

ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕРВИСА «МБК Агент»

Уважаемый Пользователь! Перед началом любого использования Сервиса внимательно ознакомьтесь с условиями его использования, содержащимися в настоящем Соглашении. Регистрация, авторизация, оплата или иное начало использования Сервиса означает надлежащее заключение настоящего Соглашения и Ваше полное согласие со всеми его условиями. Если Вы не согласны безоговорочно принять условия настоящего Соглашения, Вы не имеете права использовать Сервис.

Настоящее Лицензионное соглашение (далее – Соглашение) заключается между ООО «МБК» (далее – Лицензиар) и юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – Заказчик).

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Сервис – программный сервис «МБК Агент», представляющий собой платформу AI-консультантов (чат-ботов на основе искусственного интеллекта), предназначенных для автоматической обработки входящих обращений (заявок) Заказчика, размещённую на серверах Лицензиара и доступную через сеть Интернет, а также любую документацию по её использованию.

1.2. Сайт – сайт Лицензиара, расположенный в сети Интернет по адресу <https://mbk-agent.ru/>. Личный кабинет Заказчика расположен по адресу <https://lk.mbk-agent.ru/>.

1.3. AI-Консультант (Агент) – программный модуль на основе технологий искусственного интеллекта, настраиваемый и подключаемый к Источникам заявок Заказчика для автоматической обработки обращений.

1.4. Источники заявок – каналы связи Заказчика, к которым подключается AI-Консультант, включая, но не ограничиваясь: мессенджеры (WhatsApp, Telegram, Макс), виджеты и формы на сайте Заказчика, площадки объявлений (Avito), CRM-системы, социальные сети и иные каналы коммуникации.

1.5. Личный кабинет – закрытая область Сервиса, расположенная по адресу <https://lk.mbk-agent.ru/>, позволяющая Заказчику управлять настройками AI-Консультантов, подключёнными Источниками заявок, тарифами и иными параметрами Сервиса.

1.6. Учётная запись – запись в системе Лицензиара, хранящая данные, позволяющие идентифицировать Заказчика и предоставляющая доступ к Личному кабинету.

1.7. Интеграция – комплекс работ по настройке и подключению AI-Консультанта к Источникам заявок Заказчика.

1.8. Использование Сервиса – любые действия, связанные с функционированием Сервиса в соответствии с его назначением, включая настройку, подключение и эксплуатацию AI-Консультантов.

1.9. Аналитика поведения пользователей – сбор, обработка и анализ данных о действиях посетителей на сайте Заказчика (просмотры страниц, клики, переходы, время на

странице, заполнение форм и иные поведенческие метрики), осуществляемые Лицензиаром с целью передачи этих данных AI-Консультанту для повышения релевантности и персонализации его ответов.

1.10. Техническая поддержка – мероприятия, осуществляемые Лицензиаром для обеспечения функционирования Сервиса, включая информационно-консультационную поддержку Заказчика по вопросам использования Сервиса.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Лицензиар предоставляет Заказчику право использования Сервиса (простую неисключительную лицензию) на условиях настоящего Соглашения, включая доступ к платформе AI-консультантов, их настройку и подключение к Источникам заявок Заказчика.

2.2. Лицензиар оказывает Заказчику услуги по Интеграции AI-Консультантов с Источниками заявок Заказчика в объёме и на условиях, согласованных сторонами.

2.3. Настоящее Соглашение заключается до или непосредственно в момент начала использования Сервиса и действует на протяжении всего срока его правомерного использования Заказчиком при условии надлежащего соблюдения Заказчиком условий настоящего Соглашения.

2.4. Лицензиар предоставляет Заказчику право использования Сервиса без ограничения по территории на условиях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Соглашением.

3. АВТОРСКИЕ ПРАВА И ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

3.1. Сервис, включая AI-Консультантов, алгоритмы их работы, программный код, дизайн и иные компоненты, является результатом интеллектуальной деятельности и объектом авторских прав Лицензиара, которые регулируются и защищены законодательством Российской Федерации об интеллектуальной собственности и нормами международного права.

3.2. Алгоритмы работы Сервиса, модели искусственного интеллекта и исходные коды (в том числе их части) являются коммерческой тайной Лицензиара. Любое их использование в нарушение условий настоящего Соглашения рассматривается как нарушение прав Лицензиара и является достаточным основанием для лишения Заказчика предоставленных по настоящему Соглашению прав.

3.3. Настоящим Соглашением Заказчику не предоставляются никакие права на использование товарных знаков и знаков обслуживания Лицензиара и/или его партнёров.

3.4. Заказчик не может ни при каких условиях удалять или делать малозаметными информацию и сведения об авторских правах, указанные в Сервисе.

4. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА

4.1. Регистрация.

4.1.1. Для начала использования Сервиса Заказчику необходимо пройти процедуру регистрации на Сайте, в результате которой для Заказчика будет создана Учётная запись и Личный кабинет.

4.1.2. Для регистрации Заказчик обязуется предоставить достоверную и полную информацию о себе и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии. Если Заказчик предоставляет неверную информацию или у Лицензиара есть основания полагать, что предоставленная информация неполна или недостоверна, Лицензиар имеет право по своему усмотрению заблокировать либо удалить Учётную запись Заказчика и запретить использование Сервиса.

4.1.3. Лицензиар оставляет за собой право в любой момент потребовать от Заказчика подтверждения данных, указанных при регистрации, и запросить подтверждающие документы.

4.2. Логин и пароль.

4.2.1. Заказчик самостоятельно несёт ответственность за безопасность выбранного пароля, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность своих данных для доступа к Учётной записи.

4.2.2. Все действия, совершённые с использованием Учётной записи Заказчика, считаются произведёнными самим Заказчиком.

4.2.3. Заказчик обязан немедленно уведомить Лицензиара о любом случае несанкционированного доступа к Сервису с использованием его Учётной записи.

4.3. Подключение AI-Консультантов.

4.3.1. Подключение AI-Консультантов к Источникам заявок Заказчика осуществляется Лицензиаром на основании заявки Заказчика и при условии предоставления Заказчиком необходимых доступов к соответствующим каналам связи.

4.3.2. Заказчик гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами для подключения AI-Консультантов к указанным Источникам заявок и что такое подключение не нарушает прав третьих лиц.

4.3.3. Заказчик самостоятельно обеспечивает актуальность и корректность информации, загружаемой в базу знаний AI-Консультанта (скрипты, ответы, данные о товарах/услугах и т.д.).

4.4. Прекращение и удаление Учётной записи.

4.4.1. Лицензиар вправе заблокировать или удалить Учётную запись Заказчика, включая весь контент, в случае нарушения Заказчиком условий Соглашения или неиспользования Сервиса в течение 90 (девяноста) календарных дней.

4.4.2. При удалении Учётной записи восстановление какой-либо информации, относящейся к ней, невозможно.

4.5. Заказчику не разрешается использовать Сервис каким-либо способом, если такое использование противоречит или приводит к нарушению действующего законодательства Российской Федерации.

5. ОПЛАТА

5.1. Стоимость использования Сервиса определяется на основании выбранного тарифа и/или индивидуальных условий, согласованных сторонами.

5.2. Оплата может включать: (а) разовый платёж за Интеграцию (подключение и настройку AI-Консультантов); (б) ежемесячные (абонентские) платежи за использование Сервиса.

5.3. Оплата производится на основании счетов, выставяемых Лицензиаром. Срок оплаты составляет 5 (пять) рабочих дней с даты выставления счёта, если иное не согласовано сторонами.

5.4. В случае неоплаты счёта в установленный срок Лицензиар вправе приостановить доступ Заказчика к Сервису до момента поступления оплаты.

5.5. Лицензиар вправе изменять стоимость Сервиса, уведомив Заказчика не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления изменений в силу.

5.6. Тестовый период использования Сервиса может быть предоставлен Заказчику по индивидуальному согласованию с Лицензиаром. Условия тестового периода определяются отдельно в каждом конкретном случае.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КОНТЕНТ, ГЕНЕРИРУЕМЫЙ AI

6.1. Заказчик осознаёт и соглашается с тем, что AI-Консультант генерирует ответы автоматически на основе технологий искусственного интеллекта и данных, предоставленных Заказчиком (база знаний, скрипты, инструкции). Лицензиар не контролирует и не может контролировать каждый конкретный ответ AI-Консультанта в режиме реального времени.

6.2. Лицензиар не несёт финансовой и иной ответственности за содержание ответов, генерируемых AI-Консультантом, в том числе за:

- а) неточности, ошибки или некорректные рекомендации, содержащиеся в ответах AI-Консультанта;
- б) убытки, упущенную выгоду или иной ущерб, понесённый Заказчиком или третьими лицами вследствие использования ответов AI-Консультанта;
- в) несоответствие ответов AI-Консультанта ожиданиям Заказчика или его клиентов;
- г) решения, принятые Заказчиком или третьими лицами на основании ответов AI-Консультанта.

6.3. Заказчик несёт полную ответственность за корректность и актуальность информации, загружаемой в базу знаний AI-Консультанта, и обязуется своевременно обновлять такую информацию.

6.4. Лицензиар осуществляет регулярный мониторинг качества диалогов AI-Консультантов, включая оценку каждого диалога и выявление ошибок. Заказчик вправе дополнительно информировать Лицензиара о замеченных неточностях для их оперативного устранения.

6.5. В целях обеспечения качества и релевантности ответов AI-Консультантов Лицензиар осуществляет: (а) обработку данных из CRM-системы Заказчика; (б) транскрибирование телефонных и иных разговоров менеджеров Заказчика с клиентами; (в) сбор и анализ данных о поведении посетителей на сайте Заказчика (просмотры страниц, клики, переходы, время на странице, заполнение форм и иные действия) и передачу этих данных AI-Консультанту для персонализации ответов. Заказчик даёт согласие на указанную обработку данных и обязуется обеспечить получение необходимых согласий от своих сотрудников и клиентов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.6. Для сбора данных о поведении посетителей сайта Заказчик обязуется установить на свой сайт программный код (скрипт), предоставленный Лицензиаром, а также разместить на сайте соответствующее уведомление для посетителей об использовании технологий отслеживания и обработки данных (в том числе в рамках политики использования файлов cookie).

6.7. Данные, полученные Лицензиаром из CRM-системы Заказчика, в результате транскрибирования разговоров и сбора аналитики поведения пользователей на сайте, используются исключительно в целях повышения качества работы AI-Консультантов Заказчика и не передаются третьим лицам.

6.8. Лицензиар предпринимает разумные меры для обеспечения качества работы AI-Консультантов, однако не гарантирует безошибочность и полное соответствие генерируемых ответов ожиданиям Заказчика.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

7.1. Заказчик не вправе совершать действия, которые могут повлечь: а) нарушение функционирования оборудования и сети Лицензиара; б) нарушение работы Сервиса или ограничение возможностей других пользователей; в) несанкционированный доступ к Сервису и информационно-вычислительным ресурсам Лицензиара; г) причинение либо угрозу причинения ущерба третьим лицам.

7.2. Заказчик не вправе копировать, декомпилировать, дизассемблировать, модифицировать Сервис или его отдельные компоненты, а также создавать производные продукты на основе Сервиса.

7.3. Заказчик не вправе передавать права доступа к Сервису третьим лицам без письменного согласия Лицензиара.

7.4. Заказчик самостоятельно обеспечивает подключение рабочего места к сети Интернет.

7.5. Заказчик гарантирует, что не будет использовать AI-Консультантов для распространения запрещённого контента, спама, мошеннических действий или иных действий, нарушающих законодательство Российской Федерации.

8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

8.1. Лицензиар осуществляет Техническую поддержку Заказчика по вопросам, связанным с функциональностью и эксплуатацией Сервиса.

8.2. Техническая поддержка оказывается через каналы связи, указанные на Сайте.

8.3. Для осуществления Технической поддержки Лицензиар вправе потребовать от Заказчика предоставления информации, касающейся данных Учётной записи и подключённых Источников заявок.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За нарушение условий настоящего Соглашения наступает ответственность, предусмотренная законодательством Российской Федерации и настоящим Соглашением.

9.2. Лицензиар не несёт ответственности перед Заказчиком за любой ущерб, любую потерю доходов, прибыли, информации или сбережений, связанных с использованием или с невозможностью использования Сервиса, в том числе в случае предварительного уведомления со стороны Заказчика о возможности такого ущерба.

9.3. Совокупная ответственность Лицензиара по настоящему Соглашению ни при каких обстоятельствах не может превышать сумму, фактически уплаченную Заказчиком за последние 3 (три) месяца использования Сервиса, предшествующие моменту возникновения оснований для ответственности.

9.4. Лицензиар не несёт ответственности за перебои в работе Сервиса, вызванные действиями третьих лиц, сбоями каналов связи, обновлениями программного обеспечения или обстоятельствами непреодолимой силы.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

10.1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, ставшую им известной в ходе исполнения настоящего Соглашения, без предварительного письменного согласия другой стороны.

10.2. В рамках оказания услуг Лицензиар получает доступ к данным CRM-системы Заказчика, осуществляет транскрибирование телефонных и иных разговоров менеджеров Заказчика с клиентами, а также собирает и анализирует данные о поведении посетителей на сайте Заказчика. Заказчик предоставляет Лицензиару согласие на обработку указанных данных исключительно в целях настройки, обучения и повышения качества работы AI-Консультантов.

10.3. Заказчик несёт ответственность за соблюдение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и обязуется обеспечить получение всех необходимых согласий от своих сотрудников, клиентов и посетителей сайта на обработку их персональных данных с использованием Сервиса, включая транскрибирование разговоров и сбор данных о поведении на сайте.

10.4. Лицензиар обязуется не использовать данные Заказчика в иных целях, кроме предусмотренных настоящим Соглашением, и не передавать их третьим лицам без письменного согласия Заказчика.

10.5. Лицензиар обязуется предпринимать разумные меры для защиты данных Заказчика, обрабатываемых Сервисом, включая данные из CRM-системы, транскрипции разговоров и данные аналитики поведения посетителей сайта.

11. ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ

11.1. Лицензиар гарантирует работу Сервиса в соответствии с его технической документацией.

11.2. Лицензиар не гарантирует, что Сервис и все его функциональные возможности будут отвечать ожиданиям Заказчика.

11.3. Если при использовании Сервиса будут обнаружены ошибки, Лицензиар предпримет меры для их исправления в максимально короткие сроки.

11.4. Лицензиар не иницирует и не контролирует размещение Заказчиком любой информации в процессе использования Сервиса и не влияет на её содержание и целостность.

12. ДЕЙСТВИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

12.1. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Лицензиар имеет право изменять условия настоящего Соглашения в одностороннем порядке путём размещения изменённого текста на Сайте. Изменения вступают в силу через 14 (четырнадцать) календарных дней с момента их размещения.

12.3. Лицензиар имеет право в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Соглашения в одностороннем порядке расторгнуть настоящее Соглашение, уведомив об этом Заказчика за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты расторжения.

12.4. Заказчик вправе расторгнуть Соглашение в любое время, уведомив Лицензиара не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней. При этом ранее внесённые платежи возврату не подлежат.

12.5. При расторжении настоящего Соглашения любой стороной и по любым основаниям Заказчик обязан прекратить использование Сервиса. Лицензиар производит отключение AI-Консультантов от Источников заявок Заказчика.

12.6. Все споры, разногласия или требования, возникающие из Соглашения или в связи с ним, подлежат урегулированию Сторонами путём переговоров. При отсутствии согласия спор между Сторонами подлежит рассмотрению в соответствующем суде по месту нахождения Лицензиара.

* * *