

Пользовательское соглашение (Terms of Use)

для веб-платформы «NEIPIX - ИИ-ассистенты» (neipix.com, sapp24.ru)

Версия: 1.1

Дата вступления в силу: 25 августа 2025 г.

Оператор / Правообладатель:

Общество с ограниченной ответственностью «СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ» (ООО «САПП»)

ИНН 9102299273, КПП 910201001, ОКПО 71417956, ОГРН 1249100012908

Юр./почтовый адрес: 295001, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Крылова, зд. 155, литер Г, каб. 198

E-mail (общий/DSAR): sapp24@mail.ru, тел.: **+7 (978) 671-40-06**

Сайты/Сервисы: <https://neipix.com>, <https://sapp24.ru>, виджеты сайта, Telegram-бот(ы), API и интеграции (в т.ч. Битрикс24).

Возрастная маркировка сервиса: 16+ (в соответствии с 436-ФЗ). Маркировка «16+» отображается на всех страницах сайта, в интерфейсах и промо-материалах.

1. Предмет и акцепт

1.1. Настоящее Соглашение регулирует порядок доступа и использования платформы «NEIPIX - ИИ-ассистенты»: личный кабинет, галерею ботов, чат/голос, интеграции и сопутствующие сервисы (далее — «Сервис»).

1.2. Акцептом считаются: регистрация/вход в кабинет, установка виджета, подключение бота, фактическое использование функций Сервиса. Совершая акцепт, Пользователь подтверждает, что прочитал и принимает условия.

1.3. Платные услуги/тарифы регулируются **Публичной офертой** («Оферта») и разделом «Оплата и тарифы»; при расхождении приоритет у Оферты. Обработка персональных данных регулируется **Политикой обработки ПДн** и **Политикой конфиденциальности**.

2. Термины

«Пользователь» — физлицо или представитель юрлица, использующий Сервис.

«Контент пользователя» — чаты, голос, файлы, промпты, настройки ботов, данные CRM и др., переданные/загруженные Пользователем.

«Материалы on-prem/RAG» — документы/БЗ/каталоги на стороне Пользователя; коннекторы могут обрабатывать их локально.

«Провайдеры» — третьи лица, чьи сервисы интегрированы (облако, ИИ/ASR/TTS, платежи, мессенджеры, CRM и пр.).

3. Учётная запись и доступ

3.1. Для доступа могут потребоваться регистрация/авторизация (в т.ч. через мессенджер). Пользователь обязан защищать пароли/токены и несёт риски операций под своей учётной записью.

3.2. Оператор вправе устанавливать/менять лимиты (диалоги, трафик, API-вызовы, число ботов/интеграций) с уведомлением в кабинете/по e-mail.

4. Лицензия и права на Контент

4.1. **Права Пользователя.** Все права на Контент пользователя сохраняются за Пользователем/правообладателем.

4.2. **Лицензия Оператору.** Пользователь предоставляет Оператору неисключительную, возмездную (входит в стоимость тарифа), ограниченную по целям лицензию на использование Контента пользователя исключительно для:

- (a) оказания услуг Сервиса (обработка сообщений, генерация ответов, запись результатов в CRM, аналитика качества);
- (b) обеспечения безопасности и работоспособности;
- (c) исполнения требований закона.

4.3. **Обучение моделей.** Без отдельного явного согласия Контент пользователя **не** используется для обучения/дообучения/улучшения обобщённых моделей ИИ вне изолированного контура оказания услуг.

4.4. **On-prem/RAG.** Материалы on-prem хранятся у Пользователя; в облако допускается передача только результатов обработки (эмбединги и пр.) в объёме, согласованном договором/настройками.

4.5. Оператор вправе использовать агрегированные и обезличенные метаданные (телеметрию, статистику ошибок, обезличенные показатели качества) для аналитики и совершенствования Сервиса.

5. Интеллектуальная собственность Оператора

5.1. Сервис, код, дизайн, базы данных, логотипы и обозначения «Neipix»/«NEIPIX - ИИ-ассистенты» охраняются законом. Запрещены: копирование, фрейминг, декомпиляция, реверс-инжиниринг, эмуляция API вне публичной документации, снятие ограничений/меток.

5.2. Пользователю предоставляются ограниченные права использования по назначению и в пределах тарифа/документации.

6. Допустимое использование (AUP) — запреты

Пользователь соглашается не использовать Сервис для:

- (a) нарушения прав/законных интересов третьих лиц, раскрытия тайн без полномочий;
- (b) противоправного контента (экстремизм, насилие, наркотики, оружие, порнография, азарт, разжигание ненависти);
- (c) нарушения прав на результаты ИС (пиратство, контрафакт, обход DRM);

- (d) неправомерной обработки ПДн и профилирования без оснований/согласий;
- (e) выдачи ИИ-ответов за профессиональные заключения там, где требуется лицензия/квалификация (медицина, право, финконсалт) без оговорки и финальной проверки человеком;
- (f) спама/массовых холодных рассылок/обзвона без согласия адресатов, обхода антиспам-ограничений площадок;
- (g) атак/сканирования/перегрузки инфраструктуры, DDoS, вредоносного кода;
- (h) обхода лимитов/тарификации/учёта, мультиаккаунтов;
- (i) создания/распространения материалов, нарушающих 436-ФЗ, без корректной возрастной маркировки;
- (j) иной деятельности, запрещённой законодательством РФ и применимыми нормами юрисдикции Пользователя.

7. Модерация и меры реагирования

7.1. Оператор может (но не обязан) просматривать материалы и логи **в минимально необходимом объёме** для: (i) расследования инцидентов/жалоб, (ii) соблюдения закона, (iii) обеспечения безопасности/качества.

7.2. При нарушении Соглашения Оператор вправе без предварительного уведомления ограничить функции, приостановить доступ, удалить/заблокировать контент, ограничить интеграции/ключи API, расторгнуть доступ.

7.3. Обращения по ошибочным ограничениям: **sapp24@mail.ru** (рассматриваются в разумный срок).

8. Тарифы, оплата и возвраты

8.1. Условия тарифов, биллинга («по диалогам/пакетам»), списаний, возвратов и документов — в **Публичной оферте** и в кабинете.

8.2. Электронные чеки формируются по 54-ФЗ и направляются на e-mail/телефон из кабинета/платежа.

8.3. Оператор вправе изменять тарифы/параметры планов с уведомлением в сроки, указанные в Оферте/кабинете.

9. Отказы от ответственности и ограничения

9.1. Сервис и ИИ-ответы предоставляются «как есть» и «как доступно». Оператор не гарантирует отсутствие ошибок, соответствие ответов ожиданиям и бесперебойную работу внешних провайдеров/площадок.

9.2. ИИ-ответы **не являются** юридической, медицинской, финансовой или иной профессиональной рекомендацией. Пользователь обеспечивает финальную проверку человеком перед принятием решений.

9.3. В максимально допустимой законом мере Оператор не отвечает за: (i) косвенные/штрафные убытки, упущенную выгоду; (ii) сбои внешних провайдеров; (iii) действия Пользователя/его лиц; (iv) потерю данных при нарушении Пользователем правил резервирования/экспорта.

9.4. Совокупная ответственность Оператора по всем требованиям за 12 месяцев

ограничивается суммой фактически уплаченного Пользователем вознаграждения **за последние 3 календарных месяца** по соответствующей услуге, если иное не установлено императивной нормой. Ограничение не применяется к умыслам и вреду жизни/здоровью.

10. Конфиденциальность и данные

10.1. Порядок обработки ПДн — в **Политике обработки ПДн и Политике конфиденциальности** (часть Соглашения).

10.2. До согласия в cookie-баннере загружаются **только необходимые** cookie; управление — в «Центре cookie» (кнопки: **Принять всё / Отклонить всё / Настроить**).

10.3. Оператор соблюдает локализацию первичной записи ПДн граждан РФ в РФ; ТППД — по правилам закона/договора.

11. Поддержка, инциденты и уведомления

11.1. Канал поддержки: **sapp24@mail.ru** (и/или форма в кабинете). SLA — согласно тарифу/Оферте.

11.2. О инцидентах безопасности Пользователь уведомляет незамедлительно; Оператор действует по регламенту 24/72 (первичное ≤ 24 ч; дополнительное ≤ 72 ч).

11.3. Юридически значимые уведомления направляются на e-mail из кабинета/Оферты и считаются полученными в день отправки, если не доказано иное.

12. Срок, приостановка и расторжение

12.1. Соглашение действует с момента акцепта и до прекращения использования либо расторжения доступа.

12.2. Пользователь вправе прекратить использование в любое время; отдельные обязательства (оплата, конфиденциальность, запрет обхода ограничений) сохраняются.

12.3. Оператор вправе приостановить/прекратить доступ при нарушении AUP/закона/рисков безопасности либо по иным основаниям, предусмотренным Офертой/законом.

13. Force majeure (обстоятельства непреодолимой силы)

13.1. Стороны освобождаются от ответственности при форс-мажоре (стихийные бедствия, войны, акты госорганов, блокировки/санкции, крупные сетевые сбои, DDoS и пр.).

13.2. Затронутая сторона уведомляет другую и принимает разумные меры для минимизации последствий.

14. Применимое право и споры

14.1. Применяется право Российской Федерации.

14.2. Досудебный порядок: претензия на **sapp24@mail.ru** и/или почтовый адрес Оператора; срок ответа — 10 рабочих дней.

14.3. При недостижении соглашения спор рассматривается в суде **по месту нахождения Оператора**, если императивными нормами не установлено иное.

15. Возрастная маркировка (436-ФЗ)

15.1. Сервис маркируется категорией **16+**; Пользователь подтверждает возраст 16 лет и более.

15.2. Если Пользователь публикует/генерирует контент, требующий иной маркировки, он обязан обеспечить соответствующие ограничения и не допускать доступ детей к таким материалам.

16. Изменения Соглашения

16.1. Оператор вправе обновлять Соглашение. Новая редакция публикуется на **neipix.com/sapp24.ru** с датой вступления; существенные изменения могут доводиться через уведомления в кабинете/по e-mail.

16.2. Продолжение использования после даты вступления означает согласие с новой редакцией.

17. Прочие условия

17.1. Недействительность отдельного положения не влияет на действительность остальных.

17.2. Неприменение Оператором какого-либо права не считается отказом от него.

17.3. Материалы сайта (FAQ, блоги, подсказки) носят информационный характер; при расхождении с Соглашением/Офертой действуют Соглашение/Оферта.

17.4. Переводы на другие языки предоставляются для удобства; при расхождениях действует русская версия.
