Регламент технической поддержки

Регламент — справочный документ к Пользовательскому соглашению: он описывает порядок работы поддержки и не изменяет условий Соглашения. Изменения Регламента вносятся в порядке раздела 14.

1. Предмет Регламента

Техническая поддержка — приём и обработка обращений Пользователей о работе

Сервиса: сбоях, ошибках функций, вопросах об использовании. Регламент определяет каналы, сроки и границы поддержки. Поддержка не является дополнительной платной услугой и предоставляется на всех Тарифах.

2. Каналы обращения

Единственный канал — электронная почта hello@legaloffer.ru. Обращения из других каналов (мессенджеры, социальные сети) не гарантируют регистрацию и сроки по настоящему Регламенту. Дополнительные каналы могут вводиться позднее;

актуальный перечень публикуется на странице «Реквизиты».

3. Время работы поддержки

Понедельник–пятница, с 10:00 до 18:00 по московскому времени, кроме нерабочих

праздничных дней РФ. Обращение, поступившее вне этого времени, считается принятым в ближайший следующий рабочий час — с этого момента отсчитываются

сроки раздела 6.

4. Категории обращений

- Критический сбой — Сервис или оплаченные функции недоступны (раздел 8).
- Частичная недоступность — отдельная функция не работает у всех Пользователей (например, не выполняется сканирование источников, не экспортируется резюме).
- Ошибка отдельной функции — функция работает некорректно в конкретной ситуации у конкретного Пользователя.
- Консультационный вопрос — вопрос об использовании Сервиса, тарифах, лимитах, настройках.

Категорию присваивает поддержка; при изменении категории Пользователь уведомляется.

5. Что указать в обращении

Для быстрого разбора укажите: адрес электронной почты аккаунта; функцию, с которой возникла проблема; дату и время ошибки; описание действий, которые к ней привели; по возможности — скриншот.

Поддержка никогда не запрашивает пароль, коды из писем и платёжные данные.

Любое такое «обращение от поддержки» — мошенничество; не отвечайте на него и

сообщите нам.

6. Приоритеты и срок первоначального ответа

Срок первоначального содержательного ответа (не автоответа) с момента принятия

обращения (раздел 3):

- критический сбой — 4 рабочих часа;
- частичная недоступность — 1 рабочий день;
- ошибка отдельной функции — 2 рабочих дня;
- консультационный вопрос — 3 рабочих дня.

7. Сроки устранения

Жёсткий срок устранения любой ошибки не гарантируется: диагностика может зависеть от воспроизводимости и сторонних сервисов. Устанавливаются целевые сроки: критический сбой — 1 рабочий день, частичная недоступность — 3 рабочих дня, прочие ошибки — в порядке очереди. По открытым критическим инцидентам поддержка информирует о ходе работ не реже одного раза в рабочий

день, по остальным — при изменении статуса.

8. Критический инцидент

Критическими признаются: невозможность входа в аккаунт (не связанная с утратой

пароля), недоступность оплаченного функционала, невозможность сохранить или

получить результат работы функций, системный сбой приёма оплаты (с момента подключения приёма платежей). При длительной недоступности платных функций по

вине Исполнителя срок Тарифа продлевается на время недоступности (раздел 7 Пользовательского соглашения).

9. Сбои сторонних сервисов

Сервис зависит от подрядчиков — провайдера AI-обработки, платёжного сервиса (после подключения), почтового сервиса, хостинга — и от внешних источников вакансий, которые подрядчиками не являются. Актуальный перечень подрядчиков и

категории источников вакансий — в Политике обработки персональных данных (раздел 7). На устранение сбоев на

стороне подрядчиков сроки раздела 7 не распространяются; поддержка сообщает о

причине и, где возможно, о прогнозе восстановления. Недоступность отдельного внешнего источника вакансий не является недоступностью Сервиса.

10. Плановые технические работы

Плановые работы проводятся, как правило, в период минимальной нагрузки (ночью по московскому времени). О работах, при которых Сервис будет недоступен дольше 15 минут, Пользователи уведомляются не позднее чем за 24 часа письмом на адрес электронной почты аккаунта. Кратковременные перерывы (до 15 минут, например при обновлении Сервиса) и работы без перерыва в доступности могут проводиться без уведомления.

11. Что не входит в техническую поддержку

- написание и редактирование резюме, писем и иных материалов вручную за Пользователя;
- оценка шансов на трудоустройство человеком, карьерное консультирование;
- юридические консультации, в том числе толкование результатов AI-функций как юридического заключения;
- настройка устройств, браузеров и сетей Пользователя;
- гарантии приглашений на интервью или получения оффера;
- восстановление данных удалённого аккаунта (удаление необратимо, раздел Политики об удалении данных).

12. Разграничение с юридическими обращениями

Не подчиняются срокам настоящего Регламента и рассматриваются по соответствующим документам:

- отказ от услуги и возврат — раздел 6 Пользовательского соглашения;
- претензии — раздел 11 Пользовательского соглашения (срок ответа 10 дней);
- жалобы на вакансии и требования правообладателей — раздел 8 Пользовательского соглашения (до 3 рабочих дней);
- запросы по персональным данным (доступ, уточнение, удаление, отзыв согласия) — Политика обработки персональных данных и Согласие на обработку ПДн, а отзыв необязательных согласий — также Согласие на получение рекламных и информационных сообщений и Согласие на анализ источника регистрации и действий в сервисе.

Если обращение содержит и технический, и юридический вопрос, оно разделяется, и каждая часть рассматривается по своим правилам.

13. Хранение обращений и технических логов

Переписка с поддержкой хранится в почтовом ящике Исполнителя (почтовый хостинг — Политика обработки персональных данных, раздел 7) для разбора повторных проблем и споров: 3 года с даты последнего сообщения в переписке, затем удаляется из ящика (Политика обработки персональных данных, раздел 9).

Технические логи Сервиса хранятся не более 14 дней (Политика обработки персональных данных, раздел 9); выгрузки логов, сохранённые для расследования инцидента безопасности, — до завершения расследования, но не более 1 года.

Логи не содержат паролей и содержимого документов Пользователей. Поддержка не запрашивает и не хранит избыточные персональные данные из обращений.

14. Изменение Регламента

Новая редакция публикуется в Сервисе; все редакции доступны по постоянным ссылкам. Изменения не ухудшают условия для уже оплаченного периода.

Редакция 2026-10-02, действует с 2026-10-02. Контрольная сумма текста: de36a849a9d73a7c.