RELCOM

Условия Relcom

Общий договор на все продукты Relcom — Resources, ID, Press, Support и Verify.

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

1. Кто с кем договаривается

Продукты Relcom предоставляет Reliable Communications s.r.o., Prokopova 2856/10, Žižkov, 130 00 Praha 3, Чехия, регистрационный номер 03613607, номер плательщика НДС CZ03613607, записана в торговом реестре Городского суда в Праге, раздел C, вкладка 233945 (дальше — «Relcom», «мы»).

«Вы» — человек или компания, которые создали аккаунт и пользуются хотя бы одним продуктом.

Эти условия одни на все продукты. К ним относятся:

- приложение каждого продукта, которым вы пользуетесь;
- прайс-лист;
- правила допустимого использования;
- соглашение об обработке данных.

Если приложение продукта говорит иначе, чем эти условия, для этого продукта действует приложение. Если с вами подписан отдельный письменный договор, он важнее этой страницы.

Все документы договора опубликованы в одном месте — на relcom.app/legal. Сайты продуктов ссылаются на них и собственных условий не имеют. Если на сайте продукта вам встретились другие условия, действует редакция с relcom.app/legal. Отдельно от договора у Relcom ID и Relcom Verify есть свои политики для людей, которые входят на сайты наших клиентов или проходят проверку: эти люди не наши покупатели, их данные мы обрабатываем по поручению клиента (см. соглашение об обработке данных). У Relcom Resources есть своя политика о данных сайтов и машин для агентов (журналы, проверки сборки, коннектор) на resources.relcom.com/legal/privacy.

2. Как заключается договор

Договор заключается, когда вы создаёте аккаунт или оформляете платный план и подтверждаете, что принимаете эти условия. Мы присылаем подтверждение на вашу почту со ссылкой на принятую редакцию и с её текстом в файле PDF. Договор заключён в момент, когда мы подтвердили создание аккаунта или заказ.

До заказа платного плана мы показываем на одном экране, что вы покупаете, цену с налогом за период, срок, на который план продлевается, и как его отменить. Введённые данные можно проверить и исправить до нажатия кнопки. Кнопка заказа называется «Заказать с обязанностью оплаты»: её нажатием вы оформляете заказ. Затем оплату принимает Stripe на своей странице; его кнопка только проводит платёж по уже оформленному заказу.

Мы сохраняем запись о том, когда и какую редакцию условий и прайс-листа вы приняли. Прошлые редакции остаются доступными по постоянным адресам.

Условия опубликованы на английском, чешском, русском и немецком языках, и договор можно заключить на любом из них. Если версии расходятся, для компаний действует английская. Потребитель может опираться на версию на том языке, на котором оформил заказ.

3. Аккаунт

У вас один аккаунт Relcom ID на все продукты. Указывайте адрес почты, к которому у вас есть доступ. Не передавайте никому пароль и второй фактор: за действия в вашем аккаунте отвечаете вы. Если думаете, что в аккаунт вошёл кто-то другой, напишите на info@relcom.com.

В случаях из раздела 11 мы можем закрыть вход в аккаунт. Тогда открытые сессии во всех продуктах заканчиваются; ваши сайты, блоги и чаты при этом не удаляются.

Аккаунт может создать человек не младше 18 лет. Если аккаунт создаётся для компании, вы подтверждаете, что вправе действовать от её имени.

4. Бесплатные и платные планы

У каждого продукта есть бесплатный план с ограничениями и платные планы. Что входит в план и сколько он стоит, написано в прайс-листе.

Бесплатный план мы можем изменить или закрыть, предупредив вас по почте не позже чем за 30 дней.

5. Цена и оплата

- Цены указаны в евро и включают НДС, если он применяется. Цена одна для всех покупателей. Компании из других стран ЕС с действующим номером плательщика НДС платят её по правилу обратного начисления: налог в их счёте не начисляется.
- Платный план оплачивается вперёд, за месяц. Он продлевается автоматически на следующий месяц, пока вы его не отмените.
- Оплату принимает платёжный сервис Stripe. Данные карты мы не получаем и не храним.
- На каждую оплату вы получаете счёт на почту.
- Оплата производится способом, указанным при заказе: в самом продукте или в общем аккаунте Relcom.

6. Смена плана и отмена

Отменить план можно в любой момент в консоли продукта или в аккаунте. План действует до конца оплаченного месяца и больше не продлевается. После этого продукт переходит на бесплатный план; что при этом происходит с данными, сказано в приложении продукта.

При переходе на более дорогой план разница за оставшиеся дни месяца списывается сразу. При переходе на более дешёвый новый план начинает действовать со следующего месяца. До этого вы пользуетесь прежним планом; возврата и зачёта разницы нет.

7. Возврат денег

Первая покупка. В течение 14 дней после первой оплаты платного плана вы можете отказаться от него, и мы вернём деньги полностью, без вычета за использованные дни. Это действует и для частных лиц, и для компаний. Если в эти 14 дней вы отменяете план в консоли, это и есть отказ: план сразу переходит на бесплатный, и мы возвращаем деньги.

Если вы потребитель, вы вправе отказаться от договора в течение 14 дней со дня его заключения без объяснения причин. Для этого до конца срока отправьте нам однозначное заявление на info@relcom.com или отмените план в консоли; можно использовать образец заявления в конце условий. Мы вернём всё, что вы заплатили, не позже чем через 14 дней после получения заявления, тем же способом, которым вы платили, и без комиссий. Услуга начинает оказываться сразу после заказа по вашей просьбе; несмотря на это, при отказе в срок мы ничего не удерживаем за

использованные дни.

Дальше. Оплаченный месяц не возвращается: отмена действует с его конца. Исключение — раздел 11. Компенсацию за перерывы в работе мы не выплачиваем: обязательства по доступности у обычных планов нет, см. раздел 10. Если вы потребитель и услуга не соответствует договору, у вас остаются права по закону: вы можете требовать, чтобы мы устранили недостаток, а если мы не сделаем этого в разумный срок — соразмерной скидки или отказа от договора с возвратом денег за время, когда услуга не соответствовала договору. О недостатке напишите на info@relcom.com; мы ответим не позже чем через 30 дней.

8. Изменение цен

Мы можем менять цены. О повышении мы сообщаем по почте не позже чем за 30 дней. Новая цена действует с первого месяца, который начинается после этого срока. Если вы с ней не согласны, отмените план до её вступления в силу: оплаченный месяц вы доработаете по старой цене.

9. Если оплата не прошла

Если списать оплату не удалось, мы сообщаем вам по почте и повторяем попытку. Продукт работает на платном плане ещё 14 дней. Если за это время оплата не прошла, платный план отключается:

- продукт переходит на бесплатный план и его ограничения;
- то, что на бесплатном плане работать не может, останавливается. Что именно, сказано в приложении продукта;
- данные того, что остановлено, сохраняются 60 дней после отключения платного плана, затем удаляются без возможности восстановления. Срок один для всех продуктов;
- то, что продолжает работать на бесплатном плане, не удаляется.

Как только оплата проходит, план восстанавливается.

10. Доступность и изменения

Мы стараемся, чтобы продукты работали постоянно, но не обещаем, что они всегда доступны и работают без ошибок. Уровень обслуживания (SLA) не гарантируется, если не согласован письменно.

Мы можем менять, добавлять и убирать функции. Об изменении, которое убирает то, на что опирается ваш сайт, мы сообщаем по почте не позже чем за 30 дней.

Если мы решим закрыть продукт целиком, мы предупредим не меньше чем за 90 дней, вернём оплату за неиспользованное время и всё это время дадим выгрузить данные.

11. Приостановка и прекращение с нашей стороны

Мы можем приостановить продукт или аккаунт, если вы нарушаете эти условия или правила допустимого использования, создаёте риск для других клиентов или сервиса, или если этого требует закон. Когда можем, мы сначала сообщаем вам и даём возможность исправить. Если риск немедленный, сначала действуем, а сообщаем сразу после, с объяснением причины. В сообщении мы указываем, что именно ограничено и на какой срок, на каком пункте условий или норме закона это основано, какие факты к этому привели и как возразить.

Если мы прекращаем договор не из-за вашего нарушения, мы возвращаем оплату за неиспользованное время.

Возразить против приостановки можно письмом на info@relcom.com. Мы ответим в течение 14 дней.

12. Ваше и наше

То, что вы размещаете и вносите в продукты, — сайты, тексты, изображения, данные ваших пользователей и посетителей — остаётся вашим. Вы разрешаете нам использовать это только для того, чтобы продукты работали для вас.

Программы, дизайн и тексты продуктов принадлежат Relcom, кроме компонентов с открытым кодом: у них свои лицензии.

13. Данные

Как мы обращаемся с данными о вас, сказано в политике конфиденциальности.

Данные ваших пользователей, посетителей и читателей — ваши. Вы за них отвечаете, а мы обрабатываем их по вашему поручению на условиях соглашения об обработке данных.

14. Ассистенты и подключённые сервисы

Вы можете разрешить ИИ-ассистенту или другому сервису работать с вашими продуктами через коннектор. Такой сервис действует от вашего имени и в пределах прав, которые вы выбрали на странице согласия. Это ваш выбор и ваше указание нам. За то, что сделал ассистент по вашей просьбе, отвечаете вы.

Оплату и смену плана ассистент не проводит ни в одном продукте: таких действий в коннекторах нет. Остальное зависит от продукта:

- **Resources.** Ассистент готовит версию сайта, публикацию подтверждаете вы в кабинете, если не разрешили этому подключению публиковать проверенные обновления без подтверждения. На машине для агента ассистент выполняет команды, пишет файлы и запускает службы (приложение Resources, раздел «Машины для ИИ-агентов»).
- **Press.** Ассистент публикует статьи, только если вы отдельно дали право публикации на странице согласия. По умолчанию оно выключено.
- **Support.** Ассистент с выданными правами может отвечать посетителям и публиковать статьи справки без отдельного подтверждения в консоли.
- **ID.** Ассистент с выданными правами может создавать и удалять пользователей и приложения. Удаление проекта требует ввести его название.

Действия ассистента в пределах выданных вами прав считаются вашими действиями. Отозвать доступ ассистента можно в любой момент в консоли продукта.

15. Ответственность

За свой сайт, блог, проект и то, что вы через них делаете, отвечаете вы.

В той мере, в какой это допускает право Чехии, Relcom не отвечает за косвенные убытки и упущенную выгоду, а общий размер нашей ответственности перед вами ограничен суммой, которую вы заплатили нам за последние 12 месяцев, но не меньше 100 евро. Ни этот предел, ни исключение косвенных убытков и упущенной выгоды не применяются к потребителям: перед ними мы отвечаем по закону.

Ничто здесь не ограничивает ответственность, которую по закону ограничить нельзя: за вред, причинённый умышленно или по грубой неосторожности, за вред здоровью, и ваши права потребителя.

16. Куда мы не продаём

Мы не предоставляем продукты покупателям, которые находятся или зарегистрированы в России, Беларуси, Иране, Северной Корее и Сирии, а также на территориях Украины, которые не контролирует её правительство (Крым, Донецкая, Луганская, Запорожская и Херсонская области), и лицам из санкционных списков Европейского союза. Список меняется вместе с ограничениями ЕС. Создавая аккаунт, вы подтверждаете, что к вам это не относится. Перед оплатой мы спрашиваем вашу страну, а после оплаты сверяем её с адресом платежа. Если ваша страна — Украина, вы подтверждаете, что не находитесь на перечисленных территориях. Если страна или адрес попадают под эти ограничения, мы отменяем план и возвращаем оплату.

17. Право и споры

К этим условиям применяется право Чешской Республики. Споры с компаниями рассматривает суд по месту нахождения Relcom в Праге. Потребитель может обратиться в суд страны, где он живёт, и иск к потребителю мы можем подать только там.

Если вы потребитель и живёте в другой стране, это не лишает вас защиты обязательных норм права вашей страны. Потребитель может обратиться за внесудебным разрешением спора в Чешскую торговую инспекцию (Česká obchodní inspekce, coi.gov.cz/informace-o-adr). Это бесплатно. Но лучше сначала напишите нам.

18. Изменения условий

Мы можем менять эти условия. О существенном изменении мы сообщаем по почте не позже чем за 30 дней до того, как оно начнёт действовать, если закон или угроза безопасности не требуют ввести его раньше. Если вы его не принимаете, вы можете до этого отказаться от договора; оплату за неиспользованное время мы вернём. Если вы не отказались до того, как изменение вступило в силу, оно действует и для вас.

19. Контакты

info@relcom.com — Reliable Communications s.r.o., Prokopova 2856/10, Žižkov, 130 00 Praha 3, Чехия. Жалобы на содержимое сайтов клиентов: abuse@relcom.com.

Образец заявления об отказе от договора

Заполните и отправьте на info@relcom.com, только если хотите отказаться от договора.

> Кому: Reliable Communications s.r.o., Prokopova 2856/10, Žižkov, 130 00 Praha 3, Чехия, info@relcom.com.
>
> Сообщаю, что отказываюсь от договора на оказание услуги: (название продукта и плана).
>
> Дата заказа: ...
>
> Имя и фамилия: ...
>
> Адрес почты аккаунта: ...
>
> Дата: ...