

Общие условия оказания услуг Fargraph

Редакция от 04.08.2026. Постоянный адрес: <https://fargraph.online/legal/terms/2026-08-04>

Условия применяются только вместе с подписанным Заказом на подключение Fargraph. Заказчиками могут быть ООО, ИП и плательщики НПД, приобретающие сервис для профессиональной деятельности. Условия не являются публичной офертой и не предназначены для личных, семейных или бытовых нужд.

1. Договор

1.1. Договор состоит из индивидуального Заказа и настоящих Общих условий. В Заказе фиксируются стороны, цена настройки, абонентская плата, включённые минуты и стоимость перерасхода. При расхождении документов Заказ имеет приоритет.

1.2. Для Заказчика действует редакция Общих условий, указанная в подписанном Заказе. Новая редакция применяется только после письменного согласия Заказчика.

1.3. Операционные настройки согласуются в переписке и могут изменяться без дополнительного соглашения, если не меняются цена, включённые минуты и стоимость перерасхода.

2. Услуга и запуск

2.1. Fargraph настраивает голосового ИИ-агента для приёма входящих переадресованных звонков. Агент отвечает по сведениям Заказчика, сообщает, что является ИИ-агентом, собирает заявку и передаёт её Заказчику согласованным способом.

2.2. Услуга не включает исходящие звонки, окончательную запись клиента на время и обещание цены, срока или возможности ремонта.

2.3. После передачи настроенного агента Заказчик в течение 3 рабочих дней принимает настройку или присылает конкретные замечания. Fargraph устраняет замечания. Если их нет в указанный срок, настройка считается принятой.

2.4. Сервис запускается после оплаты настройки и первого месяца, приёмки настройки и успешного контрольного звонка через фактическую переадресацию. Fargraph сообщает дату запуска по договорной почте; с этой даты начинается оплаченный месяц.

3. Заказчик и телефония

3.1. Заказчик передаёт достоверные сведения об услугах и ценах и своевременно сообщает об изменениях. До обновления агент использует ранее подтверждённые сведения.

3.2. Заказчик самостоятельно настраивает и оплачивает переадресацию у своего оператора, проверяет работу агента до запуска и поддерживает переадресацию в рабочем состоянии.

3.3. Технический номер может принимать вызовы нескольких клиентов Fargraph. Он не передаётся Заказчику в исключительное пользование. Fargraph вправе заменить номер или оператора, уведомив Заказчика и передав инструкции по изменению переадресации.

3.4. Для выбора клиентского сценария используется номер из Diversion, History-Info или другого

согласованного SIP-поля. Если маршрутизационный признак отсутствует, неизвестен или противоречив, индивидуальный сценарий не запускается.

3.5. Fargraph не отвечает за сбой внешнего оператора, интернета, оборудования или переадресации, но предоставляет имеющиеся технические данные и помогает найти причину.

4. Оплата

4.1. Цены указываются в Заказе. Настройка оплачивается до начала работ. Абонентская плата вносится за месяц вперёд: первый платёж — до запуска, следующие — до начала нового оплачиваемого месяца.

4.2. Перерасход рассчитывается по длительности принятых звонков. Fargraph направляет расчёт в течение 3 рабочих дней после оплаченного месяца, Заказчик оплачивает его в течение 5 рабочих дней. Данные учёта минут предоставляются по запросу.

4.3. Расходы на переадресацию Заказчик оплачивает своему оператору отдельно.

4.4. Fargraph применяет НПД, не предъявляет НДС и после оплаты направляет чек из «Мой налог». Об утрате статуса НПД Fargraph сообщает в течение 3 рабочих дней.

4.5. Услуги за оплаченный месяц считаются принятыми, если в течение 5 рабочих дней после его окончания Заказчик не направил конкретные замечания. Акт составляется по запросу любой Стороны.

5. Ограничения ИИ-агента

5.1. ИИ-агент может не расслышать, неточно понять вопрос или собрать неполную заявку. Fargraph исправляет повторяющиеся ошибки настройки, но не гарантирует безошибочность каждого разговора, рост записей или выручки.

5.2. Агент отвечает только по подтверждённым Заказчиком сведениям. Окончательные цену, срок и возможность ремонта подтверждает сотрудник Заказчика.

6. Записи и персональные данные

6.1. Заказчик является оператором персональных данных звонящих, определяет законное основание обработки и выполняет обязанности перед ними. Fargraph обрабатывает данные по поручению Заказчика только для исполнения договора.

6.2. Обрабатываются имя, номер телефона, запись и расшифровка разговора, сведения об автомобиле и обращении, желаемое время визита, время звонка и технические идентификаторы. Паспортные, платёжные и медицинские сведения ИИ-агент не запрашивает. Цели обработки: принять звонок, ответить по базе знаний, собрать и передать заявку, разобрать спорную ситуацию и устранить технический сбой. Операции: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача Заказчику и согласованным поставщикам, блокирование, удаление и уничтожение.

6.3. Записи и расшифровки хранятся 30 дней и удаляются. Защищённая резервная копия может хранить удалённые данные ещё до 7 суток. Fargraph не продаёт контакты, не использует разговоры для рекламы и не передаёт их для обучения общедоступных или собственных моделей. Указанные сроки относятся к копиям, которые хранит Fargraph. После передачи заявки или расшифровки в

согласованный Заказчиком канал полученная копия находится под контролем Заказчика, и срок её хранения определяет Заказчик.

6.4. Fargraph соблюдает конфиденциальность, ограничивает доступ, защищает данные, выполняет требования статей 18.1 и 19 Закона № 152-ФЗ и по запросу предоставляет Заказчику сведения о принятых мерах.

6.5. Новый технический поставщик заранее письменно согласовывается с Заказчиком. Fargraph возлагает на него обязанности по конфиденциальности, защите, уведомлению об инцидентах и удалению данных и отвечает за его действия как за свои.

6.6. Об инциденте Fargraph сообщает не позднее 12 часов после обнаружения. Обращение субъекта данных передаётся Заказчику в течение 3 рабочих дней. Уведомления регулятору и ответы субъектам направляет Заказчик как оператор.

7. Ответственность

7.1. Общая ответственность Fargraph ограничена суммой платежей Заказчика за последние 3 месяца, включая настройку, но не менее 4 900 Р. Ограничение не действует при умысле и нарушении обязательств по персональным данным. Упущенная выгода не возмещается.

7.2. Если претензия возникла из-за недостоверных сведений Заказчика или неисполнения им обязанностей оператора персональных данных, Заказчик возмещает документально подтверждённые прямые расходы, возникшие именно по этой причине.

8. Срок и отказ

8.1. Договор действует бессрочно с момента подписания Заказа. Любая Сторона может отказаться от него, предупредив другую за 10 календарных дней. При отказе Fargraph применяется пункт 2 статьи 782 ГК РФ.

8.2. Принятая настройка является завершённой услугой и не пересчитывается. Неиспользованный аванс за будущие месяцы возвращается в течение 10 рабочих дней после окончательного расчёта.

8.3. Fargraph вправе приостановить сервис при просрочке оплаты или незаконном использовании, предварительно предупредив Заказчика, кроме случаев, когда нарушение необходимо прекратить немедленно.

9. Электронные документы

9.1. Документы и уведомления могут подписываться через ЭДО, обменом подписанными PDF-сканами или электронной почтой с адресов, указанных в Заказе. Доступ к такому адресу признаётся ключом простой электронной подписи. Каждая Сторона обеспечивает конфиденциальность доступа к своей договорной почте и незамедлительно сообщает другой Стороне об утрате доступа или подозрении на компрометацию. До получения такого сообщения документы и письма с договорного адреса считаются отправленными этой Стороной.

9.2. Переписка с договорных адресов подтверждает договорённости. Цена, включённые минуты, стоимость перерасхода и редакция Общих условий меняются только письменно.

10. Заключительные положения

10.1. Споры сначала решаются переговорами, затем — в суде по законодательству России. Реквизиты и договорные адреса электронной почты указываются в Заказе.