

РЕГЛАМЕНТ СЕРВИСА И ПОДДЕРЖКИ UNITAB.PRO

Редакция от 21 августа 2026 г.

Настоящий Регламент определяет порядок обращений в службу поддержки, передачи диагностических материалов и взаимодействия Пользователя с Исполнителем по вопросам работы Платформы Unitab.pro.

1. Обращения в поддержку

1.1. Обращения принимаются через чат поддержки в Аккаунте и по адресу support@unitab.pro.

1.2. Рабочее время службы поддержки: понедельник–пятница с 10:00 до 19:00 по московскому времени, за исключением нерабочих праздничных дней. Обращения, поступившие вне рабочего времени, рассматриваются в следующий рабочий период.

1.3. Срок решения зависит от характера вопроса, необходимости диагностики и участия сторонних сервисов. Получение обращения подтверждает его регистрацию, но не означает гарантированное устранение в конкретный срок, если такой срок отдельно не согласован.

2. Диагностические материалы

2.1. Для диагностики Пользователь может приложить скриншоты, документы, идентификатор Кабинета, дату и время ошибки, описание последовательности действий и иные относящиеся к вопросу сведения.

2.2. Не следует передавать пароли, коды подтверждения, полные реквизиты банковских карт, секретные ключи, а также избыточные персональные данные, не требуемые для решения вопроса.

2.3. Если для диагностики требуется проверить подключение маркетплейса, Исполнитель вправе запросить безопасные технические сведения о статусе API-ключа и доступных правах без запроса пароля от кабинета маркетплейса.

3. Точность данных и диагностика

3.1. Отчеты зависят от исходных данных маркетплейсов, корректности прав API-ключей, состояния синхронизации и настроек Пользователя.

3.2. Для проверки расхождений Пользователь по возможности предоставляет исходный отчет маркетплейса, период, кабинет, раздел Платформы и описание ожидаемого результата.

3.3. До завершения проверки Пользователь самостоятельно сверяет значимые показатели с первичными документами и официальными отчетами маркетплейса.

4. Безопасность

4.1. Пользователь обязан сохранять конфиденциальность учетных данных, API-ключей и токенов и незамедлительно сообщать о подозрении на несанкционированный доступ.

4.2. В целях защиты данных Исполнитель вправе временно ограничить доступ или отдельную интеграцию на период проверки признаков компрометации, а также запросить подтверждение полномочий заявителя.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Регламент применяется совместно с Публичной офертой и Условиями использования Платформы Unitab.pro.

5.2. Действующая редакция размещена по адресу <https://unitab.pro/legal/service-rules>.