Условия использования сайта и сервиса Gladask

(редакция от 27 октября 2026 г.)

Настоящий документ «Условия использования» (далее — «Условия») определяет порядок доступа к сайту https://gladask.com и сервису Gladask, а также права и обязанности Правообладателя и Пользователя.

Правообладатель Сервиса: Индивидуальный предприниматель Справцев Данила Владимирович, ОГРНИП 325774600419832, ИНН 771597376520 (далее — «Правообладатель»). В Политике конфиденциальности то же лицо именуется «Оператор», в Публичной оферте и Политике возврата — «Исполнитель».

Регистрация Аккаунта, принятие приглашения в Воркспейс либо иное начало использования Сервиса означает полное и безоговорочное принятие настоящих Условий. Если Пользователь не согласен с Условиями полностью или частично, он должен воздержаться от использования Сервиса.

Условия применяются совместно с Политикой конфиденциальности, Публичной офертой о предоставлении доступа к платным тарифам и услугам Gladask и Политикой возврата, размещёнными на Сайте. В части платных тарифов и услуг приоритет имеет Публичная оферта.

1. Термины и определения

1.1. Сервис (Gladask) — совокупность программ для ЭВМ, баз данных и информационных материалов для организации поддержки клиентов, доступ к которым предоставляется через сайт https://gladask.com (далее — «Сайт»), личный кабинет https://app.gladask.com, программный интерфейс (API) и MCP-сервер. Сервис позволяет принимать обращения через виджет на сайте или в приложении, электронную почту, мессенджер Telegram, портал справки и API, вести их в общем инбоксе, вести базу знаний, портал справки, доску идей и ченжлог, а также отвечать на обращения с помощью ИИ-ассистента.

1.2. Правообладатель — Индивидуальный предприниматель Справцев Данила Владимирович, ОГРНИП 325774600419832, ИНН 771597376520, лицо, обладающее правами на Сервис и определяющее порядок его использования.

1.3. Пользователь — дееспособное физическое лицо, которое использует Сервис от своего имени либо от имени индивидуального предпринимателя или юридического лица (далее — «Организация Пользователя»), независимо от факта регистрации Аккаунта.

1.4. Аккаунт — учётная запись Пользователя в Сервисе.

1.5. Воркспейс — обособленный раздел Сервиса с собственными каналами, обращениями, Контактами, базой знаний, порталом справки, настройками и командой. Владелец Воркспейса — Пользователь, создавший Воркспейс, либо Пользователь, которому эта роль передана; Владелец управляет Тарифом, оплатой и доступом к Воркспейсу и отвечает за его содержимое.

1.6. Участник — Пользователь, получивший доступ к Воркспейсу по приглашению с ролью «Администратор» или «Оператор». Администратор управляет настройками Воркспейса и командой, Оператор работает с обращениями, Контактами и базой знаний.

1.7. Площадка Пользователя — сайт, веб-приложение, мобильное приложение или иной ресурс Пользователя либо Организации Пользователя, на котором Пользователь разместил виджет Сервиса или с которым связал Сервис через API.

1.8. Контакт — физическое лицо, которое обращается к Пользователю через каналы Воркспейса: пишет в виджет на Площадке Пользователя, на адрес электронной почты Воркспейса, боту Воркспейса в Telegram или через API, оставляет идею, голос или комментарий на портале справки, подписывается на уведомления о публикациях ченжлога.

1.9. Данные Воркспейса — сведения, размещённые в Воркспейсе Пользователем, Участниками и Контактами либо полученные Сервисом по поручению Пользователя: обращения, сообщения и вложения, сведения о Контактах, в том числе переданные Площадкой Пользователя, статьи базы знаний и материалы, собранные с сайтов и из документации Пользователя, идеи, голоса, комментарии и публикации ченжлога, заметки и сведения памяти о Контактах, настройки Воркспейса.

1.10. Ассистент — функция Сервиса, которая с помощью Нейросети отвечает Контактам от имени Воркспейса по базе знаний и иным Данным Воркспейса, передаёт обращения Операторам, готовит черновики ответов, ведёт заметки о Контактах и предлагает правки статей базы знаний. Режим работы Ассистента, в том числе согласование его ответов Оператором перед отправкой, выбирает Пользователь в настройках Воркспейса.

1.11. Нейросеть — языковая модель стороннего поставщика, которую используют Ассистент и иные функции Сервиса.

1.12. Портал справки — публичный сайт Воркспейса с базой знаний, доской идей и ченжлогом, размещаемый на поддомене gladask.com либо на домене Пользователя.

1.13. Тариф — набор функций и количественных ограничений Сервиса: число Диалогов с Ассистентом в месяц, число участников команды, использование собственного бренда и домена и иные. Перечень, ограничения и стоимость Тарифов размещены на странице https://gladask.com/#pricing и в разделе «Тариф и оплата» Воркспейса.

1.14. Диалог с Ассистентом — обращение, в котором Ассистент ответил Контакту. Обращение учитывается один раз в календарный месяц — при первом ответе Ассистента в нём в этом месяце. Обращение, которое Ассистент закрыл как спам одной фразой, не учитывается.

1.15. Пробный период — 14 календарных дней с даты создания Воркспейса, в течение которых функции Сервиса доступны без оплаты в пределах ограничений, указанных на странице тарифов.

1.16. Бесплатный тариф — Тариф без оплаты с ограничениями, указанными в разделе «Тариф и оплата» Воркспейса, на который Воркспейс переводится по окончании Пробного периода либо оплаченного периода, если платный Тариф не оплачен.

2. Общие положения

2.1. Сервис предоставляется на условиях «как есть» (as is) и предназначен для организации поддержки клиентов Пользователя и Организации Пользователя.

2.2. Правообладатель вправе в любое время изменять настоящие Условия. Новая редакция вступает в силу с момента её размещения на Сайте, если иное не предусмотрено самой редакцией. Дата редакции указывается в заголовке документа. Продолжение использования Сервиса после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с новой редакцией.

2.3. Правообладатель вправе изменять состав, наименование и порядок работы функций Сервиса, вводить, изменять и отменять количественные ограничения Тарифов, заменять используемую Нейросеть и её поставщика, а также прекращать поддержку отдельных функций. В отношении оплаченного периода такие изменения не должны приводить к существенному ухудшению уже оплаченной функциональности.

2.4. Сервис может содержать ссылки на сайты третьих лиц. Правообладатель не контролирует такие ресурсы и не отвечает за их содержание, доступность и обработку данных на них.

2.5. К настоящим Условиям и отношениям сторон применяется право Российской Федерации.

3. Регистрация и Аккаунт

3.1. Для использования Сервиса необходим Аккаунт. Правообладатель вправе ограничивать регистрацию.

3.2. При регистрации Пользователь указывает имя, адрес электронной почты и пароль, принимает настоящие Условия и отдельной отметкой даёт согласие на обработку персональных данных. Правообладатель вправе потребовать подтвердить адрес электронной почты по ссылке из письма.

3.3. Лицо, приглашённое в Воркспейс, регистрирует Аккаунт в порядке пункта 3.2 либо принимает приглашение из имеющегося Аккаунта. Адрес электронной почты приглашаемого лица указывает Владелец или Администратор Воркспейса.

3.4. Пользователь обязуется указывать достоверные данные и поддерживать их в актуальном состоянии. Регистрация с использованием временных (одноразовых) адресов электронной почты не допускается. Правообладатель не проверяет достоверность предоставленных сведений.

3.5. Пользователь самостоятельно обеспечивает конфиденциальность пароля, кодов двухфакторной аутентификации, ключей API и токенов MCP и несёт ответственность за все действия, совершённые в его Аккаунте и с их использованием. При подозрении на несанкционированный доступ Пользователь обязан незамедлительно сменить пароль, отозвать ключи и сообщить об этом Правообладателю по адресу hello@gladask.com.

3.6. Сервис предназначен для лиц, достигших 18 лет. Регистрируя Аккаунт и создавая Воркспейс от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, Пользователь подтверждает, что уполномочен действовать от их имени.

3.7. Создание нескольких Аккаунтов или Воркспейсов для обхода ограничений Тарифа или ранее применённых ограничений, а также для повторного получения Пробного периода не допускается.

3.8. Владелец вправе удалить Воркспейс в его настройках. Пользователь вправе в любой момент отказаться от использования Сервиса и запросить удаление Аккаунта, направив обращение по адресу hello@gladask.com. Порядок и сроки удаления данных описаны в Политике конфиденциальности.

4. Воркспейсы, роли и доступ

4.1. Пользователь вправе создавать Воркспейсы и является Владельцем созданных им Воркспейсов. Тариф, Пробный период и оплата относятся к каждому Воркспейсу отдельно.

4.2. Владелец и Администраторы приглашают Участников по адресу электронной почты и назначают им роли в пределах ограничений Тарифа.

4.3. Владелец отвечает за состав Участников и назначенные им роли, за выпущенные в Воркспейсе ключи API, токены MCP и настроенные вебхуки, а также за подключённые к Воркспейсу каналы: Площадки, адреса электронной почты и ботов Telegram. Действия Участников и действия, совершённые с использованием ключей и токенов Воркспейса, считаются совершёнными с ведома Владельца.

4.4. Указывая адрес электронной почты приглашаемого лица, Пользователь подтверждает, что вправе передать этот адрес Правообладателю для направления приглашения.

4.5. Статьи базы знаний, идеи и публикации ченжлога, открытые Пользователем на Портале справки, доступны любому посетителю Портала справки без регистрации и могут индексироваться поисковыми системами. Пользователь самостоятельно определяет, какие материалы открыть, и отвечает за их содержание.

4.6. Диалоги с Ассистентом учитываются в счёт Тарифа Воркспейса независимо от того, через какой канал поступило обращение.

5. Работа Сервиса и Ассистента

5.1. Сервис предоставляет, в частности, следующие возможности: виджет для размещения на Площадке Пользователя, в том числе с передачей сведений о Контакте, подписанных ключом Воркспейса; приём обращений из виджета, электронной почты, Telegram, Портала справки и API в общем инбоксе; базу знаний, в том числе собираемую со страниц сайтов и документации Пользователя; Портал справки на поддомене gladask.com или на домене Пользователя; доску идей и ченжлог; Ассистента; память о Контактах; уведомления Участников по электронной почте, в браузере и в Telegram; вебхуки, API и MCP-сервер; отчёты о работе поддержки. Доступность и объём отдельных возможностей зависят от Тарифа.

5.2. Ассистент отвечает Контактам автоматически, от имени Воркспейса. Ответы формируются Нейросетью на основе базы знаний и иных Данных Воркспейса. Нейросеть может неверно понять вопрос, дать неточный, неполный или устаревший ответ, сослаться не на ту статью либо пообещать то, что Пользователь не предлагает. Пользователь самостоятельно выбирает режим работы Ассистента, наполняет и проверяет базу знаний, контролирует ответы Ассистента и отвечает перед своими Контактами за ответы, отправленные от имени Воркспейса, в том числе Ассистентом.

5.3. Ассистент не принимает решений, порождающих юридические последствия для Контактов, если такие решения не принял Пользователь. Пользователь не вправе настраивать

Ассистента так, чтобы его ответы заменяли решения, которые по закону должно принимать лицо, в том числе об отказе в исполнении договора.

5.4. Для сбора базы знаний Пользователь указывает адреса сайтов и документации, а Сервис загружает их общедоступные страницы. Пользователь гарантирует, что вправе использовать эти материалы, и указывает только собственные ресурсы либо ресурсы, на использование которых у него есть разрешение.

5.5. Сервис ведёт заметки о Контактах — сведения из прошлых обращений, которые помогают Ассистенту и Операторам отвечать. Пользователь вправе просматривать, изменять и удалять такие заметки.

5.6. Ответы Ассистента и иные материалы, сформированные Сервисом, не являются юридической, финансовой, медицинской или иной профессиональной консультацией Правообладателя.

5.7. Часть функций Сервиса зависит от работы сторонних сервисов: поставщика Нейросети, хостинга, электронной почты, мессенджера Telegram, служб push-уведомлений браузеров, платёжного сервиса. Временная недоступность или ошибка таких сервисов может ограничивать работу соответствующих функций.

5.8. Правообладатель вправе устанавливать технические ограничения на размер и количество вложений, объём базы знаний, частоту обращений к Сервису и API и длительность обработки запросов для защиты от чрезмерной нагрузки и злоупотреблений.

6. Данные Воркспейса

6.1. Права на Данные Воркспейса принадлежат Пользователю, Организации Пользователя либо Контактам, разместившим их. Правообладатель не приобретает прав на Данные Воркспейса, за исключением ограниченного права, указанного в пункте 6.2.

6.2. Размещая Данные Воркспейса и подключая каналы, Пользователь предоставляет Правообладателю право использовать Данные Воркспейса исключительно для работы Сервиса: хранить, обрабатывать, преобразовывать и анализировать их, передавать их фрагменты Нейросети в порядке раздела 7, показывать их Участникам, Контактам и посетителям Портала справки в соответствии с настройками Воркспейса, включать их в резервные копии. Право действует в течение срока хранения данных в Сервисе и срока, необходимого для их удаления из резервных копий.

6.3. Правообладатель сохраняет конфиденциальность Данных Воркспейса: не использует их в целях, не связанных с работой Сервиса, не использует их для обучения моделей машинного обучения и не раскрывает их третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных настоящими Условиями, Политикой конфиденциальности и законодательством Российской Федерации.

6.4. Пользователь гарантирует, что вправе размещать Данные Воркспейса в Сервисе и что их размещение и обработка не нарушают прав третьих лиц, обязательств о конфиденциальности, режима коммерческой, банковской, налоговой и иной охраняемой законом тайны.

6.5. Запрещается размещать в Сервисе и запрашивать у Контактов через Сервис: сведения, составляющие государственную тайну; специальные категории персональных данных и биометрические персональные данные; полные реквизиты банковских карт и данные для

доступа к платёжным средствам; пароли и коды доступа Контактов; иные сведения, обработка которых в Сервисе запрещена законодательством. Если такие сведения поступили от Контакта по его инициативе, Пользователь удаляет их средствами Сервиса.

6.6. Доступ работников и привлечённых лиц Правообладателя к Воркспейсам осуществляется только в объёме, необходимом для технической поддержки по обращению Пользователя, устранения неполадок, обеспечения безопасности Сервиса и исполнения требований законодательства. Такие лица связаны обязательством о конфиденциальности, а их вход в Аккаунт Пользователя фиксируется в журнале.

6.7. Пользователь вправе задавать в настройках Воркспейса сроки хранения обращений и технических журналов, выгружать и удалять сведения о Контакте и его обращения в разделе «Приватность» Воркспейса. При удалении Воркспейса или Аккаунта Данные Воркспейса удаляются в сроки, указанные в Политике конфиденциальности.

6.8. Пользователь самостоятельно сохраняет нужные ему Данные Воркспейса. Сервис не предназначен для резервного хранения данных Пользователя.

7. Нейросеть и передача данных

7.1. Чтобы подготовить ответ, черновик, заметку о Контакте или правку статьи, Сервис передаёт Нейросети: тексты сообщений Контакта и историю обращения, фрагменты статей базы знаний и иных Данных Воркспейса, относящиеся к вопросу, атрибуты Контакта, переданные Площадкой Пользователя (например, тариф Контакта в продукте Пользователя), заметки о Контакте, а также настройки и инструкции Воркспейса. Адрес электронной почты Контакта и его идентификатор в системе Пользователя Нейросети не передаются. Тексты сообщений могут содержать персональные данные, если их указал сам Контакт.

7.2. Нейросетью является языковая модель DeepSeek, размещённая в инфраструктуре российского облачного провайдера, серверы которого находятся на территории Российской Федерации. Сервис обращается к модели через программный интерфейс этого провайдера, который обрабатывает переданные сведения по поручению Правообладателя на основании договора с ним. Трансграничная передача персональных данных при этом не осуществляется.

7.3. Поставщик Нейросети обрабатывает переданные сведения только для формирования ответа. Правообладатель не использует Данные Воркспейса для обучения собственных моделей машинного обучения.

7.4. Пользователь самостоятельно определяет, в каких каналах и режимах работает Ассистент, и вправе работать с обращениями без Ассистента.

7.5. Для размещения Сервиса на инфраструктуре Пользователя с выбранной им Нейросетью предоставляется коробочная версия Сервиса по отдельному договору.

8. Персональные данные Контактов

8.1. Оператором персональных данных Контактов, а также персональных данных третьих лиц, содержащихся в Данных Воркспейса, является Пользователь либо Организация Пользователя. Правообладатель обрабатывает такие персональные данные по поручению Пользователя в соответствии с частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; настоящий раздел является таким поручением.

8.2. Цель обработки — предоставление Пользователю функций Сервиса: приём и хранение обращений, ответы Контактам Операторами и Ассистентом, уведомление Участников, ведение памяти о Контактах, работа Портала справки, доски идей и ченжлога, рассылка Контактам писем, связанных с их обращениями, идеями и публикациями ченжлога, отчёты о работе поддержки и о том, как посетители пользуются виджетом.

8.3. Состав персональных данных определяется каналами и настройками Воркспейса и включает: имя, адрес электронной почты, идентификатор Контакта в системе Пользователя и иные атрибуты, переданные Площадкой Пользователя; идентификатор и имя пользователя в Telegram; IP-адрес и определённый по нему город, сведения о браузере и устройстве, адрес страницы, с которой отправлено обращение; дата и время показа и открытия виджета и адрес страницы, на которой его открыли; тексты сообщений и вложения, в том числе распознанный из вложений текст; текст, который Контакт набрал в поле сообщения виджета, но не отправил, — только для Контактов, переданных Площадкой Пользователя с подписью, и только если Пользователь включил его сохранение в настройках Воркспейса; оценки ответов; идеи, голоса и комментарии; заметки о Контакте.

8.4. Правообладатель совершает с персональными данными Контактов следующие действия с использованием средств автоматизации: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление доступа Участникам, передачу поставщику Нейросети в объёме раздела 7, передачу в каналы, выбранные Пользователем (электронная почта, Telegram, вебхуки и API Пользователя), блокирование, удаление и уничтожение.

8.5. Правообладатель обязуется: соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, установленные законодательством; сохранять конфиденциальность персональных данных и не обрабатывать их в иных целях; принимать меры, предусмотренные статьями 18.1 и 19 указанного Федерального закона; обеспечивать запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации; по запросу Пользователя предоставлять сведения, подтверждающие принятие указанных мер; уведомлять Пользователя о случаях неправомерной передачи персональных данных незамедлительно, но не позднее 24 часов с момента выявления; передавать Пользователю поступившие Правообладателю обращения Контактов как субъектов персональных данных; прекратить обработку и уничтожить персональные данные при их удалении Пользователем либо при удалении Воркспейса в сроки, указанные в Политике конфиденциальности.

8.6. Пользователь обязуется:

— иметь законные основания для обработки персональных данных Контактов и для поручения их обработки Правообладателю и при необходимости получать согласие Контактов;

— разместить на Площадке Пользователя документ, определяющий его политику в отношении обработки персональных данных, указать в нём Правообладателя как лицо, обрабатывающее данные по поручению, и поставщика Нейросети как получателя данных, а адрес этого документа и, если согласие Контактов собирается, адрес текста согласия — указать в настройках виджета Воркспейса. Сервис показывает ссылки на эти документы Контактам в виджете перед отправкой первого сообщения и в боте Telegram;

— если Пользователь включил сохранение текста, который Контакт набрал в виджете, но не отправил, — сообщить об этом в документе, определяющем его политику в отношении обработки персональных данных;

— самостоятельно исполнять обязанности оператора перед Контактами, в том числе отвечать на их запросы, используя для выгрузки и удаления данных средства раздела «Приватность» Воркспейса;

— не запрашивать у Контактов персональные данные сверх необходимых для ответа на обращение;

— не включать в виджет и не передавать через API сведения о Контактах, на передачу которых у Пользователя нет оснований.

8.7. Пользователь соглашается с тем, что для работы Сервиса Правообладатель привлекает к обработке лиц, указанных в Политике конфиденциальности, — провайдера хостинга, поставщика услуг электронной почты, поставщика Нейросети и иных, на условиях конфиденциальности.

8.8. Ответственность перед Контактами за действия Правообладателя, обрабатывающего данные по поручению, несёт Пользователь как оператор. Правообладатель несёт ответственность перед Пользователем.

9. Правила использования Сервиса

9.1. Пользователю запрещается:

— размещать материалы и направлять Контактам сообщения, нарушающие законодательство Российской Федерации или права третьих лиц;

— использовать Сервис для рассылки рекламы и иных сообщений, на получение которых адресат не давал согласия, а также для мошенничества и выдачи себя за другое лицо;

— использовать Сервис для деятельности, запрещённой законодательством;

— получать или пытаться получить доступ к чужим Аккаунтам и Воркспейсам;

— обходить ограничения Тарифа, ограничения по частоте запросов и меры защиты, в том числе пытаться получить служебные инструкции Нейросети или заставить Ассистента нарушить их;

— создавать чрезмерную нагрузку на инфраструктуру Сервиса, в том числе обращаться к API сверх установленных ограничений;

— распространять вредоносное программное обеспечение, вмешиваться в работу Сервиса, декомпилировать и исследовать его программный код;

— перепродавать доступ к Сервису и передавать доступ к Аккаунту третьим лицам без согласия Правообладателя: совместная работа организуется приглашением Участников;

— использовать Ассистента и Нейросеть Сервиса для задач, не связанных с поддержкой клиентов Пользователя;

— использовать Сервис и его материалы для создания конкурирующего сервиса аналогичного назначения.

9.2. Нарушение настоящего раздела является основанием для ограничения функций, блокировки Аккаунта или Воркспейса и удаления размещённых материалов.

10. Интеллектуальная собственность

10.1. Программный код, дизайн, структура, тексты, элементы оформления, наименование и логотип Gladask принадлежат Правообладателю и охраняются законодательством об интеллектуальной собственности.

10.2. Пользователю предоставляется простая (неисключительная) непередаваемая лицензия на использование Сервиса по его прямому назначению через интерфейс Сервиса, API и MCP-сервер в пределах, установленных Тарифом и разделом 13 настоящих Условий, на срок существования Аккаунта. Пользователь вправе размещать код виджета на Площадках Пользователя.

10.3. Ответы, статьи и иные материалы, подготовленные в Воркспейсе, в том числе с помощью Ассистента, Пользователь вправе использовать свободно, в том числе в коммерческих целях. Правообладатель не претендует на права на них.

10.4. Пользователь предоставляет Правообладателю право воспроизводить наименование, логотип и иные обозначения, загруженные в Воркспейс, в виджете, на Портале справки и в письмах Воркспейса — в объёме, необходимом для работы Сервиса. Указывать Пользователя в числе клиентов Gladask Правообладатель вправе только с его согласия.

10.5. Использование обозначений и материалов Сервиса без письменного согласия Правообладателя не допускается, за исключением указания на использование Сервиса и цитирования со ссылкой на источник.

11. Отсутствие гарантий

11.1. Сервис предоставляется на условиях «как есть». Правообладатель не гарантирует бесперебойной и безошибочной работы Сервиса, точности, полноты и применимости ответов Ассистента для целей Пользователя, доставки каждого сообщения во внешние каналы, а также соответствия Сервиса ожиданиям Пользователя.

11.2. Решения о содержании ответов Контактам и о настройке Ассистента Пользователь принимает самостоятельно и под свою ответственность.

11.3. Правообладатель принимает разумные меры для сохранности данных, включая резервное копирование, но не гарантирует сохранности данных при обстоятельствах, находящихся вне его разумного контроля.

12. Ограничение ответственности

12.1. В пределах, допускаемых законодательством, Правообладатель не несёт ответственности за убытки, включая упущенную выгоду, возникшие в связи с использованием или невозможностью использования Сервиса, а также в связи с ответами, отправленными Контактам от имени Воркспейса, в том числе Ассистентом.

12.2. Правообладатель не несёт ответственности за содержание Данных Воркспейса, за действия Участников, Контактов и посетителей Портала справки, за работу Площадок Пользователя и за действия иных третьих лиц.

12.3. Правообладатель не отвечает за невозможность использования Сервиса по причинам, находящимся вне его контроля: сбои сетей связи и оборудования Пользователя, ограничения со стороны операторов связи, недоступность сторонних сервисов, обстоятельства непреодолимой силы.

12.4. Совокупная ответственность Правообладателя перед Пользователем, оплатившим Тариф, во всех случаях ограничивается суммой, уплаченной за Тариф Воркспейса за расчётный период, в котором возникло основание ответственности, если иное императивно не установлено законодательством. В Пробный период и на Бесплатном тарифе Сервис предоставляется безвозмездно, и Правообладатель отвечает только при наличии умысла или грубой неосторожности.

12.5. Положения настоящего раздела не ограничивают права Пользователя-потребителя, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

13. Тарифы и платные услуги

13.1. Каждому новому Воркспейсу предоставляется Пробный период — безвозмездно и без банковской карты. По его окончании, если платный Тариф не оплачен, Воркспейс переводится на Бесплатный тариф. Ограничения Пробного периода, Бесплатного тарифа и платных Тарифов, а также стоимость платных Тарифов указаны на странице тарифов.

13.2. Диалоги с Ассистентом учитываются за календарный месяц; неиспользованный остаток на следующий месяц не переносится. Когда Диалоги с Ассистентом в текущем месяце закончились, новые обращения поступают Операторам без ответа Ассистента, а обращения, в которых Ассистент уже отвечал в этом месяце, он ведёт до конца. Остальные функции Сервиса остаются доступны.

13.3. Если число участников команды превышает ограничение Тарифа, в том числе после перехода на Бесплатный тариф или на Тариф с меньшими ограничениями, приглашение новых участников недоступно до перехода на Тариф с подходящими ограничениями.

13.4. По окончании оплаченного периода, если Тариф не продлён, Воркспейс переводится на Бесплатный тариф. Воркспейс и Данные Воркспейса при этом не удаляются.

13.5. Условия приобретения платных Тарифов и услуги «Запуск под ключ», их стоимость и порядок оплаты определяются Публичной офертой, условия и порядок возврата денежных средств — Политикой возврата. Оба документа размещены на Сайте.

13.6. Коробочная версия Сервиса, корпоративные условия и иные услуги, не указанные в Публичной оферте, предоставляются по отдельным договорам.

14. Приостановление и прекращение доступа

14.1. Правообладатель вправе ограничить доступ к отдельным функциям, отключить канал или Ассистента в Воркспейсе либо заблокировать Аккаунт или Воркспейс при нарушении Пользователем настоящих Условий, законодательства или прав третьих лиц, а также при действиях, создающих угрозу работоспособности и безопасности Сервиса.

14.2. При нарушении, не носящем грубого характера, Правообладатель по возможности предварительно уведомляет Пользователя и предоставляет разумный срок для устранения нарушения.

14.3. Блокировка Аккаунта или Воркспейса Пользователя, оплатившего Тариф, вследствие нарушения им настоящих Условий не влечёт возврата уплаченных денежных средств за текущий расчётный период, за исключением случаев, предусмотренных законодательством и Политикой возврата.

14.4. Правообладатель вправе прекратить работу Сервиса полностью или частично, уведомив Пользователей на Сайте и по электронной почте не менее чем за 30 календарных дней. В течение этого срока Пользователь вправе выгрузить Данные Воркспейса. Неиспользованная часть оплаченного периода возвращается в порядке, предусмотренном Политикой возврата.

15. Персональные данные Пользователя

15.1. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется в соответствии с Политикой конфиденциальности, размещённой на Сайте, и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

15.2. Согласие на обработку персональных данных даётся Пользователем отдельно от принятия настоящих Условий — отметкой в форме регистрации.

16. Разрешение споров и заключительные положения

16.1. Все споры разрешаются путём переговоров. Претензионный порядок обязателен: претензия направляется на адрес hello@gladask.com и рассматривается в течение 30 календарных дней с даты получения.

16.2. При недостижении согласия спор передаётся на рассмотрение суда в соответствии с законодательством Российской Федерации. Споры с участием Пользователя-потребителя рассматриваются по правилам подсудности, установленным Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Споры с участием юридических лиц и индивидуальных предпринимателей рассматриваются в Арбитражном суде города Москвы.

16.3. Сообщения, направленные Правообладателем на адрес электронной почты, указанный в Аккаунте, и сообщения Пользователя, направленные с этого адреса на hello@gladask.com, признаются сторонами надлежащей перепиской.

16.4. Признание отдельного положения Условий недействительным не влечёт недействительности остальных положений.

16.5. Актуальная редакция Условий всегда размещена на Сайте по адресу https://gladask.com.

Реквизиты

Индивидуальный предприниматель Справцев Данила Владимирович

ОГРНИП: 325774600419832

ИНН: 771597376520

Адрес электронной почты: hello@gladask.com

Сайт: https://gladask.com

Роль по настоящему документу: Правообладатель Сервиса Gladask