

# Пользовательское соглашение сетевого ресурса «<https://yotitle.ru/>»

Редакция от «29» августа 2024 года

Настоящее Пользовательское соглашение Сайта создано для российского сегмента телекоммуникационной сети Интернет, равно как и для стран, входящих в Евразийский экономический союз и Содружество независимых государств. Вне зависимости от принадлежности пользователя к гражданству того или иного государства, до принятия решения о выходе ресурса на мировой сегмент Интернета, применимым законодательством является право Российской Федерации. В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), настоящее Пользовательское соглашение является офертой, адресованной неограниченному кругу лиц. Лицо, принявшее оферту и/или осуществившее вход с целью использования Сайта, становится Пользователем в отношении всего сетевого ресурса с его сервисами, функционалом и услугами, в том числе оказываемыми партнерами ресурса. В соответствии со ст. 438 ГК РФ, регистрация является акцептом (согласием) Пользователя в отношении настоящего Пользовательского соглашения. Соглашаясь с настоящим Пользовательским соглашением, Пользователь принимает все условия и правила, принятые для Сайта в том числе, но не ограничиваясь, условия Политики конфиденциальности.

## Основная терминология

Сайт — принадлежащая Администрации ресурса совокупность информации, текстов, графических элементов, дизайна, изображений, фото и видеоматериалов, иных результатов интеллектуальной деятельности, а также программ для ЭВМ, алгоритмы и аналитика, составных и иных произведений, пользовательских интерфейсов, визуальных интерфейсов, названий товарных знаков, логотипов, баз данных, а также структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль отраженные в виде страниц информационно — телекоммуникационной сети Интернет, расположенных по сетевому адресу и его доменному и поддоменным именам: <https://yotitle.ru/>.

Ресурс — совокупность сервисов и функций, расположенных на Сайте, основной задачей которых является сбор ответов Потребителей с целью улучшения отношений между бизнесом и потребителями.

Сервис — предоставленная Администрацией ресурса возможность использования программы (приложения), предназначенной для сбора ответов потребителей с целью улучшения отношений между бизнесом и потребителями.

Ответ — единица измерения услуг. Ответом является коммуникация пользователя Сайта Юридического лица с одним из инструментов Ресурса. Ответами являются: отправления оценки; отправление ответа на вопрос; отправления комментария или контактных данных.

Администрация ресурса (Администрация) — Общество с ограниченной ответственностью «ФИДБЕК», расположенное по адресу: Российская Федерация, 143345, Московская область, г. Наро-Фоминск, поселок Селятино, ул. Промышленная, д. 81/1, офис 197, ИНН 5030094661, [info@uxfeedback.ru](mailto:info@uxfeedback.ru).

Пользователь ресурса — Представитель юридического лица, с которым у Администратора заключен договора на оказание услуг, использующее опосредованно Сайт, а также все сервисы, расположенные в них, в коммерческих целях для сбора Ответов потребителей.

Личный кабинет — раздел Сервиса, в котором Пользователь получает информацию о полученных Ответах.

Потребитель — лицо, которое оставило ответ о Юридическом лице (или его продукте), на сторонних платформах, сайтах, сервисах, приложениях.

Посетитель — лицо, пришедшее на Сайт с целью ознакомления с продуктом или регистрацией в качестве Пользователя.

Юридическое лицо — Компания (индивидуальный предприниматель), с которой Администрация ресурса заключила договор на оказание услуг.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее — Соглашение) относится к Сайту.

1.2. Сайт, любой ресурс и сервис, равно как и товарный знак / знак обслуживания <https://yotitle.ru/> является собственностью Общества с ограниченной ответственностью «ФИДБЕК, расположенного по адресу: Российская Федерация, 143345, Московская область, г. Наро-Фоминск, поселок Селятино, ул. Промышленная, д. 81/1, офис 197, ИНН 5030094661.

1.3. Настоящее Соглашение регулирует отношения между Администрацией Сайта (далее — Администрация) и его Пользователем.

1.4. Администрация оставляет за собой право в любое время изменять, добавлять или удалять положения настоящего Соглашения без уведомления Пользователя.

1.5. Использование ресурса Пользователем означает принятие Соглашения и изменений, внесенных в него.

1.6. Пользователь несет персональную ответственность за проверку настоящего Соглашения на наличие изменений в нем.

## 2. Предмет соглашения

2.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок предоставления Пользователю доступа к сбору Ответов Потребителей о Юридическом лице с целью улучшения отношений между бизнесом и потребителями посредством ПО, аналитики и алгоритмов Администрации.

2.2. Ресурс предоставляет Пользователю возможность собирать Ответы Потребителей о Юридическом лице (или его продукте) с целью улучшения отношений между бизнесом и потребителями при помощи сайта или через соответствующее Приложение AppStore и GooglePlay. При этом Договором между Администрацией и Юридическим лицом могут быть предусмотрены иные условия предоставления доступа к сервису и/или его функционалу.

2.3. Под действие настоящего Соглашения подпадают все существующие (реально функционирующие) на данный момент услуги (сервисы), а также любые их последующие модификации и появляющиеся в дальнейшем дополнительные услуги (сервисы).

2.4. Доступ к ресурсу Пользователем предоставляется Администрацией на основании заключения Договора оказания услуг между Администрацией и Юридическим лицом. Самостоятельная регистрация в Приложении или на Сайте и не предусмотрена.

2.5. Настоящее Соглашение является публичной офертой. Получая доступ к ресурсу, Пользователь считается присоединившимся к настоящему Соглашению.

2.6. Использование любых материалов и сервисов ресурса регулируется нормами действующего законодательства.

## 3. Права и обязанности сторон

### 3.1. Администрация вправе:

3.1.1. Изменять правила пользования ресурсом, а также изменять его содержание. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции Соглашения на Сайте.

### 3.2. Пользователь вправе:

3.2.1. Пользоваться всеми имеющимися сервисами и услугами ресурса, связанными со сбором Ответов.

3.2.2. Задавать любые вопросы, относящиеся к услугам и сервисам ресурса по электронной почте: [info@uxfeedback.ru](mailto:info@uxfeedback.ru).

3.2.3. Пользоваться ресурсом исключительно в целях и порядке, предусмотренных Соглашением и не запрещенных законодательством.

3.2.4. Копировать информацию, опубликованную на ресурсе, разрешается только при согласовании данного вопроса с Администрацией.

3.2.5. Требовать от Администрации скрытия любой информации о Пользователе, которую он не открывал в своем личном кабинете (аккаунте).

### 3.3. Пользователь обязуется:

3.3.1. Предоставлять по запросу Администрации дополнительную информацию, которая имеет непосредственное отношение к предоставляемым услугам ресурса.

3.3.2. Не предпринимать действий, которые могут рассматриваться, как нарушающие нормальную работу ресурса.

3.3.3. Не распространять с использованием ресурса любую конфиденциальную и охраняемую законодательством информацию о физических либо юридических лицах, а также нарушающую их честь, достоинство и деловую репутацию.

3.3.4. Избегать любых действий, в результате которых может быть нарушена конфиденциальность охраняемой законодательством информации.

3.3.5. Не использовать ресурс для целей публичного распространения запрещенной информации.

3.3.6. Не использовать сервисы с целью каких бы то ни было нарушений.

3.3.7. Обеспечить достоверность предоставляемой информации.

3.3.3. Не распространять с использованием ресурса любую конфиденциальную и охраняемую законодательством информацию о физических либо юридических лицах, а также нарушающую их честь, достоинство и деловую репутацию.

3.3.4. Избегать любых действий, в результате которых может быть нарушена конфиденциальность охраняемой законодательством информации.

3.3.5. Не использовать ресурс для целей публичного распространения запрещенной информации.

3.3.6. Не использовать сервисы с целью каких бы то ни было нарушений.

3.3.7. Обеспечить достоверность предоставляемой информации.

3.3.8. Обеспечивать сохранность личных данных от доступа третьих лиц, в случае сбора, обработки и хранения таких данных.

3.3.9. Использовать сайт для сбора персональных данных Потребителей посредством иных сайтов, ПО, приложений, на которых Потребитель разместил Ответ.

3.4. Пользователю запрещается:

3.4.1. Использовать любые устройства, программы, процедуры, алгоритмы и методы, автоматические устройства или эквивалентные ручные процессы для доступа, приобретения, копирования или отслеживания содержания ресурса.

3.4.2. Нарушать надлежащее функционирование ресурса.

3.4.3. Любым способом обходить навигационную структуру ресурса для получения или попытки получения любой информации, документов или материалов любыми средствами, которые специально не представлены сервисами данного ресурса.

3.4.4. Несанкционированный доступ к функциям и сервисам ресурса, любым другим системам или сетям, относящимся к нему, а также к любым услугам, предлагаемым на нем.

3.4.5. Нарушать систему безопасности или аутентификации.

3.4.6. Выполнять обратный поиск, отслеживать или пытаться отслеживать любую публично не раскрытую информацию о любом другом Пользователе ресурса.

## 4. Использование сайта

4.1. Ресурс и входящее в его состав функции и сервисы, принадлежит и управляется Администрацией.

4.2. Содержание ресурса защищено авторским правом, законодательством о товарных знаках, а также другими правами, связанными с интеллектуальной собственностью, и законодательством о недобросовестной конкуренции.

4.3. Настоящее Соглашение распространяет свое действия на все дополнительные положения и условия по оказанию услуг, предоставляемых ресурсом.

4.4. Информация, размещаемая в ресурсе, не должна истолковываться как изменение настоящего Соглашения.

4.5. Администрация имеет право в любое время без уведомления Пользователя вносить изменения в перечень сервиса, функционала или услуг, предлагаемых ресурсом.

## 5. Авторизация на Сайте и в Приложении

5.1. Для использования Сайта Пользователь должен авторизоваться на Сайте, нажав кнопку «Авторизация».

5.2. Нажав кнопку «Авторизация» Пользователь принимает условия настоящего Соглашения и политики конфиденциальности использования Сайта.

5.3. Авторизация Пользователя происходит путем ввода логина и пароля, предоставленного Администрацией, после заключения договора или в виде тестового доступа (пилотного проекта).

## 6. Личный кабинет пользователя

6.1. После авторизации в Приложении Пользователю доступны: разделы «Дашборд», «Обратная связь», «Кампании», а также возможность создания «Правила».

6.2. В Дашборде доступны ответы, а также их аналитика с соответствующими графиками и иной информацией.

6.3. В разделе «Обратная связь» содержатся данные о фидбеке и инструменты для взаимодействия с ними.

6.4. В разделе «Кампании», содержатся разделы с пассивным и активным фидбеком.

6.5. В разделе «Пассивный фидбек» Пользователь может осуществить поиск по названию или Id компании. Также в разделе «Пассивный фидбек» Пользователь может создать виджет (мобильный или десктопный) нажав на кнопку Создать.

6.6. Для автоматизации работы с фидбэком Пользователь может создать «Правило» для этого ему необходимо нажать на кнопку «Правило», расположенную в нижнем левом углу и далее нажать кнопку «Создать Правило».

6.7. Для выхода из профиля (аккаунта) необходимо нажать на адрес электронной почты, расположенной в верхнем правом углу и нажать кнопку «выйти».

6.8. В личном кабинете Пользователя также доступен следующий функционал Ресурса.

6.9. Пользователь может собирать активную и пассивную обратную связь от пользователей посредством Виджетов и Форм.

6.10. Формы для сбора активной обратной связи отображаются в процессе работы пользователя с сайтом. Настройка Формы осуществляется через Личный кабинет с помощью конструктора Форм. Форма может включать следующие элементы: заголовок, текст, изображения, поля для ввода комментариев, поля для ввода контактной информации, чекбоксы, радиокнопки, шкалы рейтингов. Форма может содержать несколько страниц, отображаться в виде всплывающего окна.

6.11. Условия показа Форм (таргетинги) настраиваются в личном кабинете и содержат настройка показа: — URL-адреса страниц. Могут быть указаны перечислением и с помощью регулярных выражений; — Время нахождения пользователя на странице; — Скролл (прокрутка) страницы, от 0 до 100% по высоте страницы — Новые пользователи (пользователи, которые не были на сайте с момента установки Платформы), вернувшиеся пользователи (пользователи, которые повторно заходят на сайт после установки Платформы Исполнителя); — Пользователи, которые уводят мышку за пределы экрана браузера; — Показ по событию.

6.12. Каждый Ответ, полученный с помощью Платформы содержит атрибуты: — URL-адрес, с которого был отправлен ответ; — Дата и время ответа; — Тип устройства; — Браузер; — Разрешение экрана.

6.13. Настраивать правила обработки Ответов (автоматического выполнения действий). Доступные действия: — Применить тег; — Отправить на почту; — Удалить ответ.

6.14. Для настройки правил присваивания тегов могут быть использованы следующие параметры: — Количество символов в ответе; — Ключевые слова в тексте ответа; — Оценка; — Браузер; — Тип устройства.

## 7. Ответственность

7.1. Любые убытки, которые Пользователь может понести в случае умышленного или неосторожного нарушения любого положения настоящего Соглашения, а также вследствие несанкционированного доступа к коммуникациям другого Пользователя, Администрацией сайта не возмещаются.

7.2. Администрация сайта не несет ответственности за:

7.2.1. Задержки или сбои в процессе совершения операции, возникшие вследствие непреодолимой силы, а также любого случая неполадок в телекоммуникационных, компьютерных, электрических и иных смежных системах.

7.2.2. Надлежащее функционирование ресурса в случае, если Пользователь не имеет необходимых технических средств для его использования, а также не несет никаких обязательств по обеспечению пользователей такими средствами.

7.3. В случае несоблюдения Пользователями настоящего Соглашения и/или иных правовых документов, регламентирующих права и обязанности Пользователей ресурса, а также применимого законодательства, общепринятых норм этики и морали, Администрация имеет право в любой момент осуществить блокирование (временно запретить доступ к информации) Пользователя и/или удалить учетную запись Пользователя со всей информацией, содержащейся в ней, и/или информацию, размещенную в отношении и/или от имени Пользователя.

7.4. Администрация вправе без предварительного уведомления Пользователя прекратить и (или) заблокировать доступ к ресурсу, если Пользователь нарушил настоящее Соглашение или содержащиеся в иных документах условия пользования ресурсом или сервисом, а также в случае прекращения действия ресурса либо по причине технической неполадки или проблемы.

7.5. Администрация не несет ответственности перед Пользователем или третьими лицами за прекращение доступа к ресурсу в случае нарушения Пользователем любого положения настоящего Соглашения или иного документа, содержащего условия пользования Сайтом.

7.6. Администрация не несет ответственности за Ответы Потребителей или их Содержание, ограничиваясь только их сбором и обработкой посредством алгоритмов и аналитики.

## 8. Ограничение ответственности и гарантий

8.1. Администрация ресурса, предоставляя любой функционал или сервис, а также иные возможные услуги, предпринимает все возможные меры для ожидаемого уровня функциональности и поддержки. Однако Администрация обращает внимание Пользователей на существующий отказ от определенных гарантий и ограничение ответственности.

8.2. Пользователь соглашается с тем, что использование ресурса осуществляется им исключительно на собственный риск. Это означает, что весь функционал и сервисы, расположенные на ресурсе, в том числе материалы и информация, предоставляются «как есть», без гарантий и ручательств какого бы то ни было рода.

8.3. Администрация ресурса в полной мере, в какой это разрешено законодательством, явным образом отказывается от любых явных, подразумеваемых, предписанных применимым к сторонам законодательством или иных гарантий, ручательств, включая, но не ограничиваясь таковыми, как гарантии относительно возможности коммерческого использования, пригодности для каких-либо определенных целей и ненарушения чьих-либо имущественных прав и/или прав на интеллектуальную собственность.

8.4. Администрация ресурса также отмечает, что согласно действующему законодательству, применяемому в рамках настоящего Соглашения: — На Пользователей не распространяется Закон РФ от 7 февраля 1992 № 2300 — 1 «О защите прав потребителей» ввиду правовой природы отношений между Юридическим лицом и Администрацией, а также ввиду коммерческого использования Пользователем Сервиса и Ресурса.

8.5. Администрация ресурса не принимает на себя ответственности помимо той, что указана в разделе 6 настоящего Соглашения, в том числе:

8.5.1. за соответствие любого сервиса целям Пользователя. Администрация не гарантирует, что: — сервисы будут соответствовать/соответствуют требованиям Пользователя; — сервисы будут предоставляться непрерывно, в безопасном режиме, надежно и без ошибок; — результаты, которые могут быть получены с использованием любого сервиса, будут точными и надежными и могут использоваться для каких-либо целей или в каком-либо качестве (например, для установления и/или подтверждения каких-либо фактов); — качество какого-либо сервиса, в том числе услуги, информации и прочего, полученных с использованием любого сервиса ресурса, будет соответствовать ожиданиям Пользователя;

8.5.2. за обязанность возмещения любого ущерба, который может повлечь использование любого сервиса Компании, включая потерю данных или повреждение электронных систем, когда такие обстоятельства не будут являться прямым виновным, документально подтвержденным действием Администрации;

8.5.3. за действия других Пользователей любого сервиса, в том числе в случае несоблюдения Пользователями настоящего Соглашения и/или иных правовых документов;

8.6. Администрация не дает никаких заверений, гарантий относительно того, что будет устранять какие-либо проблемы и/или их последствия, о которых ей сообщат Пользователи, даже в том случае, если Администрация предпримет меры, направленные на решение указанных проблем и/или их последствий.

8.7. Третьи лица, с которыми Администрация сотрудничает в соответствии с договорами, не предоставляют никаких явных или подразумеваемых гарантий или условий в отношении использования Пользователями ресурса любого сервиса, не несут ответственности за упущенную прибыль, недополученный доход, потерю данных, финансовые убытки, а также за косвенный, специальный и опосредованный ущерб.

8.8. Дополнительная ответственность за исполнение Администрацией своих обязательств также может быть определена договором, заключаемым между Администрацией и Юридическим лицом.

## 9. Разрешение споров

9.1. В случае возникновения любых разногласий или споров между Сторонами настоящего Соглашения обязательным условием до обращения в суд является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).

9.2. При невозможности разрешить спор в добровольном порядке любая из Сторон вправе обратиться в суд за защитой своих прав, которые предоставлены им действующим законодательством.

9.3. Иски в отношении Администрации подлежат рассмотрению по месту нахождения Администрации если иное не предусмотрено договором, заключенным между Администрацией и Юридическим лицом.

## 10. Дополнительные условия

10.1. Администрация не принимает встречные предложения от Пользователя относительно изменений настоящего Пользовательского соглашения.

10.2. Недействительность отдельных условий настоящего Соглашения, а также иных правовых документов, применимых к правоотношениям сторон, не влияет на действительность других условий правовых документов в целом.

10.3. Если какое-либо условие настоящего Соглашения, а также иных правовых документов, применимых к правоотношениям сторон, или их часть становятся недействительными полностью или частично в соответствии с каким-либо нормативным актом или положением закона, такое условие или их часть не будут считаться частью настоящего Соглашения, а также иных правовых документов, применимых к правоотношениям сторон, и при этом не затронут юридической силы остальной части правовых документов, применимых к правоотношениям сторон.

Настоящее Пользовательское соглашение расположено по адресу: <https://yotitle.ru/files/agreement.pdf>

Дата публикации: 29.08.2024