

Правила использования

Настоящий документ «Правила использования FastSender» (далее — «Условия», «Правила») представляет собой условия взаимоотношений ИП Левина А.А. (далее — «сервис FastSender», «FastSender», «сервис») и клиентов сервиса (в дальнейшем — «клиент», «пользователь», «вы»).

1. Общие положения

ИП Левина А.А. предоставляет пользователю услуги сервиса FastSender на условиях, изложенных в настоящем документе.

Использование услуг сервиса FastSender регулируется настоящими Правилами и Политикой конфиденциальности. Условия использования FastSender могут быть исправлены и дополнены администрацией без уведомления пользователей, и вступают в силу с момента размещения документа на официальном сайте компании.

Регистрируясь в сервисе или используя сервис любым способом, вы соглашаетесь и принимаете настоящие Условия (от вашего имени или от имени лица, которое вы представляете). Положения настоящих Условий остаются в силе все время, пока вы используете сервис или любую другую информацию, полученную через наш сервис. Регистрируясь в сервисе или используя сервис любым способом, вы заявляете и гарантируете, что вы имеете право, полномочия и возможности принять настоящие Условия (от своего имени или от имени лица, которое вы представляете). Вы заявляете и гарантируете, что достигли совершеннолетия для заключения данного соглашения или же, в случае если вы не достигли совершеннолетия, получили согласие родителей или опекуна на заключение настоящего соглашения от вашего имени. Принимая эти Условия от имени организации или другого юридического лица, вы заявляете и гарантируете, что у вас есть для этого надлежащие полномочия; в таком случае термины «вы», «ваш» и другие формы этого местоимения, кроме этого предложения, относятся к такой организации или юридическому лицу. Если вы не согласны с положениями настоящих Правил (полностью или частично), администрация вправе отказать в доступе к использованию услуг сервиса FastSender.

1.1. Предоставляемые услуги

FastSender предоставляет пользователю доступ к специализированным сервисам, включая сервис для работы с Email-рассылками, SMTP сервис, сервис валидации Email.

Пользователь имеет доступ к следующим действиям и документам:

- Получение аккаунта в выбранном сервисе с возможностью смены тарифного плана или удаления учетной записи в случае необходимости
- Право на оказание технической поддержки.
- Возможность заказать дополнительные услуги при условии их дополнительной оплаты.
- Гарантия конфиденциальности персональной информации пользователя и списков рассылки, загруженных в личную учетную запись клиента.

1.2. Регистрация пользователя

Под учетной записью подразумевается аккаунт пользователя в личном кабинете сервиса FastSender. Регистрация производится сотрудниками сервиса, а все необходимые данные для использования сервиса отправляются пользователю на электронную почту.

Для заявки на регистрацию пользователь заполняет необходимые поля персональными данными (имя, email адрес, телефон). Пароль пользователю предоставляют сотрудники сервиса. Пользователю запрещается передавать третьим лицам свой логин и пароль, к тому же он несет полную ответственность за сохранность персонального логина и пароля.

Все персональные данные подпадают под действие Правил и Политики конфиденциальности сервиса FastSender и могут быть использованы сотрудниками сервиса для контакта с пользователем.

Пользователь обязуется указывать действительные данные при регистрации; клиенты, которые указали недействительные контактные данные, будут лишены права использовать услуги сервиса. Сотрудники сервиса вправе требовать от клиента подтвердить его личные данные с целью определения их действительности.

1.3. Оплата услуг

Сервис предоставляет сетку тарифных планов. Пользователь имеет право и возможность в любой момент запросить смену тарифного плана на более удобный для него. Все операции по смене тарифного плана (и его оплате) производятся сотрудником сервиса.

Оплата любого тарифного плана или дополнительной услуги происходит по 100% предоплате. Процедура оплаты проходит следующим образом:

- Пользователь оформляет заявку в службе поддержки по адресу <https://fastsender.ru/support>
- Сотрудник сервиса высылает пользователю счет для оплаты. В случае, если счет не был оплачен пользователем в течение отведенного времени, он может быть аннулирован.
- Оплата может быть произведена исключительно одним из способов, доступных на сервисе. Способ оплаты пользователь выбирает при формировании заявки.
- После оплаты услуга или тариф активируются в течение 1-го рабочего дня.

Стороны соглашаются осуществлять документооборот в электронном виде с использованием квалифицированной электронно-цифровой подписи (далее - КЭП), в соответствии с действующим законодательством, и признавать юридическую силу всех электронных документов через Оператора электронного документооборота ООО «Такском» (в рамках системы ЭДО Такском-Доклайнз ([https:// https://taxcom.ru/](https://taxcom.ru/))), при наличии такой возможности у Пользователя. Документы подписанные КЭП уполномоченными представителями Сторон и направленные другой Стороне имеют полную юридическую силу, являются оригинальными и приравниваются к документам, выполненным на бумажных носителях.

2. Электронные рассылки

Сервис FastSender — это сервис Email-рассылок, сервис для отправки email оповещений через SMTP-сервер, а также сервис валидации. Доступ к использованию сервиса пользователь имеет через персональный аккаунт (личный кабинет).

2.1. Создание электронной рассылки

Электронная рассылка включает в себя готовое сообщение, а также список адресов/телефонов и процесс отправки сообщений подписчикам. Пользователь самостоятельно создает шаблон сообщения, выбирая предложенные сервисом варианты, загружает изображения и пишет тексты.

Пользователь несет полную ответственность за контент рассылки, которая в свою очередь должна соответствовать правилам Антиспам политики сервиса. В противном случае сервис имеет полное право приостановить работу аккаунта пользователя до выяснения обстоятельств.

2.2. Адресная книга

Пользователь сервиса FastSender имеет право отправлять рассылки только тем людям, которые выразили согласие получать его письма. Согласие получателей должно быть получено лично пользователем. При запросе администрации сервиса пользователь должен предъявить соответствующие доказательства о согласии получателей.

Перед отправкой рассылки Пользователь вправе воспользоваться дополнительным сервисом валидации (далее валидация Email) от FastSender, чтобы проверить список адресов на существование и соответствие стандартам email адресов в адресной книге. Данный сервис носит исключительно информационный характер и FastSender не несет ответственности и не предоставляет гарантий полной достоверности информации, полученной в результате валидации Email.

Валидация Email значительно повышает вероятность прохождения модерации рассылки поскольку обеспечивает соблюдение одного из требований Антиспам политики, однако полностью не гарантирует успешное прохождения модерации в виду наличия и иных требований к рассылке (например, соблюдения подлинности базы подписчиков).

FastSender не осуществляет отправку сообщений на выявленные при валидации Email несуществующие (невалидные) адреса в базе рассылки Пользователя.

Пользователь гарантирует подписчикам возможность отказаться от получения рассылок (наличие ссылки отписки в письме), а также обязуется самостоятельно помещать в список отписавшихся или удалять из списка контакты, владельцы которых изъявили желание отписаться от рассылки.

Использование нелегально собранных баз подписчиков и рассылка спама с помощью сервиса FastSender строго запрещена.

2.3. Отправка рассылки

Созданные пользователем Email кампании планируются к отправке функционалом сервиса. Каждая рассылка ставится в очередь на отправку и проходит процесс модерации.

Модерация — проверка рассылки сотрудниками сервиса на подлинность базы подписчиков (в случае возникновения подозрения, что подписчики не давали согласие на рассылку) и соответствие контента всем правилам и нормам Антиспам политики.

Время для модерации и отправки рассылки составляет максимум 24 часа.

В случае, если рассылка не проходит модерацию сервиса, об этом сообщается пользователю и принимаются меры либо по устранению причин, из-за которых отправка была приостановлена, либо по блокированию аккаунта пользователя до выяснения обстоятельств.

Каждое письмо содержит ссылку отписки — возможность для подписчиков отказаться от получения рассылки. Ссылка не может быть удалена или скрыта. Если пользователь не включил в сообщение ссылку отписки, сервис автоматически добавляет в письмо стандартную ссылку, а действия пользователя расцениваются как не соответствующие Правилам использования сервиса FastSender.

2.4. Доставка электронных рассылок

Время доставки сообщений к получателям зависит от ряда причин и обстоятельств. FastSender не несет ответственности за неполучение или несвоевременное получение подписчиками сообщений.

Сообщения могут быть не доставлены или задержаны по следующим причинам:

- почтовый сервер подписчика использует технологию автоматической блокировки спама «Greylisting», сообщая об отказе принять письмо;
- почтовый сервер отклонил письмо, обозначив контент сообщения как спам (основываясь на Антиспам политике почтового сервера и его обозначения термина «спам»);
- почтовый ящик подписчика переполнен или произошли технические неполадки на стороне почтового сервера адресата;
- почтовый сервер получателя отклонил сообщение рассылки по причине наличия в письме заблокированной ссылки (подразумеваются URL-адреса, находящиеся в черных и серых списках);
- сообщение не может быть доставлено из-за неблагоприятных природных условий и других форс-мажорных обстоятельств, которые могут негативно повлиять на работу программно-аппаратного комплекса FastSender. Такие условия или обстоятельства включают, но не ограничиваются стихийными бедствиями, изменениями в законодательстве или правовых нормах, эмбарго, войнами, террористическими атаками, беспорядками, пожарами, землетрясениями, ядерными происшествиями, потопами, забастовками, обесточиванием энергосистем, вулканической деятельностью, необычайно суровыми погодными условиями, хакерскими атаками или действиями интернет провайдера.

3. Дополнительные услуги

В ряд дополнительных услуг входят услуги, которые не предусмотрены базовым функционалом сервиса.

Дополнительные услуги сервиса FastSender включают:

- услуги дизайнера для разработки брендового макета письма;
- комплексная услуга «Email маркетинг под ключ»;
- валидация Email.

Все дополнительные услуги оплачиваются сверх стоимости тарифного плана (за исключением бесплатных). Подобные услуги оказываются на отдельных условиях, указанных либо на официальном сайте FastSender (правила использования отдельных видов сервисов), либо в специализированной документации касательно дополнительных услуг, размещенной в личном кабинете пользователя.

4. Обязанности пользователя FastSender

Пользователь обязуется:

- обеспечить конфиденциальность своего логина и пароля для доступа к аккаунту сервиса, не допускать третьих лиц к использованию своего личного аккаунта;
- предоставлять сервису достоверные персональные данные;
- нести ответственность за достоверность всех данных, которые он загружает в личный кабинет сервиса рассылок;
- не использовать купленные или нелегально собранные базы для рассылок;
- не использовать онлайн-платформу сервиса для отправки спама;
- создавать сообщения согласно требованиям Антиспам политики и Условий использования сервиса FastSender. В случае нарушения пользователем Условий использования или других требований сервиса, администрация вправе заблокировать или удалить аккаунт пользователя до полного урегулирования инцидента;
- предоставлять получателям возможность отписаться от сообщений в любой момент;
- воздерживаться от грубой и нецензурной речи при общении с сотрудниками сервиса.
- Пользователь вправе не согласиться с Условиями использования сервиса. В таком случае FastSender имеет право отказать ему в доступе к использованию услуг сервиса.

Вы заявляете и гарантируете, что вы владеете или имеете разрешение использовать все материалы из ваших рассылок. Право собственности на материалы, которые вы загружаете в сервис, принадлежит вам. Мы можем использовать или обнародовать вашу информацию только в соответствии с положениями настоящих Условий и Политики конфиденциальности.

Вы заявляете и гарантируете, что будете использовать наш сервис в соответствии со всеми действующими законам и нормативным актам. Вы несете ответственность за определение того, соответствует ли использование наших услуг нормативным актам вашей страны. Использование нашего сервиса в любых незаконных или дискриминирующих целях запрещено.

Вы заявляете и гарантируете, что при составлении адресных книг, отправке сообщений через любой канал сервиса, а также сборе информации после отправки сообщений, вы:

- четко опишете в письменном виде, как вы планируете использовать любую собранную информацию, в том числе для использования сервиса. Вы получите явное согласие передавать информацию FastSender в рамках этого процесса и будете соблюдать любую опубликованную вами политику конфиденциальности;
- выполнили и будете соблюдать все правила и законы о защите данных и информации, передаваемой при помощи электронных систем связи, и о защите конфиденциальности, действующие в странах, куда вы отправляете сообщения через сервис;
- собрали, сохранили, использовали и передали все данные, относящиеся к любому лицу, в соответствии со всеми законами и правилами о защите данных. У вас есть

необходимое разрешение, позволяющее нам получать и обрабатывать данные и отправлять сообщения этому лицу от вашего имени;

- соглашаетесь компенсировать и оградить нас от любых убытков, включая расходы на услуги адвоката, возникших в результате нарушения вами этих гарантийных обязательств.

5. Обязанности сервиса FastSender

FastSender обязуется:

- предоставить пользователю доступ к сервису после заявки пользователя в сервисе в соответствии с Правилами пользования;
- обеспечить пользователю необходимый функционал для создания и отправки рассылок;
- обеспечить постоянный доступ к сервису с выбранным пользователем логином и паролем;
- предоставить возможность протестировать сервис перед оплатой услуг;
- представить сетку тарифных планов без ограничений пользователя в выборе тарифов;
- уведомлять пользователя об изменениях в тарифах.

Администрация сервиса вправе вносить изменения в интерфейс и функционал FastSender, а также в тарифные планы FastSender. Пользователь получает уведомление о таких изменениях в виде рассылки.

Администрация сервиса вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Условия использования FastSender без предварительного оповещения пользователя. Обновленные Условия использования FastSender вступают в силу с момента их размещения на официальном сайте компании.

6. Ограничения

Администрация сервиса рассылок FastSender вправе запретить (или ограничить) действия пользователя, которые противоречат Условиям использования сервиса. Такими действиями будут считаться все нижеперечисленные действия, а также те, которые по мнению сотрудников сервиса нарушают Правила использования FastSender.

- Пользователю запрещается хранить, обрабатывать и распространять с помощью FastSender информацию, которая противоречит Антиспам политике сервиса или нарушает законодательство Российской Федерации или законодательство страны получателя рассылки.
- Администрация сервиса запрещает и наказывает за любые попытки пользователя собрать информацию в сервисе или на официальном сайте компании.
- Пользователю запрещается копировать или использовать какие-либо части функционала сервиса или доступ к ним в коммерческих целях.
- Пользователь не имеет права передавать данные доступа к своему аккаунту в сервисе третьим лицам, а также регистрироваться от имени другого человека без его ведома или согласия.

- Пользователю не разрешается любыми, в том числе и незаконными, мошенническими способами, пытаться получить персональную информацию о других клиентах FastSender.
- Пользователю запрещается отправлять рассылки получателям, которые не предоставили своего согласия на получение подобных рассылок. Также запрещено рассылать любую информацию, которая нарушает права и свободы человека.

7. Ограничение гарантий и ответственности

Администрация сервиса не несет ответственности за действия пользователя, которые были совершены им в результате непонимания или ошибочного понимания Правил использования FastSender.

Насколько это разрешено законом, вы несете полную ответственность за любые потери в результате вашего использования сервиса, включая любые загрузки с сервиса. Мы не несем ответственности за любые косвенные, карательные, фактические или логически вытекающие убытки, даже если компанию известили о возможности данных убытков или они возникли вследствие халатности. Материальная ответственность сервиса по каким-либо искам, связанным с использованием сервиса, не может превышать общую сумму месячного платежа за использование сервиса.

Насколько это разрешено законом, мы предоставляем материалы и сервис «как есть». Это означает, что мы не предоставляем каких-либо гарантий, прямых или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь гарантиями коммерческих качеств и пригодности сервиса для конкретных целей. Поскольку пользователи используют FastSender в разных целях, мы не можем гарантировать, что он будет отвечать всем вашим требованиям.

FastSender не гарантирует получателям рассылок, отправленных через наш сервис, достоверность полученной информации. FastSender предоставляет только инструменты и услуги для осуществления массовых Email рассылок. Ответственность за законность и достоверность любой информации, отправляемой пользователем через наш сервис, несет сам пользователь. Администрация сервиса имеет право привлечь пользователя к ответственности за его действия, если считает, что они противоречат Правилам использования сервиса FastSender.

8. Антиспам политика

8.1. Общие положения

Мы считаем, что Email рассылки являются мощными инструментами для отправки полезной и запрашиваемой информации, но мы категорически против отправки нежелательных сообщений с их помощью.

Любой зарегистрированный пользователь FastSender может использовать наш сервис, чтобы отправлять рассылки своим друзьям, семье, коллегам, клиентам, знакомым и так далее.

Отправка каких-либо спам-сообщений через сервис строго запрещена.

8.2 Что такое нелегально собранная адресная база

Адресная база считается легальной, если подписчик дал согласие получать рассылки от вас.

Нелегально собранной адресной базой считается:

- список email адресов/номеров телефонов, купленный у третьего лица;
- список email адресов/номеров телефонов, который был взят из справочников, каталогов и подобных источников;
- список email адресов/номеров телефонов, собранный программами для сбора данной информации в Интернет;
- список email адресов/номеров телефонов, который был собран при копировании информации с визиток, бумажных анкет;
- список email адресов/номеров телефонов, который менеджер получает при телефонном разговоре с клиентами;
- список email адресов, в котором содержится большое количество ролевых и/или технических адресов (например info@ и подобные).

Мы оставляем за собой право запросить предоставление рабочего механизма подписки любого списка рассылки.

8.3 Что такое спам-рассылка

Мы рассматриваем любое нежелательное сообщение, отправленное с целью выманивания у пользователей ценностей или введения их в заблуждение, или сообщение, отправленное получателем без их предварительного согласия на получение, как спам.

При отправке сообщений пользователь должен руководствоваться следующими принципами:

- тема и текст сообщения не должны содержать ложную, некорректную или вводящую в заблуждение информацию;
- сообщения не должны отправляться получателем без их предварительного согласия;
- отображаемый текст должен четко формулировать или представлять предлагаемую услугу;
- рекламные кампании должны давать четкое представление о том, кто предоставляет услугу (отправитель), и содержать четкую стоимость рекламируемой услуги.

Отправка сообщений по незаконно собранным адресным книгам через SMTP-серверы FastSender строго запрещена. Также при отправке рассылки запрещено использовать адрес отправителя, который зарегистрирован в сервисе временной почты.

8.4 Запрещенный контент

Пользователю запрещается использовать сервис для отправки спама или любого другого контента оскорбительного или незаконного характера.

Мы не отправляем:

- email сообщения, которые не соответствуют законодательству вашей страны;
- сообщения сексуального характера;
- сообщения, разжигающие межнациональную рознь;
- рекламные сообщения получателям, которые не давали свое разрешение на их получение.

Мы проверяем каждый аккаунт, чтобы убедиться, что он соответствует Правилам использования FastSender. Это помогает нам поддерживать хороший уровень доставляемости для всех наших клиентов.

Некоторые сферы деятельности вызывают больше жалоб на спам и оскорбительное содержание сообщений, чем обычно. Мы не можем рисковать репутацией нашего сервера, ведь это напрямую влияет на доставляемость рассылок наших клиентов.

Сервис не допускает рассылки, которые предлагают услуги или продукцию, перечисленные ниже:

- эскорт и службы знакомств;
- распространение вредоносного ПО и вирусов;
- финансовые пирамиды или сетевой маркетинг (МЛМ-компанияи);
- незаконные товары, пиратское программное обеспечение или медиа.

Сервис в индивидуальном порядке может допустить рассылки, которые предлагают услуги или продукцию, перечисленные ниже:

- продажа фармацевтической продукции, в том числе лекарств, отпускаемых по рецепту, и поддельных лекарственных средств;
- работа на дому, заработок денег онлайн, а также различные способы привлечения потенциальных клиентов вроде «быстро разбогатеите», «постройте свое богатство», «финансовая независимость» и тому подобное;
- интернет-трейдинг, советы по внутридневной торговле, контент, связанный с фондовыми рынками, включая, но не ограничиваясь досками объявлений;
- партнерский маркетинг;
- долговые коллекторы, предложения по реструктуризации кредитов и освобождению от долгов;
- ипотека и кредиты;
- пищевые, травяные и витаминные добавки;
- товары для взрослых или ссылки на них;
- список брокеров или сервисов аренды;
- ставки/игорные услуги, в том числе покер, казино и спортивные события;
- политические партии и организации;
- табачная продукция;
- алкогольная продукция;
- религиозный контент.

Обращаем внимание, что контент рассылки должен явно ассоциироваться с адресом отправителя (доменом).

Администрация сервиса обращает особое внимание на то, чтобы FastSender не попал в черные списки популярных RBL-сервисов. Рассылки, из-за которых IP-адреса или домены сервиса попали в RBL-списки, незамедлительно приостанавливаются.

8.5 Наши меры в случае несоблюдения Антиспам политики

При получении жалоб, связанных с нарушением правил данной Политики, отправка рассылки будет прервана, предоставление услуг будет временно приостановлено, а средства на балансе заморожены до выяснения деталей нарушения.

8.6 Удаление аккаунта в сервисе / Возврат денежных средств

Вы можете удалить аккаунт в сервисе в случае, если количество писем, отправленных с него, не превышает 200 штук. Если отправлено больше 200 писем, аккаунт считается рабочим, а возможность возврата средств исключается.

Если ваш аккаунт заблокирован или его действие приостановлено из-за жалоб на спам, мы оставляем за собой право не производить возврат денежных средств. Подробнее см. Политику возврата средств.

Убедитесь, что все получатели ваших рассылок реальные подписчики, которые дали согласие получать рассылки. Не разрешается отправлять рассылки по базе, адреса для которой были собраны автоматически с помощью программного обеспечения для сбора адресов. Не разрешается также отправлять рассылки по купленной базе адресов.

Убедитесь, что ваши рассылки соответствуют действующим законам о борьбе со спамом. Обратите внимание, что рекламные, коммерческие, информационные письма должны содержать физический адрес компании-отправителя.

Мы сохраняем за собой право приостановить действие аккаунта или заблокировать личный кабинет пользователя, если количество жалоб на спам даже по одной рассылке превышает допустимый уровень. Предупреждаем, что аккаунт, который вы не используете на протяжении 9 месяцев, расценивается как неактивный и может быть удален.

Аккаунты с высоким процентом жалоб блокируются без права на возврат денежных средств.

Максимально допустимый лимит несуществующих адресов составляет 7%. Если количество невалидных (несуществующих, недействительных) адресов в базе превышает допустимый лимит, модераторы сервиса могут заблокировать рассылку. Чтобы избежать блокировки, проверьте адреса на валидность с помощью сервиса по валидации Email от FastSender либо специальных программ/инструментов перед загрузкой в сервис.

Мы понимаем, что при отправке большого количества email писем в рамках массовых рассылок возможно небольшое количество жалоб. Поэтому FastSender установил допустимый процент таких жалоб — 0,4% по домену получателя в рамках одной email кампании. При этом мы обращаем внимание на общее количество отправленных писем, процент жалоб и их тип. Количество отписок не должно превышать 1% от списка рассылки. Но если процент жалоб превышает 0,5-0,7% от общего количества адресатов в рассылках, ваш аккаунт может быть приостановлен или заблокирован без права на возврат денежных средств.

8.7 Жалобы на спам или мошенничество

Сообщите нам о мошенничестве или нежелательных/оскорбительных сообщениях по электронному адресу support@fastsender.ru. Приложите к письму полученное спам-сообщение, укажите дату и время получения.

Рассылки, на которые поступают подобные жалобы, будут приостановлены до момента выяснения деталей.

9. Применимое право. Арбитражное разбирательство

Отношения Сервиса и Клиента в рамках предоставляемых услуг FastSender не отраженные в данном договоре регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения споров между Сервисом и Клиентом по вопросам, предусмотренным настоящим Договором или в связи с ним, Сервис и Клиент примут все меры к разрешению их путем переговоров между собой.

В случае невозможности достижения взаимоприемлемого решения, споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Санкт-Петербурга, соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с обязательным соблюдением досудебного письменного претензионного порядка. Срок ответа на претензию – 15 (пятнадцать) календарных дней с даты получения претензии Стороной.

10. Стоимость услуг

10.1. Услуга «SMTP-сервер»

Услуга	Кол-во отправленных	Срок действия	Стоимость
Пакет 10 000	10 000 email	3 месяца	990 ₽
Пакет 15 000	15 000 email	3 месяца	1 350 ₽
Пакет 25 000	25 000 email	3 месяца	2 000 ₽
Пакет 50 000	50 000 email	6 месяцев	3 750 ₽
Пакет 100 000	100 000 email	6 месяцев	7 000 ₽
Пакет 250 000	250 000 email	6 месяцев	16 250 ₽
Пакет 500 000	500 000 email	6 месяцев	30 000 ₽