

# Пользовательское соглашение сетевого ресурса «uxfeedback.ru»

Редакция от «25» марта 2022 года

Настоящее Пользовательское соглашение сетевого ресурса и «uxfeedback.ru» 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 сетевого ресурса «uxfeedback.ru», 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 ресурса «uxfeedback.ru» 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: uxfeedback.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 Платформы UX Feedback. 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 uxfeedback.ru 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 сетевому ресурсу «uxfeedback.ru».

1.2. Сайт, любой ресурс и сервис, равно как и товарный знак / знак обслуживания uxfeedback.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 ресурса «uxfeedback.ru» (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 uxfeedback.ru или на сайте uxfeedback.ru 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 uxfeedback.ru и в приложении «uxfeedback.ru»

5.1. Для использования сетевого ресурса uxfeedback.ru Пользователь должен авторизоваться на сайте по адресу: <https://app.uxfeedback.ru/> нажав кнопку «Авторизация».

5.2. Нажав кнопку «Авторизация» Пользователь принимает условия настоящего Соглашения и политики конфиденциальности использования сетевого ресурса uxfeedback.ru.

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 платформы uxfeedback.ru.

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 Форм 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 [uxfeedback.ru](http://uxfeedback.ru).

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://uxfeedback.ru/agreement.html>

Дата публикации: 25.03.2022

Предыдущая версия документа: <https://uxfeedback.ru/agreement05102018.html>