

**УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИИ-АССИСТЕНТА CHATICO****1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящие Условия определяют порядок и правила использования ИИ-ассистента (далее - «Сервис») в рамках исполнения Договора между Заказчиком и Исполнителем (далее - «Договор»).
- 1.2. Использование Сервиса осуществляется Заказчиком и его пользователями исключительно в согласованных сценариях и целях, предусмотренных Договором.
- 1.3. Сервис предоставляется как высокотехнологичный инструмент, носит информационно-консультативный характер и не заменяет профессиональные рекомендации человека. Ответы ИИ-ассистента могут содержать ошибки, «галлюцинации», языковые и интерпретационные неточности.

**2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

- 2.1. До начала оказания услуг Стороны согласовывают все необходимые условия в соответствии с Договором.
- 2.2. Заказчик назначает уполномоченное лицо, ответственное за коммуникацию: ФИО, должность, e-mail, телефон. Все заявки направляются на официальные каналы связи Исполнителя.
- 2.3. Исполнитель предоставляет Сервис как инструмент, который:
- не принимает управленческие решения за Заказчика;
  - не гарантирует конкретный результат;
  - применяется исключительно в согласованных сценариях.
- 2.4. Заказчик обязуется:
- предоставлять корректные и актуальные данные;
  - иметь согласия субъектов персональных данных;
  - использовать Сервис только в согласованных сценариях, исключая незаконную деятельность, манипуляции, азартные игры и обход хэндовера;
  - контролировать интерпретацию и применение результатов ИИ-ассистента.
- 2.5. Ответственность за бизнес-решения полностью возлагается на Заказчика, кроме периода тестирования (раздел 4).
- 2.6. Заказчик самостоятельно несет ответственность за:
- ошибки из-за некорректных или устаревших данных Заказчика;
  - неверное понимание терминов;
  - использование Сервиса вне согласованных сценариев.
- 2.7. Обновление базы знаний и корректировка сценариев осуществляется Заказчиком либо по отдельной услуге.
- 2.8. Все права на функционал, алгоритмы и результаты работы Сервиса остаются за Исполнителем; Заказчик получает право ограниченного использования в рамках Договора.
- 2.9. ИИ-ассистент предоставляет ответы информационно-консультативного характера. Ответы не являются обязательными или гарантированными, включая юридические, финансовые, медицинские решения.
- 2.10. Исполнитель вправе приостанавливать доступ к Сервису при нарушении условий Договора.
- 2.11. Изменения базы знаний, сценариев и данных вносятся в течение 2 рабочих дней после заявки.
- 2.12. Исполнитель уведомляет Заказчика о системных изменениях, обновлениях или ограничениях функционала.
- 2.13. Заказчику запрещается использовать Сервис для: азартных игр, манипуляций, распространения незаконной информации, обхода обязательного хэндовера, нарушений законодательства РК.
- 2.14. Исполнитель вправе приостановить доступ без компенсации при выявлении нарушений со стороны Заказчика..

**3. ПРЕТЕНЗИИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОГРАНИЧЕНИЕ РИСКОВ**

- 3.1. В случае претензий или исков со стороны третьих лиц или государственных органов Заказчик обязуется:
- незамедлительно предоставить Исполнителю всю необходимую информацию;
  - самостоятельно и за свой счет урегулировать претензии;
  - возместить Исполнителю документально подтвержденные убытки, включая судебные издержки и штрафные санкции.
- 3.2. В случае нарушения Исполнителем обязательств по Договору по собственной вине, Исполнитель обязуется устранить нарушение путем:
- оказания равноценных услуг на согласованных условиях и сроках;
  - уменьшения стоимости оказанных услуг на сумму фактически не оказанных.
- 3.3. Заказчик самостоятельно несет ответственность за:
- действия и/или бездействие уполномоченных лиц, клиентов, сотрудников, представителей и/или иных лиц, действующих от имени Заказчика, включая: ущерб, убытки, упущенную выгоду и отклонения от условий Договора, расходы и обязательства Заказчика перед третьими лицами;
  - приостановление или неоказание услуг в случаях нарушения Заказчиком условий Договора.
  - ошибки в исходных данных, предоставленных Заказчиком или третьими лицами, привлеченными Заказчиком.
  - достоверность информации в исходных данных, используемых для настройки ИИ-ассистента.
  - любые прямые или косвенные убытки, включая упущенную выгоду, репутационный ущерб, штрафы и претензии третьих лиц, возникшие из использования или интерпретации результатов работы ИИ-ассистента, принятия управленческих, коммерческих, юридических, финансовых, медицинских решений, отсутствия обязательной проверки информации человеком;
  - последствия использования результатов работы ИИ-ассистента.
- 3.8. Внесение изменений в сценарии, базы знаний и настройки осуществляется в течение 2 (двух) рабочих дней, если не согласовано иное. Исполнитель не несет ответственности за простой бизнеса Заказчика, снижение выручки или упущенную выгоду.

3.9. Логи системы, журналы доступа, записи диалогов и метаданные признаются допустимыми доказательствами оказания услуг.

#### 4. ТЕСТОВЫЙ ПЕРИОД

- 4.1. Исполнитель запускает ИИ-ассистента в тестовом режиме на 14 календарных дней с момента официального уведомления Заказчика о старте теста.
- 4.2. Тестовый период предназначен для настройки, адаптации и калибровки ИИ-ассистента под требования Заказчика.
- 4.3. Заказчик обязан оперативно предоставлять всю необходимую информацию; несвоевременная передача данных может продлить тестовый период.
- 4.4. В течение тестового периода Исполнитель несет ответственность за корректность работы ИИ-ассистента, обработку диалогов, адаптацию сценариев и контроль качества.
- 4.5. После успешного завершения тестового периода и подписания акта приемки-передачи, вся ответственность за использование ИИ-ассистента переходит к Заказчику.
- 4.6. Исполнитель продолжает мониторинг работоспособности, предлагает улучшения на основе данных, но не несет ответственность за последствия коммуникации с клиентами Заказчика.

#### 5. БЛОКИРОВКИ АККАУНТОВ

- 5.1. Заказчик несет ответственность за блокировки аккаунтов мессенджеров/соцсетей, вызванные действиями платформ, изменениями правил или поведением третьих лиц.
- 5.2. Исполнитель предпринимает все разумные меры для предотвращения блокировок, включая рекомендации платформ и технические методы работы.
- 5.3. Заказчик уведомляется о старте тестового периода и возможных рисках блокировок.

#### 6. КОММЕРЧЕСКОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

- 6.1. ИИ-ассистент может использоваться для организации встреч, записи на тест-драйв, демонстрации продукции и других действий, связанных с продвижением и продажей, только по согласованию Сторон и при технической возможности Заказчика.
- 6.2. Все действия в коммерческих операциях осуществляются по поручению Заказчика, который несет ответственность за соответствие требованиям законодательства РК.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за последствия коммерческих действий, включая отказ клиентов, ошибки в бронировании или продажах.

#### 7. ПРАВА И РОЛИ

- 7.1. Собственник базы данных - Исполнитель.
- 7.2. Пользователь базы данных - Заказчик, ограниченное использование в рамках Договора.
- 7.3. Оператор / обработчик данных - Исполнитель, обрабатывает ПД Заказчика только по поручению.
- 7.4. Исполнитель реализует меры защиты данных (шифрование, разграничение доступа, резервное копирование, мониторинг).
- 7.5. В случае инцидента: уведомление Заказчика - не позднее 24 часов, совместная оценка последствий.
- 7.6. Данные Заказчика не используются для обучения глобальных или сторонних моделей ИИ; используется только обезличенная и агрегированная статистика для аналитики качества сервиса.

#### 8. ДОСТУПНОСТЬ И ПОДДЕРЖКА

- 8.1. Процент времени, в течении которого Сервис технически доступен для использования Заказчиком (uptime) не менее 99% в календарном месяце, за исключением: плановых работ, действий или сбоев третьих лиц (включая мессенджеры, хостинг, провайдеров), аварийных работ, некорректных действий Заказчика, форс-мажор.
- 8.2. Плановые работы - уведомление за 24 часа; аварийные работы - без предварительного уведомления.
- 8.3. Поддержка:

Приоритет	Описание	Время реакции
P1	Полная недоступность	до 1 часа
P2	Частичная недоступность	до 4 часов
P3	Некритичные ошибки консультации	до 1 (одного) рабочего дня

- 8.4. Эскалация: канал поддержки-тех.руководитель-уполномоченный представитель. Эскалация не создает штрафных обязательств при добросовестных действиях Исполнителя.

#### 9. ХРАНЕНИЕ ДАННЫХ

- 9.1. При прекращении сотрудничества данные проекта Заказчика хранятся 60 календарных дней. После этого подлежат удалению или обезличиванию, кроме случаев, предусмотренных законодательством РК.