

Правила использования платформы Алиот / Регламент сервиса

Редакция от 18.08.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила использования платформы Алиот (далее - "Правила", "Регламент") определяют операционные, технические и организационные правила работы Партнеров с SaaS-платформой Алиот.

1.2. Правила являются частью Публичной оферты на предоставление доступа к SaaS-платформе Алиот и применяются ко всем Партнерам, пользователям личного кабинета, сотрудникам Партнера, подрядчикам Партнера и иным лицам, которым Партнер предоставил доступ.

1.3. Если условия тарифа, счета, спецификации или отдельного договора противоречат настоящим Правилам, применяются условия такого тарифа, счета, спецификации или договора в соответствующей части.

1.4. Термины, используемые в Правилах, имеют значения, указанные в Публичной оферте и Политике обработки персональных данных Алиот.

2. Доступ к личному кабинету

2.1. Доступ к личному кабинету предоставляется после акцепта оферты, регистрации Партнера, выполнения условий оплаты или предоставления тестового доступа.

2.2. Партнер обязан указывать достоверные данные, поддерживать актуальность реквизитов, email, телефона, ответственных лиц и платежной информации.

2.3. Партнер самостоятельно управляет пользователями, ролями и правами доступа в рамках доступной функциональности.

2.4. Рекомендуемые роли:

- владелец;
- управляющий;
- маркетолог;
- оператор заказов;
- администратор меню;
- операционный модуль/KDS, если применимо;
- доставка;
- бухгалтер;
- аналитик;
- поддержка.

2.5. Партнер отвечает за все действия, совершенные под аккаунтами его пользователей, до момента уведомления Алиот о компрометации и технической блокировки доступа.

2.6. Партнер обязан незамедлительно уведомлять Алиот о потере доступа, подозрении на взлом, утечке пароля, токена, API-ключа или ином инциденте.

3. Безопасность аккаунтов

3.1. Пользователи Партнера обязаны:

- использовать сложные пароли;
- не передавать логины, пароли, токены и коды третьим лицам;
- не использовать общие аккаунты для нескольких сотрудников, если доступны персональные учетные записи;
- выходить из кабинета на общедоступных устройствах;
- подключать двухфакторную аутентификацию, если функция доступна;
- ограничивать доступ уволенных сотрудников и подрядчиков;
- соблюдать принцип минимально необходимых прав.

3.2. Алиот вправе принудительно сбросить пароль, ограничить сессию, заблокировать токен или приостановить доступ при признаках угрозы безопасности.

4. Контент Партнера

4.1. Партнер самостоятельно загружает или передает Алиот каталог, меню, фотографии, описания, цены, акции, юридические документы, логотипы, брендинг и иные материалы.

4.2. Партнер гарантирует, что Контент Партнера:

- достоверен и актуален;
- не нарушает права третьих лиц;
- не вводит конечных клиентов в заблуждение;
- соответствует законодательству о рекламе, защите прав потребителей, персональных данных, интеллектуальной собственности, отраслевым требованиям и иным применимым нормам;
- соответствует правилам app stores, если используется в мобильном приложении.

4.3. Партнер отвечает за указание характеристик товаров или услуг, состава/комплектации, ограничений, цены, наличия, сроков исполнения, условий доставки, самовывоза, оплаты, возврата, акций и промокодов.

4.4. Запрещено размещать:

- чужие фотографии, логотипы, товарные знаки и тексты без прав;
- незаконную рекламу;
- недостоверные сведения о цене, составе, скидках или наличии;
- вредоносный код, фишинговые ссылки и обманные материалы;
- персональные данные третьих лиц без правового основания;
- материалы, нарушающие закон, мораль, права потребителей или правила app stores.

4.5. Алиот вправе скрыть, удалить или заблокировать спорный контент до устранения нарушения.

5. Меню, заказы и операционные процессы

5.1. Партнер самостоятельно отвечает за:

- актуальность меню, цен и стоп-листов;
- настройку филиалов, зон доставки, минимального заказа, времени работы и временных слотов;
- принятие или отклонение заказа;
- приготовление, упаковку, выдачу, доставку и возврат;

- работу операционной команды, исполнителей доставки, операторов и сотрудников;
- фискализацию, чеки, возвраты, chargeback и претензии конечных клиентов.

5.2. Алиот обеспечивает техническую передачу и отображение заказов в пределах работоспособности Платформы и подключенных интеграций.

5.3. Если заказ не передан из-за ошибки Партнера, неправильной настройки, недоступности POS, кассы, эквайринга, службы доставки, интернета Партнера или стороннего сервиса, ответственность за последствия несет Партнер, если ошибка не вызвана виновными действиями Алиот.

5.4. Партнер обязан регулярно проверять корректность меню, цен, наличия, расписания, интеграций и уведомлений.

6. CRM, лояльность и данные клиентов Партнера

6.1. CRM, история заказов, сегменты, теги, бонусы, купоны и программа лояльности используются Партнером на его ответственность и в соответствии с его документами для клиентов Партнера.

6.2. Партнер обязан:

- иметь правовые основания для хранения данных клиентов Партнера;
- публиковать privacy policy и пользовательские условия для клиентов Партнера;
- получать согласия на рекламу, push, cookies, геолокацию и иные функции, если они требуются;
- хранить доказательства согласий и отписок;
- не импортировать базы клиентов Партнера без законного основания;
- не использовать Алиот для незаконных рассылок и спама;
- своевременно удалять, блокировать или уточнять данные по законным требованиям.

6.3. Алиот вправе запросить подтверждение наличия правовых оснований для импортируемых баз, рассылок или сегментов.

6.4. Алиот вправе ограничить CRM, импорт, экспорт или рассылки при жалобах, признаках незаконной обработки, спама, утечки или нарушения документов Алиот.

7. Рассылки и уведомления

7.1. Сервисные уведомления о заказе, оплате, статусе, доставке, самовывозе, безопасности и технической работе могут направляться в рамках исполнения заказа или договора Партнера с клиентом Партнера.

7.2. Рекламные сообщения, включая акции, промокоды, win-back, новости, персональные предложения, поздравления и реактивацию, могут направляться только при наличии необходимых согласий и соблюдении закона.

7.3. Партнер обязан отделять сервисные уведомления от рекламных.

7.4. Партнер обязан обеспечить возможность отписки от рекламных рассылок и своевременно учитывать отписки.

7.5. Запрещено:

- отправлять рекламу без согласия;
- использовать купленные или незаконно собранные базы;
- игнорировать отписки;
- маскировать рекламу под сервисные сообщения;
- отправлять сообщения с незаконным, вводящим в заблуждение или нарушающим права контентом;
- превышать лимиты и правила операторов связи, мессенджеров, push-провайдеров и app stores.

8. Интеграции и API

8.1. Интеграции работают при наличии технической возможности, доступов, корректной настройки и доступности внешних сервисов.

8.2. Партнер отвечает за:

- получение и законность доступа к внешним системам;
- оплату тарифов внешних сервисов;
- актуальность API-ключей, webhook, токенов и настроек;
- правомерность передачи данных во внешние системы;
- действия своих подрядчиков и администраторов.

8.3. Алиот вправе устанавливать технические лимиты API, частоты запросов, объема данных, экспорта, импорта, рассылок и webhook для защиты стабильности платформы.

8.4. Запрещено использовать API для:

- атак, сканирования и перегрузки;
- обхода тарифных ограничений;
- массового извлечения данных сверх разрешенного объема;
- передачи вредоносного кода;
- нарушения закона или прав третьих лиц.

8.5. Алиот вправе изменить, ограничить или отключить интеграцию, если внешний сервис меняет API, нарушается безопасность, возникают жалобы или интеграция угрожает стабильности Платформы.

9. Публикация приложений

9.1. Если тариф или отдельное соглашение предусматривает публикацию мобильного приложения, Партнер обязан предоставить все материалы и сведения, необходимые для App Store, Google Play, RuStore, AppGallery или иных магазинов.

9.2. Партнер отвечает за:

- право использовать бренд, название, логотип и изображения;
- достоверность описания приложения;
- юридические документы для клиентов Партнера;
- privacy policy и раскрытие данных;
- тестовые учетные записи, если их требует магазин;
- информацию о платежах, доставке, возвратах и поддержке;
- соблюдение правил магазина приложений.

9.3. Алиот не гарантирует одобрение приложения магазином в конкретный срок.

9.4. Если магазин приложений требует изменения контента, функциональности, документов, возрастного рейтинга, платежей или раскрытия данных, Партнер обязан своевременно предоставить информацию и согласовать изменения.

9.5. Приложение может быть удалено, ограничено или отклонено магазином при нарушении правил, незаконном контенте, отсутствии документов, жалобах пользователей или технических ошибках. Алиот оказывает содействие в пределах договора, но не отвечает за решения магазина, если они не вызваны виновными действиями Алиот.

10. Поддержка

10.1. Базовый канал поддержки: support@aliotapp.ru

10.2. Дополнительные каналы: hello@aliotapp.ru.

10.3. Время поддержки: с 9:00 до 20:00 (Время Московское) с Понедельника по субботу включительно.

10.4. Обращение в поддержку должно содержать:

- название Партнера;
- филиал, если применимо;
- описание проблемы;
- скриншоты, номер заказа, время события, URL, устройство или браузер, если применимо;
- приоритет и влияние на работу.

10.5. Алиот вправе запросить дополнительные сведения, доступы, тестовые аккаунты или подтверждения для диагностики.

10.6. Поддержка не включает выполнение обязанностей Партнера по управлению своим бизнесом, юридическим документам, фискализации, обработке претензий клиентов Партнера, настройке сторонних сервисов вне согласованного объема или созданию контента, если это не включено в тариф.

11. Технические работы и обновления

11.1. Алиот вправе проводить плановые и внеплановые технические работы, обновления, миграции, исправления ошибок и изменения инфраструктуры.

11.2. О плановых работах Алиот по возможности уведомляет заранее через кабинет, email или иной доступный канал.

11.3. Внеплановые работы могут проводиться без предварительного уведомления, если они необходимы для безопасности, предотвращения сбоя, устранения критической ошибки или исполнения требований закона/стороннего сервиса.

11.4. Алиот вправе изменять интерфейс и функциональность Платформы, если это не лишает Партнера основного назначения сервиса в рамках оплаченного тарифа.

12. Резервное копирование и восстановление

12.1. Резервное копирование осуществляется с периодичностью 1 раз в сутки.

12.2. Срок хранения резервных копий: 14 календарных дней.

12.3. Восстановление данных выполняется при технической возможности и с учетом характера сбоя, времени создания резервной копии, объема данных и влияния на других Партнеров.

12.4. Алиот не гарантирует восстановление данных, удаленных или измененных по действиям Партнера, его сотрудников, интеграций или API, если такое восстановление технически невозможно или не входит в тариф.

13. Экспорт и удаление данных

13.1. Партнер может запросить экспорт данных в доступном формате в пределах функциональности тарифа.

13.2. После прекращения договора Партнер вправе запросить экспорт в течение 15 рабочих дней.

13.3. По истечении срока экспорта Алиот вправе удалить, обезличить или заблокировать данные Партнера, кроме данных, которые должны храниться по закону, договору, ДРА, бухгалтерским требованиям, требованиям безопасности или для защиты прав.

13.4. Резервные копии удаляются по циклу ротации.

14. Ограничения и запрещенные действия

14.1. Партнеру и его пользователям запрещено:

- нарушать закон, права клиентов Партнера, Алиот или третьих лиц;
- использовать Платформу для незаконной рекламы, спама, фишинга, мошенничества, атак или вредоносного кода;
- передавать Алиот данные без правового основания;
- импортировать незаконные базы контактов;
- обходить лимиты тарифа, API, рассылок или безопасности;
- вмешиваться в работу Платформы;
- пытаться получить доступ к данным других Партнеров;
- проводить нагрузочное тестирование без согласования;
- использовать Платформу для продажи запрещенных товаров или услуг;
- размещать материалы, нарушающие правила app stores;
- использовать чужие бренды, фото, тексты, отзывы и изображения без прав;
- вводить конечных клиентов в заблуждение относительно продавца, исполнителя, цены, характеристик, условий доставки, скидок или возврата.

15. Мониторинг и контроль

15.1. Алиот вправе автоматически и вручную контролировать технические события, логи, нагрузку, ошибки, рассылки, жалобы, подозрительные действия и соблюдение правил в объеме, необходимом для безопасности, поддержки, качества и исполнения договора.

15.2. Алиот не обязан предварительно модерировать весь Контент Партнера, но вправе проверять его при жалобах, рисках, требованиях app stores, госорганов, правообладателей или признаках нарушения.

16. Приостановка, ограничение и блокировка

16.1. Алиот вправе ограничить или приостановить доступ к отдельным функциям, аккаунту, рассылкам, API, интеграциям, приложению или сайту Партнера при:

- просрочке оплаты;
- нарушении оферты, DPA или Правил;
- угрозе безопасности;
- подозрении на взлом;
- незаконной обработке данных;
- незаконных рассылках или жалобах на спам;
- незаконном или спорном контенте;
- нарушении правил app stores или сторонних сервисов;
- превышении лимитов или создании чрезмерной нагрузки;
- требованиях закона, суда, регулятора, платежного провайдера, оператора связи или магазина приложений.

16.2. Алиот может предоставить Партнеру срок на устранение нарушения, если нарушение не создает срочного риска.

16.3. Срочные ограничения применяются немедленно, если есть риск утечки данных, блокировки инфраструктуры, нарушения закона, массового спама, ущерба пользователям или третьим лицам.

17. Изменение Правил

17.1. Алиот вправе изменять настоящие Правила. Актуальная редакция публикуется на сайте <https://aliotapp.ru/policy> или в личном кабинете.

17.2. Продолжение использования Платформы после вступления новой редакции в силу означает согласие Партнера с изменениями, если иное не предусмотрено договором или обязательным правом.

17.3. Изменения, связанные с безопасностью, законом, app stores, платежными провайдерами, операторами связи или критическими техническими требованиями, могут вступать в силу немедленно.

18. Контакты

Алиот / Обработчик:

Оператор: Общество с Ограниченной Ответственностью "Алиот"

Сокращенное наименование: ООО "Алиот"

ОГРН/ОГРНИП: 1220500011160

ИНН: 0571021051

КПП:057101001

Юридический и почтовый адрес: 367030, РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН, Г.О. ГОРОД МАХАЧКАЛА,
ВН.Р-Н ЛЕНИНСКИЙ РАЙОН, Г МАХАЧКАЛА, УЛ ИРЧИ КАЗАКА, Д. 14В, ПОМЕЩ. 4

Сайт: <https://aliotapp.ru>

Email: hello@aliotapp.ru

Email по вопросам персональных данных: policy@aliotapp.ru

Поддержка: support@aliotapp.ru

Ответственный за организацию обработки персональных данных: ЭЛЬМУРЗАЕВ МАРАТ
ЭЛЬДАРОВИЧ