RELCOM

Приложение к Условиям Relcom — Relcom Support

Особые условия чата для сайта.

Редакция 1.0 · Обновлено 21 ноября 2026 г.
https://relcom.app/ru/legal/annex-support/2026-11-21

Что это

Чат для сайта и консоль, в которой ваша команда отвечает посетителям.

Переписка — ваши данные

Сообщения посетителей, их имена и контакты — данные, за которые отвечаете вы. Мы обрабатываем их по вашему поручению на условиях соглашения об обработке данных. Вы сообщаете посетителям в своей политике конфиденциальности, что на сайте работает чат и кто видит переписку.

Где работает чат

Чат запускается только на адресах, которые вы разрешили в проекте. За то, на каких сайтах стоит ваш чат, отвечаете вы.

Подтверждённые пользователи

Если на вашем сайте есть вход, чат может показать оператору подтверждённое имя посетителя. Для этого ваш сервер подписывает идентификатор пользователя секретом проекта. Секрет храните только на сервере. Подпись действует ограниченное время. После смены секрета прежний ещё некоторое время принимается, чтобы ваш сайт успел перейти на новый. Ключ посетителя в браузере перестаёт действовать после 90 дней без использования.

Уведомления

Уведомления о новых сообщениях уходят тем, кого вы указали, по трём каналам: на почту, в Telegram и push-уведомлением в браузере. В уведомление попадают название проекта, имя или почта посетителя и начало его сообщения: в Telegram до 300 знаков, в push-уведомлении до 160, в письме до 2000. Этот текст попадает в выбранный сервис. Push-уведомления доставляют службы браузеров: Google, Apple, Mozilla, Microsoft.

Операторы и проекты

Роли: оператор, администратор, владелец. План ограничивает число проектов и операторов. В одном проекте можно разрешить несколько адресов сайтов, их число не ограничено. Операторы считаются по всем проектам владельца вместе. В это число входят сам владелец и приглашения, которые ещё не приняты. На плане Business каждый оператор сверх двадцати оплачивается отдельно по прайс-листу.

Доступ сотрудников Relcom

У сотрудников Relcom есть служебная консоль. В ней они видят данные проектов, в том числе переписку, только для чтения. Это нужно, чтобы помогать вам по вашему обращению и разбирать жалобы и злоупотребления. Каждое действие сотрудника записывается в журнал. Сотрудники могут приостановить проект или заблокировать аккаунт в случаях из раздела 11 Условий. Они могут передать проект другому аккаунту по вашей просьбе. Они могут удалить проект; удалённый проект можно восстановить в течение 30 дней.

Хранение переписки

Срок хранения переписки выбираете вы в настройках проекта: 6, 12 или 24 месяца. Если ничего не менять, это 24 месяца. Диалог удаляется автоматически, когда с последнего сообщения в нём прошёл этот срок. Посетитель, у которого не осталось диалогов, удаляется, когда его не видели в течение того же срока.

Удалить отдельный диалог в консоли пока нельзя. Можно удалить посетителя целиком вместе со всеми его диалогами или стереть его имя, почту и телефон.

Если платный план отключён

Аккаунт переходит на бесплатный план: один проект, два оператора. Уже созданные проекты и приглашённые операторы продолжают работать, ничего не удаляется. Добавить новые проекты и операторов нельзя, пока их больше, чем разрешает план. Возможности платных планов — редактирование справки, свой логотип, ключи API и вебхуки — отключаются. Переписка сохраняется.

Когда вы уходите

Удалённый проект сразу перестаёт работать, а через 30 дней удаляется окончательно вместе с перепиской, данными посетителей и статьями справки. Отдельной кнопки выгрузки нет: диалоги и сообщения можно получить через API (план Team и выше) или через коннектор для ассистента.

Чего пока нет

Центр помощи готовится и не выпущен.