

# Анти-спам соглашение Stream Telecom

## 1. Термины и определения

**Сервис** - web-приложение компании Stream Telecom позволяющее клиентам создавать, отправлять и отслеживать результаты e-mail рассылок Подписчикам, при наличии согласия подписчика получать такую информацию.

**Пользователь** - физическое или юридическое лицо, являющееся клиентом компании Stream Telecom.

**СПАМ** – рассылка, направленная лицу или группе лиц, которые явным образом не выразили согласие на получение отправляемой информации.

**Подписчик** - физические или юридические лица, выразившие явное согласие на получение информационных рассылок от Пользователя и находящиеся в базе клиентов Пользователя для получения e-mail-сообщений.

**Форма подписки** - программный код который размещается на сайте и содержит функции для сбора контактной информации (имена, e-mail адреса, контактные телефоны и пр.). Из результатов сбора такой информации формируются базы Подписчиков.

**Жалоба на спам** - действие, в результате которого формируется уведомление от Подписчика или от антиспам-организации о получении нежелательной корреспонденции их пользователями, либо происходит блокировка почтовых серверов и URL-адресов Пользователя на крупных Интернет-ресурсах, поступление жалобы от почтовых серверов или почтовых провайдеров посредством разработанного протокола обмена информацией.

**Подтверждение Opt-in** - схема взаимодействия между пользователем и получателем, при которой пользователь получил имена и e-mail адреса посетителей через форму на своем вебсайте.

**Подтверждение double opt-in** - схема взаимодействия между пользователем и получателем, при которой получатель рассылки выразил явное согласие на получение коммерческой и/или рекламной информации и подтвердил свое согласие, перейдя по уникальной ссылке из письма-подтверждения.

**Жесткий возврат** (hard bounce) - письма, которые не могли быть доставлены и получили техническую ошибку, указывающую на отсутствие повторных попыток доставки. Причиной могут быть неверные адреса электронной почты (домен не существует, описки, изменившиеся адреса и т.д.) или конечные почтовые серверы, блокирующие получателя.

## 2. Общие положения

2.1 Каждое направляемое Подписчику сообщение должно содержать ссылку, позволяющую отписаться от получения рассылок. Ссылка должна быть указана явно и быть легко читаемой. Переход по ссылке должен осуществлять отписку, без необходимости совершения дополнительных действий.

2.2 В каждой рассылке обязательно указывается информация об источнике получения данных Подписчика и согласие на получение рассылки.

2.3 Каждый e-mail Подписчика должен быть подтвержден по системе opt-in или double opt-in, то есть Подписчик должен был ранее совершить действия, связанные с переходом по ссылке подтверждению на согласие получать рассылки.

2.4 Каждая осуществляемая клиентом рассылка может быть проверена в ручном или автоматическом режиме. В случае, если направляемая информация не будет

# Анти-спам соглашение Stream Telecom

соответствовать требованиям Сервиса, отправка может быть приостановлена или отменена.

2.5 Каждое направляемое Подписчику сообщение должно содержать действительный адрес местонахождения и контактный телефон отправителя.

## 3. Поводы для контакта с Получателем подписки

При контактах с получателем Пользователь руководствуется законами РФ и в частности Федеральным законом от 27.10.2008 N 179-ФЗ «О рекламе», Статьей 18. Поводом могут являться следующие ситуации:

- получатель e-mail совершил покупку;
- запросил информацию
- ответил на вопросы/опросы;
- является вашим клиентом
- связывался с Вами оффлайн,
- положительно ответил на предварительное письмо для получения согласия на рассылку (в случае использования приобретенных, собранных баз адресатов, а также баз, полученных любым способом, но более полутора лет назад). При этом получатель письма получил четкое представление о назначении запрашиваемого адреса электронной почты.

## 4. Предупреждающие способы борьбы со СПАМом

4.1 Рассылки, проходящие через Сервис проходят через модерацию, осуществляемую ручными и автоматизированными способами.

4.2 Рассылки, проходящие через Сервис проходят через автоматизированные аналитические фильтры, позволяющие выявить СПАМ.

4.3 Осуществление консультирования Пользователей с целью повышения грамотности маркетинговых активностей в части осуществления e-mail рассылок.

4.4 Регулярная работа с Интернет, хостинг и почтовыми провайдерами на предмет восприятия работы Сервиса как законного способа реализации маркетинговых активностей.

4.5 Блокировка пользователей, уличенных в намерениях осуществления рассылки СПАМа.

## 5. Случаи трактовки e-mail сообщений как СПАМ

5.1 Действия отправителя и/или содержание рассылки противоречит федеральному закону РФ "О рекламе".

5.2 Пользователь рассылает информацию по приобретенным спискам e-mail адресов без предварительно подтвержденного согласия получателя.

5.3 База получателей содержит большое количество сервисных адресов (info@, sales@, zakurki@ и другие).

5.4 Указываются множественные заведомо ложные данные.

5.5 Адрес отправителя не принадлежит домену, который ассоциируется с компанией.

5.6 В письме отсутствует ссылка "отписаться от рассылки" или не указана причина получения сообщения получателем.

## Анти-спам соглашение Stream Telecom

5.7 В течение 72 часов после получения запроса на отказ от рассылки, отписка не происходит.

5.8 Сервис получает информацию о попаданиях сообщений в СПАМ от почтовых провайдеров (mail.ru, yandex.ru и другие) больше, чем в размере среднестатистических значений.

5.9 Сервис получает информацию о жестких возвратах отправляемых сообщений больше, чем в размере среднестатистических значений.

## 6. Допустимое использование базы подписчиков

6.1 Контакты базы получателей были получены через форму сбора контактов, размещенную на официальном сайте Пользователя. При этом форма для сбора контактов содержит разъяснение о функционале последующего возможного направления e-mail сообщений.

6.2 Контакты базы получателей были получены через форму регистрации клиента на официальном сайте Пользователя, при условии, что форма содержала информацию с согласием о подписке.

6.3 Контакты базы получателей были получены через рукописные анкеты, формы, опросники, которые получатель заполнил от руки и вписал свой адрес e-mail. С обязательным условием того, что в форме был отдельный пункт для согласия получить рассылку на указанный адрес.

6.4 Контакты базы получателей были получены из других материалов (к примеру, таких как визитная карточка), с условием того, что адресат выразил согласие на получение рассылки и может это подтвердить.

6.5 Контакты базы получателей были получены из числа ваших текущих клиентов по отдельному запросу на согласие получить рассылку и при этом был получен положительный ответ.

## 7. Недопустимое использование базы подписчиков

7.1 Пользователь не может достоверно подтвердить согласие адресатов на получение Вашей рассылки.

7.2 Согласие подписчиков получено в устном разговоре или по телефону.

7.3 Список подписчиков был получен от третьих лиц.

7.4 Список подписчиков был сформирован на основании публично доступных данных (справочники, социальные сети, информация на сайтах).

7.5 С момента получения согласия от получателя письма прошло более чем полтора года.