соответствующий ресурс, лимит или сервисные единицы вне объёма и срока, прямо указанного Оператором в условиях такого дополнения.

6.17. Сервисные единицы / AI-единицы используются исключительно как способ внутреннего учета объёма потребления отдельных функций Сервиса. Пользователь приобретает не «валюту», не «токены» и не средство платежа, а дополнительный объём права использования соответствующей функции Сервиса в пределах оплаченного пакета ресурсов. Любое иное толкование исключается.

6.18. Оператор вправе по своему усмотрению устанавливать для отдельных дополнений специальные условия активации, сроки действия, совместимость с Тарифами, предельные объёмы, правила автопродления, правила списания квоты, очередность потребления ресурсов и иные параметры, размещая их на Сайте, в Личном кабинете, описании дополнения или в иных обязательных для Пользователя документах.

7. Стоимость, оплата и расчёты

7.1. Стоимость использования Сервиса определяется выбранным Тарифом, add-ons и/или иными платными функциями и указывается на Сайте, в Личном кабинете, платёжной форме, счёте или ином документе Оператора.

7.2. Все цены указываются в рублях Российской Федерации, если иное прямо не указано Оператором.

7.3. Оператор применяет специальный налоговый режим — автоматизированную упрощённую систему налогообложения. Если иное не вытекает из закона или специальных условий расчётов, стоимость доступа к Сервису указывается и оплачивается без НДС.

7.4. Оплата производится способами, доступными Пользователю на Сайте, в Личном кабинете, по ссылке на оплату, счёту или через иные законные каналы, предоставленные Оператором. Оператор вправе использовать сторонние платёжные сервисы и провайдеров расчётов, включая YooKassa и иные аналогичные сервисы.

7.5. Обязательство Пользователя по оплате считается исполненным с момента подтверждения успешной оплаты банком, платёжным провайдером, кассовым решением либо иным уполномоченным участником расчётов.

7.6. Электронные чеки, уведомления об оплате и иные расчётные документы направляются Пользователю в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и/или используемым платёжным/кассовым решением.

7.7. Если Пользователь является юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем или иным лицом, которому необходимы закрывающие документы, Оператор вправе формировать и направлять их в электронном виде. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления соответствующего документа Пользователь не направил мотивированных письменных возражений, такой документ считается принятым без замечаний.

7.8. Стоимость, состав, срок действия, объём, совместимость и иные условия конкретных дополнений (add-ons), пакетов ресурсов, квотных и ёмкостных дополнений указываются на Сайте, в Личном кабинете, в платёжной форме, в интерфейсах Сервиса и/или в Правилах использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA.

7.9. Если иное прямо не указано Оператором, разовые дополнения и пакеты ресурсов оплачиваются отдельно и активируются после подтверждения оплаты. Рекуррентные дополнения оплачиваются и, при включённом автопродлении, продлеваются по правилам, аналогичным Подписке либо по специальным правилам соответствующего дополнения.

7.10. Если для конкретного дополнения прямо не предусмотрен возврат, перенос или компенсация, неиспользованный объём квоты, сервисных единиц / AI-единиц либо иного

ресурса не подлежит обмену на деньги, зачёту в счёт иных платежей или выплате Пользователю.

7.10.1. В случае расхождений между общими условиями настоящей Оферты и специальными правилами конкретного add-on, опубликованными в Правилах использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA или в интерфейсе приобретения соответствующего add-on, применяются специальные условия такого add-on постольку, поскольку они не противоречат законодательству Российской Федерации и настоящей Оферте.

8. Объём лицензии и пределы использования

8.1. Оператор предоставляет Пользователю на срок действия Подписки или Trial простую (неисключительную), непередаваемую, ограниченную лицензию на использование Сервиса исключительно следующими способами: удалённый доступ через сеть Интернет; использование доступного функционала Сервиса в пределах интерфейсов, API, документации и ограничений Тарифа; загрузка, хранение, обработка, анализ, генерация, модерация, публикация и экспорт Контента Пользователя в пределах функциональности Сервиса.

8.2. Пользователь не вправе, если иное прямо не разрешено Оператором: копировать, воспроизводить, декомпилировать, дизассемблировать, модифицировать Сервис; извлекать исходный код или пытаться его получить; создавать производные произведения на основе Сервиса; удалять указания на права Оператора; обходить технические ограничения; использовать Сервис для разработки конкурирующих решений; предоставлять доступ к Сервису третьим лицам вне предусмотренных механизмов приглашения/ролей/лицензий; использовать Сервис способом, нарушающим законодательство Российской Федерации или права третьих лиц.

8.3. Лицензия предоставляется без перехода к Пользователю исключительных прав на Сервис.

9. Функциональность Сервиса

9.1. Сервис может включать, помимо прочего: поиск и агрегацию материалов из различных источников; сбор, фильтрацию, группировку и кластеризацию материалов; генерацию, рерайт, адаптацию и редактирование текстов; генерацию изображений, обложек и иных визуалов; создание и применение prompt-профилей; автоматизацию правил отбора, обработки и публикации; модерацию и согласование материалов; публикацию в каналы, сайты, webhook-интеграции и иные точки доставки; аналитику, отчёты, метрики и дашборды; командную работу, роли, права доступа, Workspace, Проекты, API, экспорт и иные функции.

9.2. Состав и объём функций, доступных Пользователю, зависит от выбранного Тарифа, активных add-ons, статуса Подписки/Trial, лимитов и ограничений, технической доступности интеграций, действий Пользователя и/или его участников и иных условий, прямо указанных Оператором.

9.3. Оператор вправе изменять интерфейсы, функции, алгоритмы, внутреннюю логику, интеграции, способы отображения результатов и иные характеристики Сервиса без согласования с Пользователем, если такое изменение не лишает Пользователя оплаченного объёма доступа полностью и без разумной замены.

10. AI-функции, промпты, публикации и Контент Пользователя

10.1. Сервис может использовать AI-функции для генерации, анализа, переработки, структурирования, суммаризации, перевода, рерайта, генерации изображений, обложек, prompt-применения и иных операций.

10.2. Пользователь понимает и соглашается, что результаты работы AI-функций могут содержать ошибки, неточности, неполноту, повторения, стилистические несоответствия или иные дефекты, не являются юридической, финансовой, инвестиционной, медицинской, редакционной или иной профессиональной консультацией и, при необходимости, требуют проверки Пользователем.

10.3. Пользователь самостоятельно и в полном объёме несёт ответственность за содержание своих промптов, законность загружаемых и публикуемых материалов, корректность настроек автоматизации, выбор источников, каналов, webhook-адресов, получателей и интеграций, права на используемые тексты, изображения, медиа, базы данных и иные объекты, а также соответствие создаваемых и публикуемых материалов требованиям законодательства.

10.4. Пользователь гарантирует, что размещаемый, загружаемый, генерируемый, отправляемый или публикуемый через Сервис Контент Пользователя не нарушает закон, не нарушает права третьих лиц, не является вредоносным, не содержит запрещённой информации и не используется для спама, мошенничества, фишинга, распространения вредоносного ПО, незаконной рекламы, обхода ограничений третьих платформ и иных неправомерных действий.

10.5. Пользователь самостоятельно принимает решения о публикации и/или автоматической публикации материалов, включая решения публиковать без модерации, публиковать с модерацией, использовать автогенерацию, использовать prompt-профили, обложки, изображения, интеграции и правила автоматизации.

10.6. Оператор не признаётся редактором, издателем, владельцем канала Пользователя, владельцем сайта Пользователя, оператором webhook-получателя Пользователя либо лицом, определяющим содержание публикаций Пользователя, если иное прямо не установлено отдельным письменным соглашением.

11. Интеграции, webhook и сторонние сервисы

11.1. Для работы Сервиса Пользователь может подключать сторонние каналы, платформы, сайты, мессенджеры, социальные сети, webhook-получатели, API и иные интеграции.

11.2. Пользователь подтверждает, что обладает всеми необходимыми правами и полномочиями для подключения соответствующих интеграций, законно использует токены, ключи, аккаунты, каналы, сайты и webhook-адреса и понимает риски, связанные с подключением сторонних сервисов.

11.3. Оператор не несёт ответственности за работоспособность сторонних сервисов, изменение их API, правил, лимитов, интерфейсов, тарифов и ограничений, блокировки, санкции, ограничения или удаления аккаунтов/каналов на стороне третьих платформ, а также за неисполнение публикации по причинам, находящимся вне разумного контроля Оператора.

11.4. Оператор вправе ограничить, приостановить или прекратить использование отдельных интеграций, если интеграция стала технически недоступной, нарушает требования закона либо использование интеграции создаёт значимые риски для Сервиса, Пользователей, третьих лиц или самого Оператора.

12. Права и обязанности Пользователя

12.1. Пользователь вправе использовать Сервис в пределах выбранного Тарифа, создавать Workspase, Проекты, подключать интеграции, приглашать участников и использовать функции Сервиса в пределах доступного объёма, получать поддержку в объёме и порядке, предусмотренных Тарифом и/или правилами поддержки, обращаться к Оператору по вопросам работы Сервиса и требовать соблюдения своих прав в объёме, предусмотренном законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой.

12.2. Пользователь обязан соблюдать настоящую Оферту и применимое законодательство, своевременно оплачивать Подписку, обеспечивать законность использования Контента Пользователя и интеграций, не нарушать права третьих лиц, не осуществлять злоупотребление функциональностью Сервиса, не использовать Сервис в целях, противоречащих закону или назначению Сервиса, обеспечивать безопасность собственных учётных данных и средств доступа.

13. Права и обязанности Оператора

13.1. Оператор обязуется предоставлять Пользователю доступ к Сервису в объёме выбранного Тарифа и при условии надлежащего исполнения Пользователем своих обязанностей, поддерживать разумную работоспособность Сервиса, принимать меры по защите информации в пределах, предусмотренных законодательством и обычной практикой эксплуатации SaaS-сервисов, а также рассматривать обращения Пользователей в разумные сроки.

13.2. Оператор вправе изменять функциональность, интерфейс, состав Тарифов, стоимость, лимиты и правила использования Сервиса; вводить новые функции и прекращать поддержку отдельных функций; ограничивать или приостанавливать доступ в случаях, предусмотренных Офертой; проводить профилактические работы, обновления, миграции и техническое обслуживание; запрашивать у Пользователя информацию, необходимую для исполнения договора, проверки нарушений, идентификации, расчётов и соблюдения законодательства; использовать обезличенные и агрегированные данные о работе Сервиса для аналитики, улучшения качества продукта, статистики и развития Сервиса.

14. Персональные данные и конфиденциальность

14.1. Обработка персональных данных Пользователя и/или его представителей, сотрудников, приглашённых участников и иных субъектов персональных данных осуществляется Оператором в соответствии с законодательством Российской Федерации и Политикой обработки персональных данных, размещённой на Сайте.

14.2. Пользователь, загружая в Сервис персональные данные третьих лиц, гарантирует наличие у него законных оснований для такой передачи и обработки и обязуется самостоятельно обеспечить выполнение обязанностей оператора или обработчика персональных данных в той части, в которой такие обязанности лежат на Пользователе.

14.3. Оператор вправе привлекать уполномоченных обработчиков, подрядчиков, хостинг-провайдеров, платёжные сервисы, поставщиков AI-функций и иных контрагентов в объёме, необходимом для исполнения настоящей Оферты, при условии соблюдения применимого законодательства.

14.4. Оператор и Пользователь обязуются не раскрывать конфиденциальную информацию друг друга, ставшую им известной в связи с исполнением настоящего договора, кроме случаев, когда такое раскрытие требуется по закону, информация уже является общедоступной не по вине получающей стороны либо раскрытие необходимо для исполнения договора в допустимом объёме.

15. Поручение на обработку персональных данных

15.1. Если Пользователь действует как оператор персональных данных в отношении персональных данных, размещаемых им в Сервисе, а Оператор получает доступ к таким данным при предоставлении Сервиса, Стороны соглашаются, что Пользователь поручает Оператору обработку таких персональных данных в объёме и на условиях настоящего раздела.

15.2. Цель обработки по поручению: предоставление доступа к Сервису, хранение, систематизация, накопление, запись, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача в подключённые по инициативе Пользователя интеграции, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных в объёме, необходимом для функционирования Сервиса, исполнения команд Пользователя, обеспечения безопасности, поддержки, резервного копирования и иных действий, прямо вытекающих из функциональности Сервиса.

15.3. Категории субъектов персональных данных по поручению могут включать работников Пользователя, представителей, клиентов, контрагентов, подписчиков, получателей публикаций, авторов, лидов, иных лиц, сведения о которых Пользователь или уполномоченные им лица загружают, вводят, импортируют либо иным образом размещают в Сервисе.

15.4. Категории обрабатываемых персональных данных по поручению включают персональные данные, которые Пользователь сам определяет к размещению в Сервисе, в том числе фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, должность, идентификаторы учётных записей, username, адрес сайта, содержание сообщений, метаданные, файлы, изображения и иные сведения, загруженные Пользователем.

15.5. Оператор обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных, обеспечивать их безопасность при обработке, выполнять требования законодательства РФ к защите персональных данных в той части, в которой они применимы к Оператору как лицу, осуществляющему обработку по поручению, использовать персональные данные только в рамках поручения и не раскрывать их третьим лицам, кроме случаев, прямо предусмотренных законом, настоящей Офертой или необходимых для функционирования Сервиса.

15.6. Пользователь подтверждает, что до поручения обработки он надлежащим образом обеспечил наличие законных оснований для передачи персональных данных Оператору, а также, где требуется по закону, исполнил обязанность по информированию субъектов персональных данных.

15.7. Оператор вправе привлекать иных лиц к обработке персональных данных по поручению Пользователя в той части, в какой это необходимо для функционирования Сервиса, при условии возложения на них обязанностей по соблюдению конфиденциальности и обеспечению безопасности персональных данных.

15.8. По прекращении действия договора Оператор прекращает обработку персональных данных по поручению Пользователя, если иное не требуется для исполнения закона, урегулирования спора, завершения технических процедур, резервного копирования либо сохранения данных в течение срока хранения, установленного настоящей Офертой, Политикой обработки персональных данных и/или обязательными требованиями закона.

16. Техническая доступность, поддержка и SLA

16.1. Сервис предоставляется по модели «как есть» (as is) и «по мере доступности» (as available), если иное прямо не согласовано Сторонами письменно.

16.2. Оператор не гарантирует абсолютную бесперебойность работы Сервиса, отсутствие ошибок, совместимость со всеми устройствами, браузерами, операционными системами, интеграциями и сторонними платформами, постоянную доступность всех интеграций и внешних источников, а также достижение Пользователем конкретного коммерческого, редакционного, маркетингового, SEO, репутационного или иного результата.

16.3. Оператор вправе проводить профилактические, регламентные и аварийные работы, обновления и иные действия, временно влияющие на доступность Сервиса.

16.4. Базовые правила поддержки и целевые сроки первичной реакции указаны в Приложении №1 к настоящей Оферте. Если условия конкретного Тарифа или отдельного соглашения предусматривают иные условия SLA, применяются такие специальные условия.

17. Ограничение, приостановление и прекращение доступа

17.1. Оператор вправе без предварительного согласия Пользователя ограничить, приостановить или прекратить доступ к Сервису полностью или частично, если Пользователь нарушает Оферту, не оплачивает Подписку, допускает злоупотребление, спам, фрод, обход лимитов, вредоносную активность, использует Сервис в противоправных целях, создаёт риск для Оператора, иных пользователей или третьих лиц, либо если имеются требования закона, суда, уполномоченного органа, платёжного провайдера, интеграционного партнёра или объективная техническая необходимость.

17.2. По возможности Оператор уведомляет Пользователя о причинах ограничения или приостановления доступа, кроме случаев, когда такое уведомление невозможно, запрещено законом либо создаёт дополнительные риски.

17.3. Оператор вправе перевести Workspace или Аккаунт в режим read-only при окончании Trial, окончании оплаченного периода при выключенном автопродлении, неуспешном списании, неоплате задолженности или в иных случаях, когда это прямо следует из коммерческой и технической логики Сервиса.

18. Интеллектуальная собственность

18.1. Все права на Сервис, программный код, интерфейсы, дизайн, базы данных, алгоритмы, методики, документацию, элементы бренда, доменные имена, товарные знаки и иные результаты интеллектуальной деятельности Оператора принадлежат Оператору и/или его правообладателям.

18.2. Контент Пользователя, права на который принадлежат Пользователю или третьим лицам, остаётся за соответствующим правообладателем.

18.3. Пользователь предоставляет Оператору на срок действия договора неисключительное право использовать Контент Пользователя в объёме, необходимом для исполнения настоящего договора, функционирования Сервиса, обработки, хранения, отображения, генерации, модерации, публикации, экспорта, передачи в подключённые интеграции, обеспечения поддержки, аналитики, резервного копирования, безопасности и развития функций Сервиса.

18.4. Оператор не приобретает исключительных прав на Контент Пользователя, за исключением случаев, прямо согласованных Сторонами отдельно.

19. Ответственность сторон и ограничение ответственности

19.1. Оператор несёт ответственность только за реальный ущерб, причинённый Пользователю по вине Оператора, в пределах, установленных законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой.

19.2. В максимально допустимом законом объёме Оператор не отвечает за упущенную выгоду, косвенные убытки, потерю деловой репутации, потери трафика, подписчиков, лидов, продаж, охватов, SEO-позиций, блокировки, санкции, ограничения, ошибки третьих платформ, ошибки, неточности и последствия использования AI-функций, содержание Контента Пользователя и решения Пользователя о публикации, модерации, настройке автоматизаций и интеграций.

19.3. Совокупная ответственность Оператора по всем требованиям Пользователя, если иное прямо не установлено законом, ограничивается суммой фактически уплаченных Пользователем денежных средств за последние 3 (три) месяца использования Сервиса, предшествующие возникновению соответствующего требования.

19.4. Ограничения ответственности, установленные настоящей Офертой, не применяются в той части, в которой такие ограничения прямо запрещены императивными нормами законодательства.

19.5. Пользователь несёт ответственность за законность и достоверность предоставляемых данных, законность использования источников, публикаций, webhook-адресов и интеграций, а также за соблюдение законодательства при использовании Сервиса.

20. Форс-мажор

20.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящей Оферте, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

20.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в частности, стихийные бедствия, пожары, наводнения, аварии, военные действия, массовые беспорядки, решения органов власти, сбои инфраструктуры связи, блокировки, масштабные аварии дата-центров, недоступность критически важных внешних сервисов вследствие

обстоятельств непреодолимой силы и иные чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства.

20.3. Сторона, для которой стало невозможным исполнение обязательств, обязана по возможности уведомить другую Сторону о наступлении и прекращении таких обстоятельств в разумный срок.

21. Возвраты, отказ от договора и хранение данных после прекращения доступа

21.1. Пользователь вправе отказаться от использования Сервиса и отключить автопродление в Личном кабинете либо иным доступным способом.

21.2. Если Пользователь отказался от Подписки, доступ к Сервису сохраняется до конца уже оплаченного периода, если иное не предусмотрено Тарифом или отдельной акцией.

21.3. Денежные средства за уже начавшийся оплаченный период, как правило, не возвращаются, поскольку доступ к лицензии, функциональности и вычислительным ресурсам предоставляется с момента открытия соответствующего периода и/или активации доступа, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ, настоящей Офертой либо документально подтвержденной полной невозможности использования Сервиса по вине Оператора без предоставления разумной замены.

21.3.1. Указанное в пункте 21.3 правило, если иное прямо не установлено законом либо условиями конкретного предложения Оператора, распространяется в том числе на активированные разовые дополнения (add-ons), пакеты ресурсов, квотные и ёмкостные дополнения, а также на неиспользованные сервисные единицы / AI-единицы и иные дополнительные лимиты или ресурсы, предоставленные Пользователю после оплаты.

21.4. После прекращения действия договора Оператор вправе хранить данные Пользователя в течение 90 (девяноста) календарных дней для целей восстановления, выгрузки, урегулирования споров, резервного копирования и исполнения требований закона, после чего удалить, обезличить или архивировать их, если более длительное хранение не требуется по закону, Политике обработки персональных данных либо отдельному письменному соглашению Сторон.

22. Изменение Оферты, Тарифов и иных документов

22.1. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящую Оферту, Тарифы, Правила использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA, правила Trial, правила поддержки, Политику обработки персональных данных, описания функций и иные документы, относящиеся к использованию Сервиса.

22.2. Новая редакция Оферты вступает в силу с момента её размещения на Сайте, если иной срок не указан в самой редакции.

22.3. Продолжение использования Сервиса после вступления новой редакции в силу означает согласие Пользователя с такой редакцией.

22.4. Если Пользователь не согласен с новой редакцией Оферты, он обязан прекратить использование Сервиса и отключить автопродление, а при необходимости урегулировать расчёты с Оператором.

23. Уведомления, электронный документооборот и юридически значимые сообщения

23.1. Оператор вправе направлять Пользователю юридически значимые сообщения и иные уведомления по адресу электронной почты, указанному при регистрации, в Личном кабинете, через интерфейсы Сервиса, посредством push/web-уведомлений, через мессенджеры, если Пользователь сам указал соответствующий контакт и согласился на такой канал связи, а также иными способами, прямо предусмотренными Сервисом.

23.2. Уведомления считаются доставленными в момент их направления или размещения при наличии технической фиксации такого направления или размещения, если иное не вытекает из закона или существа обязательства.

23.3. Стороны признают юридическую силу электронных сообщений, логов, записей Личного кабинета, платёжных статусов, системных событий, журналов аудита и иных электронных доказательств, сформированных в процессе использования Сервиса, если иное не будет доказано заинтересованной Стороной.

24. Применимое право и разрешение споров

24.1. К настоящей Оферте и отношениям Сторон применяется право Российской Федерации.

24.2. Все споры и разногласия Стороны стремятся урегулировать путём переговоров и обмена претензиями.

24.3. Претензионный порядок обязателен. Срок ответа на претензию составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты её получения, если иной срок не установлен законом.

24.4. При недостижении соглашения спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора, если иное не предусмотрено императивными нормами применимого законодательства.

24.5. Если Пользователь является потребителем в смысле законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, его права на судебную защиту и иные императивные гарантии определяются соответствующим законодательством и не могут быть ограничены настоящей Офертой.

25. Заключительные положения

25.1. Недействительность одного или нескольких положений настоящей Оферты не влечёт недействительность Оферты в целом.

25.2. Если какое-либо положение Оферты признаётся недействительным, оно заменяется положением, наиболее близким по смыслу и законной экономической цели.

25.3. Во всём, что не урегулировано настоящей Офертой, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

25.4. Неотъемлемой частью настоящей Оферты являются: Политика обработки персональных данных; Тарифы; Правила Trial (если есть); Правила поддержки / SLA (если есть); Приложение №1 «Правила использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA»; Приложение №2 «Типовые условия поручения на обработку персональных данных (DPA)»; Приложение №3 «Базовые правила поддержки и SLA»; Политика конфиденциальности и обработки персональных данных; Тарифы; правила Trial (если есть); правила использования отдельных функций и интеграций (если есть); иные документы, прямо обозначенные Оператором как неотъемлемая часть настоящей Оферты.

26. Реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «ДЕВТЕЧ»

ОГРН: 1262100002010

ИНН/КПП: 2100032095 / 210001001

Юридический адрес: 428001, Чувашская Республика — Чувашия, г. о. город Чебоксары, г. Чебоксары, ул. Петра Ермолаева, д. 3, помещ. 3

Адрес электронной почты: support@infaa.ru

Сайт: infaa.ru и его поддомены

Приложение №1

Правила использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA

редакция от 25 апреля 2026 года

Настоящие Правила использования дополнений и пакетов ресурсов INFAA (далее — «Правила») определяют условия приобретения, начисления, использования, срока действия, отмены и прекращения доступа к дополнительным ресурсам и дополнениям, доступным Пользователям сервиса INFAA.

Правила являются неотъемлемой частью Публичной оферты ООО «ДЕВТЕЧ» и применяются ко всем Workspace, Проектам, Подпискам, Trial-периодам, add-ons и дополнительным возможностям сервиса INFAA.

1. Термины и определения

1.1. Дополнение (add-on) — дополнительная платная или промо-опция, увеличивающая объём доступных Пользователю ресурсов, лимитов или возможностей сверх базового объёма, включённого в тариф.

1.2. Пакет ресурсов — оформляемое Пользователем дополнение, предоставляющее определённый объём квоты или увеличение ёмкости по конкретному виду ресурса.

1.3. Квотные дополнения — дополнения, предоставляющие дополнительный объём периодически расходуемого ресурса на расчётный период, включая, помимо прочего, AI-единицы, публикации, discovery-запросы и иные аналогичные квоты.

1.4. Ёмкостные дополнения — дополнения, увеличивающие постоянный лимит или вместимость аккаунта, Workspace или Проекта, включая, помимо прочего, количество источников, участников, проектов, рабочих пространств, prompt-профилей, discovery-профилей, допустимую глубину парсинга, лимит каналов на публикацию и иные аналогичные параметры.

1.5. AI-единицы — внутренняя техническая единица учёта потребления AI-функций Сервиса. AI-единицы используются исключительно для расчёта объёма предоставляемого функционала внутри Сервиса, не являются денежным средством, электронным денежным средством, цифровой валютой, цифровым финансовым активом, имущественным правом требования к Оператору вне рамок доступа к Сервису, не обращаются вне Сервиса и не предназначены для самостоятельного оборота.

1.6. Базовые лимиты — объёмы ресурсов и функций, включённые в выбранный тариф без приобретения дополнительных пакетов.

1.7. Расчётный период — оплаченный период Подписки, к которому привязано предоставление соответствующей квоты или действия ёмкостного дополнения, если иное прямо не указано в описании конкретного add-on.

2. Общие положения о дополнениях

2.1. Пользователь вправе приобретать доступные дополнения и пакеты ресурсов в объёме, порядке и на условиях, доступных на Сайте, в Личном кабинете, в интерфейсе биллинга либо в индивидуальном предложении Оператора.

2.2. Конкретный перечень доступных дополнений, их состав, стоимость, продолжительность, совместимость с тарифами, способ активации и срок действия определяются Оператором и могут изменяться для будущих приобретений.

2.3. Дополнения могут быть:

разовыми;

периодическими (рекуррентными);

промо-начислениями;

индивидуальными условиями по счёту или коммерческому предложению;

частью Trial или специальной акции.

2.4. Если иное прямо не указано Оператором, дополнения действуют только в рамках того Workspace и/или Тарифа, для которого они были приобретены или начислены.

2.5. Дополнения не подлежат передаче, уступке, продаже, обмену между Пользователями, Workspace или Проектами, если иное прямо не предусмотрено Оператором.

3. Виды ресурсов и примеры дополнений

3.1. Оператор вправе предоставлять дополнения, в том числе по следующим видам ресурсов:

источники;

AI-единицы;

публикации;

проекты;

участники;

рабочие пространства;

лимит постов за один синк;

лимит каналов на одну публикацию;

глубина парсинга;

discovery-профили;

discovery-запросы за месяц;

prompt-профили;

иные аналогичные ресурсы и параметры.

3.2. Конкретное описание ресурса, единицы его учёта, способ его расходования и период действия определяются в интерфейсе Сервиса, в описании add-on, в тарифе или в ином документе Оператора.

4. AI-единицы и иные внутренние единицы учёта

4.1. AI-единицы, сервисные единицы, лимиты генерации и иные аналогичные показатели являются исключительно внутренними единицами измерения использования функциональности Сервиса.

4.2. Приобретение Пользователем пакета AI-единиц означает исключительно увеличение объёма доступного использования соответствующих AI-функций Сервиса.

4.3. AI-единицы:

не являются денежным средством или платёжным инструментом;

не подлежат выводу, обналчииванию, обмену на денежные средства или имущество;

не подлежат самостоятельному отчуждению, уступке или передаче третьим лицам;

не дают Пользователю права требовать от Оператора чего-либо вне объёма доступа к функциональности Сервиса;

используются только в пределах интерфейсов и бизнес-логики INFAA.

4.4. Оператор вправе определять и изменять правила списания AI-единиц в зависимости от типа модели, операции, сложности задачи, длины запроса, объёма результата, типа генерации, источника вычисления и иных технических факторов, если иное не гарантировано отдельным описанием тарифа или пакета.

5. Порядок активации и начисления дополнений

5.1. Дополнение считается активированным с момента подтверждения оплаты, начисления по акции, ручного подключения Оператором либо наступления иного события, прямо указанного Оператором.

5.2. Если иное не указано Оператором, приобретённое дополнение активируется автоматически для соответствующего Workspace или Тарифа.

5.3. Оператор вправе отказать в активации дополнения либо ограничить его использование, если:

Пользователь нарушает Публичную оферту или настоящие Правила;
оплата не подтверждена или отменена;
дополнение несовместимо с выбранным тарифом или статусом Workspace;
имеются признаки злоупотребления, фрода, обхода лимитов или иных недобросовестных действий;
активация дополнения прямо запрещена законом, правилами интеграций или внутренней политикой безопасности Оператора.

6. Квотные дополнения

6.1. Квотные дополнения предоставляют дополнительный объём ресурсов на расчётный период или иной срок, прямо указанный при их приобретении.

6.2. Если иное прямо не указано в описании конкретного пакета, неиспользованный остаток квотного дополнения:

не переносится на следующий расчётный период;
сгорает по окончании соответствующего периода;
не подлежит обмену на денежные средства, иные ресурсы или компенсацию.

6.3. Оператор вправе установить для отдельных квотных дополнений специальные условия переноса остатка, накопления, частичного сохранения либо иного режима использования. В таком случае применяются условия, прямо указанные в интерфейсе Сервиса или в описании такого дополнения.

7. Ёмкостные дополнения

7.1. Ёмкостные дополнения увеличивают постоянные лимиты соответствующего Workspace, Проекта или Подписки на период действия такого дополнения.

7.2. Если ёмкостное дополнение имеет периодическую оплату, то при его отмене или прекращении оплаты увеличенный лимит сохраняется до конца уже оплаченного периода, если иное не указано Оператором.

7.3. По окончании оплаченного периода ёмкостный лимит может быть уменьшен до базового тарифа или до иного уровня, действующего после отмены дополнения.

7.4. Пользователь обязан самостоятельно привести фактическое использование Сервиса в соответствие с действующими лимитами. Если после прекращения ёмкостного дополнения фактическое количество источников, участников, проектов или иных сущностей превышает доступный лимит, Оператор вправе ограничить создание новых сущностей, заморозить часть операций, предложить удалить или отключить излишние сущности либо перевести Workspace в ограниченный режим до урегулирования превышения.

8. Совместимость дополнений с тарифами и Trial

8.1. Не все дополнения доступны на всех тарифах, Trial-периодах или для всех категорий Пользователей.

8.2. Оператор вправе ограничить возможность покупки add-ons во время Trial либо, напротив, предоставить отдельные Trial-дополнения.

8.3. Если Trial завершился, а доступ к Workspace ограничен, судьба ранее активированных дополнений определяется общими правилами тарифа, Trial и Подписки. По общему правилу активная работа с дополнениями может быть приостановлена до перехода на платный тариф.

9. Автопродление дополнений

9.1. Если конкретное дополнение оформлено по модели рекуррентной оплаты, такое дополнение может продлеваться автоматически на следующий период на условиях, действующих на дату продления, если Пользователь не отключил автопродление.

9.2. Условия автопродления, периодичность, размер следующего платежа и способ отключения отображаются в интерфейсе биллинга, на чекауте или в Личном кабинете.

9.3. Если списание за продление дополнения не прошло, Оператор вправе приостановить действие соответствующего дополнения или предоставить краткий льготный период в порядке, установленном для Подписки.

10. Возвраты и отмена

10.1. Если иное прямо не предусмотрено законом, Публичной офертой или описанием конкретного дополнения, денежные средства за уже активированные дополнения не возвращаются.

10.2. Отмена рекуррентного дополнения применяется на конец уже оплаченного периода, если иное не указано Оператором.

10.3. При отмене квотного дополнения уже начисленный на текущий период объём может сохраняться до конца периода либо быть ограничен по правилам конкретного пакета — в зависимости от условий, указанных Оператором.

10.4. При отмене ёмкостного дополнения перерасчёт и возврат денежных средств за уже начавшийся период, как правило, не производятся.

11. Ограничения и запреты

11.1. Пользователю запрещается:

использовать дополнения для обхода тарифной модели, лимитов или технических ограничений Сервиса;

искусственно дробить Workspace, Проекты, команды или сценарии использования ради злоупотребления add-ons;

использовать AI-единицы и иные внутренние единицы учёта как аналог денег, токенов, платежных баллов или средства расчёта;

передавать, продавать, обменивать или отчуждать дополнения третьим лицам без прямого разрешения Оператора;

требовать конвертации внутренних единиц учёта в денежную форму, цифровую валюту, зачёт вне сервиса или имущественное требование, не предусмотренное Публичной офертой.

12. Изменение правил и каталога дополнений

12.1. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять перечень доступных дополнений, их стоимость, совместимость, состав, лимиты, логику списания, периоды действия, правила активации и иные условия для будущих приобретений.

12.2. Изменения не применяются ретроактивно к уже оплаченному и действующему пакету, если иное не требуется законом, не продиктовано требованиями безопасности, технической невозможностью либо прямо не предусмотрено описанием такого пакета.

13. Приоритет документов

13.1. Настоящие Правила применяются совместно с Публичной офертой ООО «ДЕВТЕЧ», Политикой обработки персональных данных, Тарифами, правилами Trial, SLA и иными документами Оператора.

13.2. Если между настоящими Правилами и Публичной офертой возникает противоречие, приоритет имеют специальные условия, прямо регулирующие соответствующий вид дополнения, если иное не следует из существа обязательства или закона.

14. Реквизиты Оператора

ООО «ДЕВТЕЧ»

ОГРН 1262100002010

ИНН/КПП 2100032095 / 210001001

Адрес: 428001, ЧУВАШСКАЯ РЕСПУБЛИКА - ЧУВАШИЯ, Г.О. ГОРОД ЧЕБОКСАРЫ, Г. ЧЕБОКСАРЫ, УЛ. ПЕТРА ЕРМОЛАЕВА, Д. 3, ПОМЕЩ. 3

E-mail: support@infaa.ru

Сайт: <https://infaa.ru> и поддомены

Приложение №2

Типовые условия поручения на обработку персональных данных (DPA) для B2B-клиентов сервиса INFAA

Настоящие Типовые условия поручения на обработку персональных данных (далее — «Поручение», «DPA») регулируют порядок обработки персональных данных ООО "ДЕВТЕЧ" (ОГРН 1262100002010, ИНН 2100032095, адрес: 428001, Чувашская Республика — Чувашия, г.о. город Чебоксары, г. Чебоксары, ул. Петра Ермолаева, д. 3, помещ. 3, e-mail: support@infaa.ru), далее — «Исполнитель», по поручению корпоративного клиента сервиса INFAA (юридического лица, индивидуального предпринимателя, самозанятого либо иного лица, использующего сервис в предпринимательской или профессиональной деятельности), далее — «Заказчик».

Настоящее Поручение применяется, если и в той части, в какой Заказчик является оператором персональных данных, а Исполнитель обрабатывает персональные данные от имени и по поручению Заказчика при предоставлении доступа к сервису INFAA.

1. Основание и предмет поручения

1.1. Поручение является частью договора между Заказчиком и Исполнителем о предоставлении доступа к сервису INFAA (далее — Основной договор) и применяется к обработке персональных данных, осуществляемой Исполнителем для целей исполнения Основного договора.

1.2. Заказчик поручает Исполнителю обработку персональных данных с использованием сервиса INFAA для целей, определённых Заказчиком в рамках использования сервиса, а именно для обеспечения работы аккаунтов, workspace, проектов, командной работы, хранения и обработки контента, генерации, модерации, публикации, аналитики, поддержки, безопасности, биллинга, интеграций и иных функций сервиса, необходимых Заказчику.

1.3. Исполнитель не определяет цели обработки персональных данных Заказчика, за исключением тех случаев и в той части, когда он действует как самостоятельный оператор в отношении собственных данных клиентов, пользователей, представителей контрагентов, плательщиков, заявителей и посетителей своих ресурсов.

2. Категории субъектов и данных

субъекты персональных данных: пользователи аккаунтов Заказчика, представители Заказчика, сотрудники Заказчика, приглашённые участники команд, контрагенты Заказчика, авторы, модераторы, редакторы, получатели публикаций и иные лица, персональные данные которых Заказчик загружает или передаёт в сервис;

категории персональных данных могут включать: фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, username/ID в мессенджерах, должность, сведения о роли, учётные и технические идентификаторы, данные о действиях в сервисе, сведения в материалах и файлах, загруженных Заказчиком, а также иные персональные данные, определённые Заказчиком в пределах целей обработки.

2.1. Заказчик не вправе передавать в сервис специальные категории персональных данных, биометрические персональные данные и иные чувствительные данные, если это прямо не согласовано сторонами отдельно и не обеспечено надлежащими законными основаниями и мерами защиты.

3. Операции и способы обработки

Исполнитель вправе совершать по поручению Заказчика следующие действия с персональными данными: сбор (если это технически инициировано Заказчиком), запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу в подключённые Заказчиком интеграции, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение, а также иные действия, объективно необходимые для работы сервиса и исполнения поручения Заказчика.

Обработка осуществляется автоматизированным способом, неавтоматизированным способом и/или смешанным способом в зависимости от характера операций.

4. Обязанности Заказчика

самостоятельно и надлежащим образом определять цели обработки персональных данных; иметь законные основания для передачи персональных данных Исполнителю и их обработки с использованием сервиса;

обеспечить информирование субъектов персональных данных и, при необходимости, получение их согласий;

не передавать в сервис данные, обработка которых запрещена или ограничена без соблюдения специальных условий;

обеспечивать корректность настроек проекта, интеграций, прав доступа, ролей, автоматизаций и публикаций;

самостоятельно рассматривать обращения субъектов персональных данных, если по закону такая обязанность лежит на Заказчике как на операторе.

5. Обязанности Исполнителя

обрабатывать персональные данные только в пределах поручения Заказчика и в целях исполнения Основного договора;

соблюдать конфиденциальность персональных данных;

принимать необходимые меры, направленные на обеспечение выполнения требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

обеспечивать разграничение доступа, защиту инфраструктуры, журналирование, резервирование и иные разумные технические и организационные меры безопасности;

по запросу Заказчика предоставлять информацию, разумно необходимую для подтверждения соблюдения Исполнителем условий Поручения, в пределах, не нарушающих права иных лиц, режим коммерческой тайны и безопасность системы;

по завершении обработки, прекращении Основного договора или по запросу Заказчика в предусмотренных случаях удалить, вернуть или обезличить персональные данные в порядке, установленном Основным договором, настоящим Поручением и законодательством.

6. Привлечение субобработчиков

6.1. Заказчик предоставляет Исполнителю общее разрешение на привлечение субобработчиков (третьих лиц, обрабатывающих персональные данные по поручению Исполнителя), если это необходимо для работы сервиса INFAA.

6.2. К таким лицам могут относиться хостинг- и cloud-провайдеры, провайдеры доставки уведомлений, платёжные и кассовые сервисы, провайдеры хранения файлов, мониторинга, аналитики, безопасности, очередей, обработки контента и иные лица, функционально необходимые для оказания услуг по Основному договору.

6.3. Исполнитель обеспечивает, чтобы привлекаемые им субобработчики были связаны обязательствами по конфиденциальности и безопасности персональных данных в объёме, не меньшем, чем предусмотрено настоящим Поручением.

7. Запросы субъектов персональных данных и инциденты

7.1. Если Исполнитель получает от субъекта персональных данных обращение, которое по своему содержанию относится к компетенции Заказчика как оператора, Исполнитель вправе перенаправить такое обращение Заказчику либо сообщить заявителю данные Заказчика, если это допустимо по закону и Основному договору.

7.2. При выявлении инцидента безопасности, затрагивающего персональные данные Заказчика, Исполнитель уведомляет Заказчика без неоправданной задержки после того, как у Исполнителя появится разумочная уверенность в факте такого инцидента и достаточный минимум информации для уведомления.

8. Меры защиты и конфиденциальность

Исполнитель применяет разумные организационные и технические меры защиты персональных данных, соразмерные характеру сервиса, объёму и категориям обрабатываемых данных, включая меры по предотвращению несанкционированного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий.

Исполнитель не раскрывает персональные данные Заказчика третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных Поручением, Основным договором, законодательством Российской Федерации либо необходимостью исполнения поручения с привлечением субподрядчиков.

9. Хранение, удаление и возврат данных

9.1. Персональные данные обрабатываются и хранятся Исполнителем в течение срока, необходимого для исполнения поручения Заказчика, действия Основного договора, резервного копирования, урегулирования споров, выполнения законных обязанностей и иных законных оснований.

9.2. После прекращения Основного договора Исполнитель удаляет либо обезличивает персональные данные Заказчика по истечении срока хранения, установленного политиками сервиса и Основным договором, если более длительное хранение не требуется по закону или отдельному письменному указанию Заказчика, совместимому с законодательством и техническими возможностями сервиса.

10. Ответственность сторон

10.1. Каждая сторона несёт ответственность за нарушение законодательства о персональных данных в той части, в которой соответствующие обязанности возложены на неё законом и настоящим Поручением.

10.2. Заказчик несёт ответственность за законность исходного сбора, загрузки и передачи персональных данных Исполнителю, за определение целей обработки, объёма данных, состава субъектов, режимов доступа и правомерность инструкций, адресуемых Исполнителю.

10.3. Исполнитель несёт ответственность за соблюдение конфиденциальности, выполнение поручения в согласованных пределах и применение необходимых мер защиты в части, возложенной на него законом и договором.

11. Срок действия поручения

Поручение вступает в силу с момента заключения Основного договора и действует в течение всего срока, пока Исполнитель обрабатывает персональные данные Заказчика в связи с исполнением Основного договора, а в части обязательств по конфиденциальности, безопасности и урегулированию претензий — до полного прекращения соответствующих обязательств.

12. Заключительные положения

12.1. Если иное прямо не согласовано сторонами в письменной форме, настоящее Поручение применяется ко всем B2B-клиентам сервиса INFAA как типовые условия обработки персональных данных по поручению.

12.2. В части, не урегулированной настоящим Поручением, стороны руководствуются Основным договором, политикой в отношении обработки персональных данных Исполнителя и законодательством Российской Федерации.

12.3. При противоречии между индивидуально подписанным DPA и настоящими типовыми условиями приоритет имеют условия индивидуально подписанного DPA.

13. Реквизиты Исполнителя

Исполнитель: ООО "ДЕВТЕЧ"

ОГРН: 1262100002010

ИНН/КПП: 2100032095 / 210001001

Адрес: 428001, Чувашская Республика — Чувашия, г.о. город Чебоксары, г. Чебоксары, ул. Петра Ермолаева, д. 3, помещ. 3
E-mail: support@infaa.ru
Сайт: infaa.ru и поддомены

Приложение №3

Базовые правила поддержки и SLA

1. Каналы поддержки

1.1. Основной канал поддержки: support@infaa.ru.

1.2. Оператор вправе дополнительно использовать формы обратной связи в Личном кабинете, внутренние тикеты, мессенджеры и иные каналы связи.

1.3. Обращение должно содержать описание проблемы, идентификатор Workspace или Проекта (если применимо), скриншоты или логи при наличии и контактные данные для обратной связи.

2. Время работы поддержки

2.1. Базовое время обработки обращений: рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени, если иной режим не указан Оператором на Сайте или в Личном кабинете.

2.2. Обращения, поступившие вне рабочего времени, считаются полученными в ближайший следующий рабочий день, если иное не следует из критичности инцидента и наличия у Пользователя специального уровня поддержки.

3. Приоритеты обращений и целевые сроки первичной реакции

- Критический приоритет — полная недоступность Сервиса для большинства Пользователей, утрата доступа к ключевым функциям, существенный инцидент безопасности. Целевой срок первичной реакции: до 8 (восьми) рабочих часов.
- Высокий приоритет — существенная деградация одной из ключевых функций, не позволяющая использовать значимую часть оплаченного функционала. Целевой срок первичной реакции: до 1 (одного) рабочего дня.
- Обычный приоритет — дефекты, не блокирующие ключевую работу, вопросы по настройке, интеграциям, оплате или использованию Сервиса. Целевой срок первичной реакции: до 3 (трёх) рабочих дней.
- Низкий приоритет — консультационные вопросы, предложения по улучшению, мелкие дефекты интерфейса, не влияющие на основную работу. Целевой срок первичной реакции: до 5 (пяти) рабочих дней.

4. Важные оговорки по SLA

4.1. Указанные сроки являются целевыми сроками первичной реакции и не являются безусловной гарантией срока полного устранения проблемы, если иное прямо не согласовано Сторонами.

4.2. Срок решения инцидента зависит от его характера, воспроизводимости, участия третьих сервисов, доступности инфраструктуры, объёма входных данных и иных факторов.

4.3. Время плановых профилактических работ, форс-мажора, аварий на стороне провайдеров связи, облачных сервисов, интеграций и иных сторонних систем не учитывается как нарушение SLA, если Оператор действовал добросовестно и разумно.

4.4. Пользователь обязуется своевременно предоставлять дополнительные сведения, необходимые для диагностики и решения инцидента. Непредоставление таких сведений может повлиять на сроки обработки обращения.