

SLA поддержки Платформы МЕСТА

1. Зачем этот документ

Этот SLA описывает, как быстро и каким способом мы реагируем на обращения, инциденты и запросы пользователей, связанные с использованием Платформы (бронирование Объектов, участие в Событиях/Занятиях, оформление Дополнительных платных услуг, работа с оплатами и аккаунтом). Это цели сервиса (SLO), а не юридическая гарантия; на реальные сроки влияет полнота данных и внешние факторы (банк, операторы связи и т.п.).

Настоящий SLA не ограничивает права пользователей, предусмотренные законодательством РФ (в т.ч. Законом РФ «О защите прав потребителей»).

2. Каналы связи

- Личный кабинет → Центр поддержки (рекомендуем).
- E-mail: att@mesta.app.

Сообщения из неофициальных каналов (личные аккаунты/боты) не рассматриваем - используйте только перечисленные выше.

3. Время работы и язык

- Пн–Пт, 10:00–19:00 (МСК) - полная обработка обращений, кроме официальных нерабочих праздничных дней РФ.
- Мониторинг критических инцидентов (безопасность/платежи/доступность): 24/7, реагирование по приоритету P0 (ниже).
- Язык поддержки: русский (при необходимости - английский в письменном виде).

4. Приоритеты инцидентов и целевые сроки

P0 - Критический приоритет

- Что это: Массовая недоступность или угроза деньгам/безопасности.
- Примеры: платежи недоступны у большинства; утечка данных; массовый сбой входа.
- Первый ответ: до 2 часов (24/7).
- Целевой временный обход (workaround): до 12 часов.
- Целевое закрытие: до 24 часов.

P1 - Высокий приоритет

- Что это: Сбой у части пользователей, препятствующий работе.
- Примеры: ошибка оплаты у сегмента; падение загрузки объявлений; некорректные суммы в чекауте.
- Первый ответ: до 4 рабочих часов.
- Целевой временный обход (workaround): до 1 рабочего дня.

- Целевое закрытие: до 3 рабочих дней.

P2 - Средний приоритет

- Что это: Проблема влияет на функционал, но есть обход.
- Примеры: ошибка локально; задержка пушей/e-mail; несоответствие статуса.
- Первый ответ: до 1 рабочего дня.
- Целевой временный обход (workaround): при наличии - сразу.
- Целевое закрытие: до 5 рабочих дней.

P3 - Низкий / вопрос

- Что это: Консультация, улучшение, справка.
- Примеры: вопрос по настройкам, правилам, документам.
- Первый ответ: до 2 рабочих дней.
- Целевое закрытие: до 7 рабочих дней.

Примечание: «первый ответ» - подтверждение, что мы приняли запрос и работаем над ним; «workaround» - временное решение, позволяющее продолжить работу. Под рабочими днями/часами в настоящем SLA понимаются дни/часы, указанные в разд. 3. Сроки, выраженные в рабочих днях/часах, исчисляются по часовому поясу МСК.

Особенности для платных Тарифов/подписок.

Для обращений от Пользователей, подключивших платные Тарифы/подписки (в том числе, но не ограничиваясь, статусы «Партнёр МЕСТА»), Платформа стремится обеспечивать более короткие целевые сроки первого ответа и обработки по приоритетам P1–P3. Конкретные целевые значения могут указываться в описании соответствующего Тарифа.

Указанные сокращённые сроки носят характер целей сервиса (SLO) и не являются гарантией в смысле гражданского законодательства РФ; фактические сроки могут отличаться в зависимости от нагрузки, полноты данных и внешних факторов. Настоящий SLA не ограничивает законные права потребителей.

5. Типовые сценарии и сроки

- Авторизация/доступ к аккаунту: первый ответ до 4 рабочих часов (если P1), восстановление - в течение 1 рабочего дня после прохождения проверок.
- Платёж и возврат в чекауте: первичная проверка до 1 рабочего дня. Если возврат одобрен - иницилируем:

Возврат производится тем же способом, которым осуществлялась оплата, если иное прямо не предусмотрено правилами платёжного партнёра.

- по картам/эквайрингу - в течение 1–2 рабочих дней (зачисление банком может занять до 3–10 рабочих дней).

- по СБП - обычно в день инициирования, но не дольше 3 рабочих дней.

- Компенсация по «гарантии явки» (по бронированиям Объектов и Событий/Занятий): начисление бонусов — до 1 рабочего дня после фиксации

случая; для ИП/ЮЛ оплата счета — до 5 рабочих дней после получения корректных документов.

- KYC/проверка реквизитов: до 3 рабочих дней после получения полного комплекта (апелляция - до 5 рабочих дней).
- Жалобы на контент/пользователя (модерация объявлений Объектов и Событий/Занятий): первичная проверка - до 1 рабочего дня; при явном нарушении - снятие/блокировка до 24 часов.
- Отписка от рекламы/каналов коммуникации: обработка до 10 рабочих дней (транзакционные сообщения продолжаем отправлять).
- Запросы субъекта ПДн (доступ/удаление/ограничение): ответ по существу - до 30 календарных дней согласно политике ПДн.
- Заявки на обратный звонок и Открытие Заявок: первичная проверка обращения - до 1 рабочего дня. Если подтверждён технический сбой на стороне Платформы, при котором Бонусы были списаны, но контактные данные по Заявке фактически не были предоставлены, восстановление Бонусов производится до 3 рабочих дней после подтверждения сбоя.

6. Что нужно от вас, чтобы мы помогли быстрее

1. Пишите из Личного кабинета или с e-mail, привязанного к аккаунту.
2. Укажите ID бронирования/объявления, дату/время (для Событий/Занятий — дату и время проведения), сумму, способ оплаты.
3. Приложите скриншоты/видео, ссылку на страницу, текст ошибки.
4. При споре по встрече/ключам или по проведённому Событию/Занятию (неявка, перенос, качество) — приложите переписку в чате Mesta и фото-/видео-подтверждения (если есть).

7. Эскалация

L1 (общая поддержка) → L2 (платежи/модерация/KYC/реклама) → L3 (безопасность/правовые запросы). Если считаете, что кейс затянулся/ухудшился - напишите в текущем тике «Эскалация» и кратко опишите, почему. Мы приоритизируем запрос и вернёмся по SLA соответствующего приоритета. Для инцидентов класса безопасность (P0) в теме/сообщении укажите пометку [SECURITY]; при наличии приложите индикаторы компрометации/скриншоты. Это ускорит обработку по P0.

8. Что мы не делаем

- Не просим PAN/CVV, PIN, SMS/OTP-коды, пароли от банка/почты/мессенджеров.
- Не принимаем и не просим переводы на «личные карты»/«безопасные счета».
- Не рассматриваем обращения вне официальных каналов, а также сообщения с оскорблениями/спамом/угрозами (аккаунт может быть ограничен по Политике контента и Антифрод-памятке).

- Не запрашиваем и не принимаем сканы/фото документов в мессенджерах; загрузка документов (если требуется) выполняется только через Личный кабинет или защищённый канал поддержки.

9. Конфиденциальность и безопасность

Мы обрабатываем данные обращений согласно Политике конфиденциальности и принципу минимизации: доступ ограничен, события логируются, копии документов храним не дольше необходимого и затем удаляем/обезличиваем. Платёжные реквизиты карт (PAN/CVV) не обрабатываем и не храним - ввод у платёжных партнёров/через СБП.

Сроки хранения обращений и журналов событий определяются Политикой конфиденциальности и не превышают период, необходимый для целей безопасности/доказательств.

10. Изменения SLA

О существенных изменениях SLA уведомляем не менее чем за 10 рабочих дней (e-mail/push/баннер в ЛК) и публикуем актуальную редакцию. Новая версия применяется к обращениям, созданным после даты вступления в силу.