

**Правила отправки Сообщений в рамках Услуги «МЭЙЛ-рассылка»
(далее – Правила МЭЙЛ-рассылки)**

1. Общие условия

1.1. Заказывая услуги Исполнителя, Заказчик тем самым, от своего имени выражает свое согласие с тем, что настоящие Правила действует с момента заключения Договора оказания услуг.

1.2. Условия настоящий Правил МЭЙЛ-рассылки могут быть изменены Исполнителем в одностороннем безакцептном порядке. Исполнитель публикует измененные Правила МЭЙЛ-рассылки в новой редакции за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя <https://sms-manager.ru/regulations/>. Заказчик подтверждает, что нахождение Правил МЭЙЛ-рассылки на официальном сайте Исполнителя достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

1.3. Заказчик обязуется самостоятельно отслеживать изменения в настоящих Правилах МЭЙЛ-рассылки.

1.4. Если в тексте настоящего Договора не указано иное, термины и определения имеют следующее значение:

Авторизация доменного имени – функция в рамках Системы, позволяющая Заказчику подтвердить свои права на Доменное имя Заказчика, а Исполнителю – проверить Сайт Заказчика на предмет соответствия настоящим Правилам МЭЙЛ-рассылки.

Адрес отправителя - запись, однозначно идентифицирующая Почтовый ящик Заказчика от которого происходит отправка Сообщений Заказчика Получателям в рамках услуги МЭЙЛ-рассылка.

Адрес получателя - запись, однозначно идентифицирующая Почтовый ящик Получателя, которому Заказчик отправляет Сообщение в рамках услуги МЭЙЛ-рассылка.

Доменное имя Заказчика — адрес в сети Интернет, на котором размещен Сайт Заказчика.

Консультирование по МЭЙЛ-рассылкам – комплекс дополнительных услуг Исполнителя в рамках МЭЙЛ-рассылки, нацеленных на улучшение результатов отправки МЭЙЛ-сообщений Заказчика.

МЭЙЛ-кампания – МЭЙЛ-сообщение, отправленное Заказчиком по Списку.

МЭЙЛ-сообщение – сообщение, отправляемое Заказчиком на Адрес получателя в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка».

Почтовый сервис — сервис, используемый Получателями для получения и отправки электронной почты.

Почтовый ящик – адрес вида имя_пользователя @ доменное_имя

Сайт Заказчика – система электронных документов Заказчика в сети Интернет, доступных под Доменным именем Заказчика, идентифицирующих Заказчика, его деятельность, наименование выполняемых работ и оказываемых услуг.

СПАМ папка – раздел в рамках Почтового сервиса, куда автоматически попадают МЭЙЛ-сообщения, оцениваемые Почтовым сервисом как нежелательные к прочтению Получателем.

СПАМ-рассылка – совокупность МЭЙЛ-сообщений, отправленных Заказчиком в рамках сервиса МЭЙЛ-рассылка, результатом которой явилось как минимум одно из следующих событий:

- превышение установленного Системой порога допустимого количества жалоб Получателей в рамках МЭЙЛ-кампании Заказчика;
- появление IP-адреса (-ов), который использовался Исполнителем для отправки МЭЙЛ-кампании Заказчика, в списках RBL-сервисов;
- поступление жалоб на МЭЙЛ-кампанию Заказчика через FBL;
- превышение установленного Системой минимального уровня доставки МЭЙЛ-сообщений.

Список – любая база Адресов и прочей информации о Получателях, создаваемая Заказчиком в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка».

Тариф при нерегулярной отправке – комплекс тарифов в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка», при котором Заказчик оплачивает каждое МЭЙЛ-сообщение, отправленное Получателям. Стоимость одного

МЭЙЛ-сообщения при этом устанавливается в зависимости от общего количества МЭЙЛ-сообщений, которое приобретает Заказчик в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка».

Тариф при регулярной отправке – комплекс тарифов в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка», при котором с баланса электронного виртуального счета Заказчика ежемесячно списывается фиксированная сумма. Размер списания при этом устанавливается в зависимости от выбранного Заказчиком максимально допустимого количества Подписчиков, которое может храниться в Списках Заказчика. В рамках Тарифа при регулярной отправке Заказчику в зависимости от выбранного Заказчиком максимально допустимого количества Подписчиков, которое может храниться в Списках Заказчика, устанавливаются ограничения по максимальному количеству рассылаемых МЭЙЛ-сообщений.

Услуга «МЭЙЛ-рассылка» (далее – МЭЙЛ-рассылка) - комплекс программных средств Исполнителя в рамках Системы, обеспечивающих Заказчику возможность Авторизации Доменного имени Заказчика, настройки и отправки МЭЙЛ-сообщений с Адресов отправителя Заказчика на Адреса получателей, анализа результатов отправки. В рамках настоящего Договора Стороны также признают, что в рамках МЭЙЛ-рассылки осуществляется информационно-техническое обслуживание, включая, но не ограничиваясь: тренинговые программы, техническая поддержка, консультирование и т.д.

FBL – стандарт, поддерживаемый крупнейшими Почтовыми сервисами, по которому Система получает информацию о жалобах Получателей на СПАМ.

RBL-сервисы – ресурсы в сети Интернет, собирающие и хранящие черные списки IP-адресов, с которых рассылается СПАМ.

Hard-bounce – невозможность доставки МЭЙЛ-сообщений Заказчика по причине некорректного почтового ящика.

1. Обязательства Заказчика в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка»

1.1. Пользуясь инструкцией, размещенной в Личном кабинете, провести процедуру авторизации доменного имени Заказчика.

1.2. Использовать в качестве Адреса отправителя Почтовый ящик вида *имя_пользователя @ авторизованное доменное имя Заказчика*

1.3. Информировать Исполнителя о поступлении любой претензии/обращения Получателей, государственных/муниципальных органов и иных третьих лиц, судебных исков, иной судебной и административной документации, незамедлительно, но не позднее следующего рабочего дня со дня такого поступления с приложением копии обращения и всех сопутствующих документов.

1.4. По требованию Исполнителя направлять ему на согласование ответы на претензии, поступающие от лиц, указанных в п.2.3 настоящих Правил, а также обеспечивать подготовку и доставку таким лицам ответов, подготовленных в соответствии с указаниями Исполнителя и/или Оператора.

2. Порядок регистрации Заказчика в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка»

2.1. Для регистрации в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка» Заказчику необходимо:

2.1.1. ввести в адресной строке Интернет-браузера электронный адрес сайта услуги «МЭЙЛ-рассылка»: <http://mail-manager.ru/registration/>;

2.1.2. заполнить заявку на регистрацию в рамках услуги;

2.1.3. нажать на команду «Получить доступ»;

2.1.4. ввести специальный проверочный код, полученный через СМС-сообщение на номер телефона, указанный в заявке на регистрацию;

2.1.5. после получения логина и пароля, которые высылаются на адрес электронной почты и мобильный телефон Заказчика, указанные им при регистрации, ввести такие данные на странице доступа к услуге «МЭЙЛ-рассылка», размещенной по адресу: <http://mail.imobis.ru/app/user/>.

3. Ответственность сторон

3.1. При использовании некоторых функций Системы в рамках услуги «МЭЙЛ-рассылка» по выбору Заказчика могут быть задействованы функции куки и/или трэкинга, хранящие файлы на компьютерном оборудовании Подписчиков, посетителей Сайта Заказчика и других. Ответственность за решение об использовании функций куки и/или трэкинга несет исключительно Заказчик. Заказчик при этом

обязуется полностью соблюдать действующее законодательство и обеспечить Подписчиков, посетителей Сайта Заказчика и других всей необходимой информацией о работе функций и получить надлежащим образом оформленные согласия на применение указанных функций на компьютерном оборудовании Подписчиков, посетителей Сайта Заказчика и других.

3.2. Исполнитель не несет ответственности за неполучение или несвоевременное получение Получателем МЭЙЛ-сообщений Заказчика, в том числе, но не ограничиваясь, возникновением одной из следующих причин:

- при доставке МЭЙЛ-сообщений почтовый ящик Получателя может быть заблокирован или оператор связи может отказать в приёме МЭЙЛ-сообщения по техническим или иным причинам, в том числе из-за несоответствия содержания Сообщения требованиям оператора связи;
- почтовый сервис Получателя отказывается принимать Сообщения, основываясь на их содержимом;
- почтовый сервис Получателя отказывает в приёме Сообщения, если в нем обнаружена ссылка на ресурс, находящийся в чёрных списках URL-адресов;
- почтовый сервис Получателя, руководствуясь внутренними алгоритмами, доставит МЭЙЛ-сообщение в СПАМ-папку.

4. Политика защиты от СПАМа

4.1. Заказчик может отправлять МЭЙЛ-сообщения Получателям, если разрешение на отправку получено:

- через форму подписки на Сайте Заказчика;
- через бумажные формы и анкеты. При этом Получатель должен понимать, на что именно он подписывается и должен **сознательно** дать положительный ответ на вопрос о подписке (поставить «галочку» и подписать форму/анкету);
- из визитных карточек, при этом Заказчик должен предупредить Получателя о том, что его адрес будет включен в Список. А Получатель должен поставить на визитной карте отметку о согласии получать рассылку.

4.2. Заказчик НЕ может отправлять МЭЙЛ-сообщения Получателям, если:

- владелец Почтового ящика не дал Заказчику своего явного разрешения отправлять ему МЭЙЛ-сообщения;
- Заказчик приобрел или иным образом получил адреса Получателей от других лиц;
- Заказчик скопировал адрес Получателя в публичном доступе (например, в Интернете).

4.3. Каждое МЭЙЛ-сообщение, отправляемое Заказчиком, должно содержать:

- информацию об Отправителе, включая телефоны и адреса местонахождения, доступные прямо из МЭЙЛ-сообщения, или по ссылке, размещенной в Сообщении;
- ссылку для удаления Адреса получателя из Списков Заказчика и как следствие отказа от дальнейшего получения МЭЙЛ-сообщений от Заказчика (без необходимости ввода пароля и подобного функционала);
- тему Сообщения, которая не будет вводить Получателя в заблуждение относительно содержания МЭЙЛ-сообщения.
- любую другую информацию в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Исполнитель имеет право без предварительного уведомления прекратить доставку МЭЙЛ-сообщений Заказчика и заблокировать доступ к услуге «МЭЙЛ-рассылка», если МЭЙЛ-сообщения Заказчика:

- из расчета на каждую 1000(тысячу) МЭЙЛ-сообщений, отправленных Заказчиком в рамках одной МЭЙЛ-кампании, вызвали 5(пять) и более жалоб на СПАМ со стороны Получателей;
- уровень Hard-bounce в 10% и более в рамках одной МЭЙЛ-кампании;
- уровень открытых Сообщений в 5% и менее в рамках одной МЭЙЛ-кампании;
- стали причиной попадания IP-адресов Исполнителя в списки RBL-сервисов.