Публичная оферта

на возмездное оказание услуг по доступу к веб-платформе «NEIPIX - ИИ-ассистенты» (SaaS)
Версия: 1.1
Дата вступления в силу: 25 августа 2025 г.

Оферент (Исполнитель):
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: **sapp24@mail.ru** (общий, поддержка), **buh@brx24.ru** (бухучёт)
Тел.: **+7 (978) 671-40-06**
Сайты/Сервис: **https://neipix.com**, **https://sapp24.ru**, виджеты, Telegram-бот(ы), API и интеграции (в т.ч. Битрикс24)

Оферта адресована неопределённому кругу лиц и является публичной. Принятие её условий (акцепт) осуществляется в порядке, указанном ниже.

1. Предмет

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику возмездный доступ к функционалу облачной платформы «NEIPIX - ИИ-ассистенты» (чат/голосовые боты, галерея пресетов, интеграции, личный кабинет, отчётность), а также сопутствующие услуги поддержки на условиях подписки/пакетов.
1.2. Сервис предоставляется по модели **SaaS** (доступ через интернет) с возможностью подключения **on-prem** коннекторов к системам Заказчика (RAG/документы/каталоги) по отдельным настройкам/договорённостям.
1.3. Конкретный объём, тариф и параметры оказания услуг определяются выбранным тарифным планом/пакетом и отображаются в Личном кабинете и в **Приложении № 1 (Тарифы и биллинг)**.

2. Акцепт и заключение договора

2.1. Акцептом Оферты являются любые из действий: регистрация/вход в ЛК; подключение бота/виджета; оплата счёта/онлайн-платежа; фактическое использование Сервиса.
2.2. С момента акцепта между Сторонами считается заключён договор возмездного оказания услуг на условиях Оферты и Приложений к ней.
2.3. Оферта действует до её отзыва Исполнителем; заключённые договоры действуют на условиях редакции Оферты, принятой Заказчиком, с учётом порядка изменений (разд. 12).

3. Термины (для целей биллинга)

3.1. **Диалог** — совокупность сообщений между одним внешним собеседником и ботом Заказчика в рамках 24 часов с момента первого сообщения, включающая до 20 текстовых сообщений и/или до 3 голосовых заметок. Превышение лимитов образует новый диалог либо тарифицируется как сверхлимит (см. Приложение № 1).
3.2. **pix** — внутренняя единица биллинга, рассчитываемая алгоритмом по фактическим затратам вычислительных ресурсов (LLM/ASR/TTS), длине и числу реплик, использованию RAG и т.п. Стоимость 1 pix и правила округления закрепляются в тарифе; фактический расход отображается в аналитике ЛК.
3.3. **Пакет** — предоплаченный объём единиц (диалоги/pix/минуты голоса/иное) с указанным сроком действия.
3.4. **Абонплата** — фиксированная периодическая плата за доступ к функционалу/лимитам тарифа.
3.5. Иные термины — по Пользовательскому соглашению.

4. Порядок оказания услуг

4.1. Доступ предоставляется после регистрации и, для платных тарифов, после оплаты (абонплата/пакет/депозит).
4.2. Учёт потребления ведётся средствами Исполнителя и отображается в ЛК; данные учёта считаются надлежащими, если Заказчик в течение **10 календарных дней** с даты окончания расчётного периода не направил мотивированные возражения.
4.3. Поддержка и SLA — по разд. 8 и **Приложению № 2**.

5. Оплата, биллинг, списания

5.1. Варианты оплаты (задаётся тарифом в ЛК и в Приложении № 1):
(a) Подписка (абонплата) + учёт сверхлимитов;
(b) Пакеты (предоплата за объём диалогов/pix) + продление/докупка;
(c) Комбинированный (абонплата + пакет/депозит).
5.2. Расчётный период — календарный месяц, если иное не указано в тарифе.
5.3. Списание:
— абонплата — в начале периода;
— сверхлимиты/постоплата — в конце периода по итогам учёта;
— пакеты — уменьшаются по мере потребления; неиспользованный остаток действует до даты истечения пакета.
5.4. При отрицательном балансе или просрочке оплаты Исполнитель вправе ограничить функционал до погашения задолженности (без сохранения очередей генерации/обработки).
5.5. Оплата производится безналично (эквайринг/счёт). **Электронный чек** формируется по 54-ФЗ и направляется на e-mail/телефон Заказчика; «место расчёта» указывается как домен(ы) Сервиса: **sapp24.ru / neipix.com**.
5.6. Цены указаны в тарифе и включают все применимые налоги/сборы согласно налоговому режиму Исполнителя (НДС предъявляется/не предъявляется — по чеку).

6. Возвраты и зачёт

6.1. Услуги считаются оказанными надлежащим образом по мере предоставления доступа/функционала и прогрессивного потребления лимитов.
6.2. Денежные средства за использованные объёмы (диалоги/pix/минуты) **не возвращаются**.
6.3. Неиспользованный предоплаченный остаток пакета (если не истёк срок его действия) может быть по заявлению Заказчика:
— зачтён в счёт будущих услуг; либо
— возвращён на тот же источник оплаты в течение **10 рабочих дней**, за вычетом фактически понесённых расходов платёжных провайдеров и предоставленных скидок/бонусов.
6.4. Для потребителей-физлиц применяются императивные нормы ЗоЗПП (если сервис используется вне предпринимательской деятельности). В остальных случаях — договор B2B.

7. Ограничения и ответственность

7.1. Запрещены действия, перечисленные в AUP (Пользовательское соглашение): спам/массовые ненадлежащие рассылки, нарушение прав, незаконная обработка ПДн, обход лимитов/учёта, вредоносная активность и т.п.
7.2. Сервис и ИИ-ответы предоставляются «как есть» и «как доступно». Исполнитель не гарантирует отсутствие ошибок у внешних провайдеров (мессенджеры, ASR/TTS, облака, CRM).
7.3. Совокупная ответственность Исполнителя ограничена суммой платежей Заказчика за **последние 3 календарных месяца** по соответствующему тарифу, за исключением случаев умысла и вреда жизни/здоровью.
7.4. Заказчик несёт ответственность за законность вводимых данных/контента и итоговые решения, принятые на основе ИИ-ответов (требуется финальная проверка человеком при принятии значимых решений).

8. Поддержка и SLA

8.1. Канал поддержки: **sapp24@mail.ru** и/или форма в ЛК.
8.2. SLA (уровень доступности): целевой аптайм **99,5%** в месяц, не считая регламентных окон и форс-мажора.
8.3. Регламентные окна: будни **22:00–06:00 (МСК)** или по отдельному уведомлению за 24 часа.
8.4. Классы инцидентов и целевые реакции (рабочее время **10:00–19:00 МСК, пн-пт**):
— **P1** (критично, простой сервиса): первичный ответ ≤ 1 ч; работы до восстановления — безотлагательно;
— **P2** (значительное ухудшение): ответ ≤ 4 ч; устранение — в разумный срок;
— **P3** (незначительное/вопрос): ответ ≤ 1 раб. день.
8.5. Сервисные кредиты при невыполнении целевого аптайма (по заявлению в течение 10 дней после месяца):
— 99,0–99,5% → кредит **5%** от абонплаты месяца;

— 98,0–99,0% → **10%**;
— < 98,0% → **25%**.
Кредит не суммируется с иными компенсациями и засчитывается в будущие платежи.

9. Персональные данные и конфиденциальность

9.1. Порядок обработки ПДн — по **Политике обработки ПДн**, **Политике конфиденциальности** и **Политике cookie**; они составляют неотъемлемую часть Оферты.
9.2. Первичная запись ПДн граждан РФ — в РФ; трансграничная передача — по требованиям закона и договорным гарантиям.
9.3. Материалы **on-prem** Заказчика остаются у Заказчика; в облако передаются только результаты/вектора — по настройкам/договору.

10. Срок действия, приостановка, расторжение

10.1. Договор заключается на неопределённый срок и действует до его прекращения любой Стороной.
10.2. Заказчик вправе прекратить использование в любое время; предоплата возвращается в порядке разд. 6.
10.3. Исполнитель вправе приостановить/ограничить доступ при нарушении Оферты/AUP/закона, неплатеже/негативном балансе, угрозах ИБ, а также прекратить договор в одностороннем порядке при существенном нарушении Заказчиком условий.

11. Форс-мажор

Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств при обстоятельствах непреодолимой силы (стихийные бедствия, войны, акты госорганов, санкции/блокировки, масштабные сетевые сбои, DDoS и пр.), при условии уведомления другой стороны и приложения разумных усилий для минимизации последствий.

12. Изменение Оферты и тарифов

12.1. Исполнитель вправе изменять Оферту и Приложения. Новая редакция публикуется на **neipix.com/sapp24.ru** с датой вступления.
12.2. Существенные изменения (в т.ч. тарифов) доводятся до Заказчика уведомлением в ЛК/по e-mail не позднее чем за **10 календарных дней** до вступления.
12.3. Продолжение использования после даты вступления означает согласие с новой редакцией. Если Заказчик не согласен — он обязан прекратить использование до указанной даты; предоплата возвращается/зачитывается в порядке разд. 6.

13. Применимое право и споры

13.1. Применяется право Российской Федерации.
13.2. Досудебный порядок обязателен: претензия — на **sapp24@mail.ru** и/или почтовый адрес Исполнителя; срок ответа — **10 рабочих дней**.
13.3. При недостижении соглашения — суд по месту нахождения Исполнителя, если императивными нормами не установлено иное.

14. Реквизиты Исполнителя

ООО «САПП» — ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ»
ИНН **9102299273**, КПП **910201001**, ОКПО **71417956**, ОГРН **1249100012908**
ОКВЭД (осн.): **63.11**; дата регистрации: **26.08.2024**
Юр./почт. адрес: **295001, РК, г. Симферополь, ул. Крылова, 155, лит. Г, каб. 198**
Генеральный директор: **Седых Стелла Николаевна**, действует на основании Устава
Банк: Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)
БИК: 044525411 | **к/с:** 30101810145250000411
р/с: 40702810800810039140
Идентификатор ИНН в Контур Диадок: **9102299273**
E-mail: **sapp24@mail.ru** (поддержка), **buh@brx24.ru** (бухучёт)
Тел.: **+7 (978) 671-40-06**

Приложение № 1. Тарифы и биллинг (единая матрица)

Актуальные цены/лимиты дублируются в ЛК **neipix.com/sapp24.ru**. При расхождении приоритет за данными ЛК.

1) Определения для тарификации
— **1 диалог =** до 20 текстовых сообщений и/или до 3 голосовых заметок в течение 24 часов между ботом и одним внешним контактом.
— **1 pix** — расчётная единица потребления (LLM/ASR/TTS/RAG), списывается по фактическим затратам; округление до 0,1 pix.
— Сверх лимитов диалога: каждые доп. 10 текстовых сообщений **= +0,5** диалога; каждая доп. голосовая заметка **= +0,25** диалога; либо эквивалент в pix по тарифу «по pix».

2) Планы (структура; подставьте ваши цены)

План	Абонплата/мес	Входит	Сверх лимита	Прочее
Start	☐ ₽	300 диалогов или ☐ pix	диалог ☐ ₽ / ☐ pix	1 рабочее пространство, 2 бота

Pro	☐ ₽	1 500 диалогов или ☐ pix	диалог ☐ ₽ / ☐ pix	3 пространства, 10 ботов, базовый RAG
Business	☐ ₽	5 000 диалогов или ☐ pix	диалог ☐ ₽ / ☐ pix	10 пространств, 50 ботов, расширенный RAG
Enterprise	по договору	кастом	по договору	on-prem, выделенный SLA

3) Пакеты (при комбинированной модели)

Пакет	Объём	Цена	Срок действия
Диалоги 1 000	1 000 диалогов	☐ ₽	6 мес
pix 10 000	10 000 pix	☐ ₽	12 мес

4) Голос/телефония (если есть)
Распознавание (ASR) — ☐ ₽/мин; синтез (TTS) — ☐ ₽/мин; тарификация поминутная, округление до 6 сек.

5) Дополнительно
Доп. пространство/бот — ☐ ₽/мес; хранилище RAG сверх базового — ☐ ₽/ГБ/мес; выделенная поддержка — ☐ ₽/мес.

Приложение № 2. SLA и поддержка

Доступность: 99,5%/мес (исключая форс-мажор и регламентные окна).
Окна обслуживания: будни 22:00–06:00 (МСК) либо по уведомлению ≥ 24 ч.
Поддержка: e-mail тикеты, рабочее время 10:00–19:00 (МСК), пн-пт.
Целевые реакции: P1 ≤ 1 ч; P2 ≤ 4 ч; P3 ≤ 1 раб. день.
Сервисные кредиты: см. разд. 8.5 Оферты.
Экспорт данных: по запросу из ЛК (JSON/CSV) в течение срока действия договора; по прекращении — в течение 30 дней.

Приложение № 3. Возрастная маркировка и AUP (кратко)

Маркировка сервиса: **16+** (436-ФЗ) — отображается на сайте, в интерфейсах и промо.
Запрещено: спам, незаконная обработка ПДн, вредоносная активность, обход лимитов, противоправный/детский вредный контент.

Требуется: финальная проверка человеком для юридически/медицински/финансово значимых кейсов.