

Правила модерации сервиса Notify

Настоящие правила модерации применяются ко всем шаблонам уведомлений, направляемым на согласование для дальнейшей рассылки пользователям проектов VK посредством сервиса Notify. Правила могут изменены в любой момент по инициативе администраторов сервиса Notify с последующим уведомлением партнеров.

Основные сущности модерации

Модерацию проходят:

- Отправитель (компания), принимается во внимание отрасль к которой он относится, тип компании, ее репутация на рынке
- Сообщества от лица которых отправляются сообщения и их принадлежность к отправителю
- Текст шаблона уведомления. Правила, применимые к данной сущности, перечислены в разделах "Тексты шаблонов уведомлений" и "Правила модерации"

Подтверждение права на сообщество

Для получения доступа к рассылке уведомлений от имени сообщества в социальных сетях ВКонтакте и Одноклассники посредством сервиса Notify, заказчику рассылок необходимо указать "Токен сообщества" в настройках сервиса, либо прислать скан-копию письма организации-владельца сообщества на имя VK о том, что владелец сообщества официально разрешает данной компании рассылать уведомления от имени своего сообщества.

Тексты шаблонов уведомлений

Notify используется для отправки сервисных сообщений. К рассмотрению не принимаются тексты рекламного характера. Рекламой признаются любые уведомления, адресованные неопределенному кругу лиц и направленные на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

В случае, если шаблон уведомления, поданного на модерацию, не содержит сервисную или транзакционную составляющую, он не проходит модерацию.

Критерии сервисных сообщений:

1. Приветственное сообщение по факту регистрации в услуге;
2. Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг;
3. ОФД-сообщения;
4. Подтверждение Заказа/покупки;
5. Статус доставки/возврата/обмене товара;
6. Оперативные изменения в сроках и/или условиях предоставления услуг;
7. Изменения статуса услуги;
8. Напоминания о запланированном событии в рамках оказания услуги (к примеру, о назначенном визите);
9. Информирование о технических работах/предупреждений о приостановке/возобновлении работы сервисов;
10. Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему самообслуживания Клиента;

Основные причины отклонений модерации:

1. Сообщение не привязано к активному действию пользователя;
2. Информация не является полезной;
 - a. Не требует оперативного оповещения
 - b. Не предупреждает/напоминает пользователя о наступающих событиях
 - c. Не информирует о важных изменениях
 - d. Попытка связаться с пользователем, если он не ответил на звонок компании
3. Поздравления пользователя с чем либо;
 - a. Дни рождения
 - b. "Вам доступна услуга"
 - c. "Вы выиграли бесплатный продукт..."
4. Сообщение рекламного характера;
5. Сообщение имеет целью предложить пользователю другой продукт или услугу. Например:
 - a. Скачать мобильное приложение
 - b. Приобрести дополнительную услугу

6. Недостаточная персонализация в шаблоне.
7. Использование тестовых формулировок.
 - а. Для тестирования нужно подготовить шаблон, соответствующий стандартным требованиям правил.

Уточнения по банковским продуктам

К рассылкам не допускаются информирующие рассылки про выбор категорий кешбэка, а также информирование о заработанном кешбэке т.к. данные сообщения не привязаны к конкретному действию пользователя.

Подобные сообщения не являются сервисными, в них отсутствует обязательность и срочность доставки до пользователя.

Для таких коммуникаций рекомендуем использовать функционал чат-ботов для прямой рассылки по пользователям, которые разрешили коммуникацию с ними в ВК Мессенджере.

Документация по чатботам: <https://dev.vk.com/ru/api/bots/development/messages>

Разрешены рассылки:

- Информирование об изменении тарифов или стоимостей услуг, которые непосредственно подключены у пользователя
- Напоминания о дате платежа (без упоминаний о последствиях просроченных платежей)
- Транзакционные сообщения
- Статусы по заказаным клиентом услугам. (Механика "брошенная корзина" при оформлении заявки не допускается.)
- Иное, что прямо не запрещено правилами

Правила

- Правила использования сервиса
 - Текстовые уведомления используемые для рассылки пользователям площадки ВКонтакте/Одноклассники посредством сервиса Notify должны соответствовать применимому законодательству, правилам пользования площадки ВКонтакте\Одноклассники <http://vk.com/terms> и <https://ok.ru/dk?st.cmd=helpPrivacyPolicy>, а также требованиям сервиса Notify;
 - Возможность производить рассылку уведомлений предоставляется только юридическим лицам имеющим группу в ВКонтакте /Одноклассники и предварительно допущенным модерацией к использованию сервиса;
 - Рассылка уведомлений осуществляется исключительно от лица официальной группы компании на площадке ВКонтакте /Одноклассники с использованием нейтрального и уважительного общего тона обращения и уведомления в целом;
 - Уведомления могут быть отправлены только в ответ на определенные действия пользователя совершенные в отношении компании перед отправкой уведомления и должны содержать информацию непосредственно связанную с этим действием (информация о статусе доставки/заявки, подтверждение записи, ответ на запрашиваемую информацию т.д.);
 - Все шаблоны уведомлений должны быть предварительно промодерированы и одобрены сервисом перед отправкой пользователям.
- Правила модерации
 - Не допускаются к рассылке уведомлений юридические лица, деятельность которых включает:
 - производство и распространение спиртных, алкогольных напитков, а также устройства для их изготовления;
 - предоставление услуг интимного характера, а также распространение эротических материалов и товаров для взрослых;
 - производство и распространение всех видов оружия (охотничье, пневматическое, страйкбольное, гражданское, пейнтбольное и т.д.), в том числе холодное (за исключением кухонных, перочинных, канцелярских ножей), а также комплектующие изделия к нему;
 - производство и распространение табачных изделий и продукции, включая кальяны, электронные сигареты, системы нагревания табака, комплектующие и расходные материалы;
 - производство и распространение вооружения, боеприпасов, военной техники, комплектующих изделий и запасных частей, взрывчатые вещества и отходы, средства взрывания, порох, пиротехника, специальное оборудование, форменная одежда государственных служащих, в том числе со знаками отличия;
 - предоставление донорских и услуг суррогатных матерей;
 - производство и распространение медицинских и лекарственных препаратов;
 - производство и распространение технических средств, предназначенных для негласного получения информации, а также шифровальная техника;
 - производство и распространение игрового и лотерейного оборудования, используемого для проведения азартных игр, а также онлайн казино и букмекерские конторы;
 - предоставление микрофинансовых услуг, услуг по обучению игре на бирже и Fogex, банкротство, финансовое посредничество, коллекторские и антиколлекторские услуги;
 - распространение товаров и услуг, оборот которых нарушает интеллектуальные права третьих лиц;
 - производство и распространение драгоценных камней и ювелирной продукции;
 - предоставление ритуальных услуг;
 - иные сомнительные товары и услуги;

- производство и распространение товаров и услуг, оборот которых запрещен согласно законодательству Российской Федерации.
- Текст уведомления должен соответствовать:
 - нормам русского языка (или нормам языка, на котором публикуется объявление);
 - нормам пунктуации и использования специальных знаков. Между словами, а также после знаков препинания необходимо ставить пробелы;
 - нормам написания слов с заглавной буквы. Заглавные буквы используются в начале каждого нового предложения, при написании имен собственных. Слова, написанные полностью заглавными буквами, допускаются для общеизвестных аббревиатур или зарегистрированных товарных знаков;
 - текст уведомления должен соответствовать по содержанию первоначальному обращению пользователя.
- Изображения содержащиеся в сообщении:
 - должны быть высокого качества;
 - информация на изображениях должна быть написана доступным языком, важно не использовать навязчивых, раздражающих надписей на ярком фоне, обращать внимание на читаемость и чёткость надписей;
 - не должны содержать откровенных, пугающих или эстетически неприемлемых изображений (в т. ч. обнажённых или вызывающе одетых людей, болезней, увечий, катастроф и т. д.), а также изображений алкогольной (в т. ч. пива) или табачной продукции или процесса употребления такой продукции;
 - не должны содержать логотипов или иной атрибутики компаний-конкурентов;
 - должны по смыслу соответствовать содержанию уведомления.
- Компаниям при использовании сервиса запрещается:
 - отправлять уведомления пользователям без предварительно совершенного с их стороны действия по отношению к компании (информационная рассылка, баланс счета, предложение новых услуг, и т.д.);
 - осуществлять массовые рассылки уведомлений в адрес пользователей без их предварительного на то согласия;
 - отправлять уведомления от имени другой компании или пользователя, искажать сведения и предоставлять недостоверную/заведомо ложную информацию;
 - вводить пользователей в заблуждение относительно наличия права заключать сделки в отношении товара/услуги, свойств и характеристик товара/услуги;
 - отправлять информацию в отношении товаров/услуг, оборот и реализация которых запрещена и/или ограничена действующим применимым законодательством, товаров/услуги, нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - отправлять уведомления общего рекламного характера, ссылку на товар или услугу возможно добавить только по согласованию с площадкой ВКонтакте/Одноклассники;
 - необоснованное использование слов, привлекающих внимание, к примеру, «Срочно», «Внимание», «Акция», «Скидки», и т.д.;
 - отправлять уведомления с перечислением ассортимента товаров и цен с целью предложения ознакомления и не относящимся к первоначальному запросу пользователя;
 - отправлять уведомления эротического, порнографического, нецензурного или экстремистского содержания, содержащие порно-материалы, порнофильмы, изображения и т.д.;
 - использовать в тексте уведомлений сокращения типа «пздц», «х.й», «е.ать» и тому подобное;
 - использовать слова с околпорнографической темой: «минет», «порно», «порнуха», «член», «анал», «секс»;
 - использовать грубую, нецензурную и оскорбительную лексику в тексте уведомлений;
 - использовать оскорбительные слова на религиозную и межнациональную тему;
 - использовать сторонние хештеги, не относящиеся к обращению к теме уведомления и первоначальному обращению пользователя;
 - отправлять уведомления с предложением о предоставлении несуществующих или неактуальных услуг;
 - отправлять уведомления каким-либо образом компрометирующих Холдинг [Mail.ru Group](#), а также проекты и продукты входящие в состав группы компаний;
 - отправлять уведомления содержащие угрозы, дискредитирующие, оскорбляющие, порочащие честь и достоинство или деловую репутацию или нарушающие неприкосновенность частной жизни пользователей или третьих лиц;
 - отправлять уведомления нарушающие права несовершеннолетних лиц;
 - отправлять уведомления пропагандирующие и/или способствующие разжиганию расовой, религиозной, этнической ненависти или вражды, пропагандирующие фашизм или идеологию расового превосходства, содержащие экстремистские материалы;
 - отправлять уведомления потенциально могут привести к совершению противоправных действий путем введения Пользователей в заблуждение или злоупотребления их доверием;
 - отправлять уведомления содержащие спам;
 - отправлять уведомления нарушающие иные права и интересы граждан и юридических лиц или требования законодательства Российской Федерации;
 - передавать информацию о пользователе или открывать/передавать данные переписки третьим лицам;
 - загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать вирусы, трояны и другие вредоносные программы;
 - любым способом, в том числе, но не ограничиваясь, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома, пытаться получить доступ к логину и личному кабинету пользователей;
 - осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных пользователей;
 - воспроизводить, дублировать, копировать, продавать, осуществлять торговые операции и перепродавать доступ к информации доступной в переписке;