

Памятка по сбору шаблонов Сервисных сообщений

Сервисные SMS-сообщения - это сообщения, связанные с операциями по предоставлению/оказанию Сервиса/ Услуги Клиента, являющийся частью Сервиса/Услуги Клиента и информирующие Пользователя о событиях и/или операциях в рамках данного Сервиса/Услуги.

1. Правила отнесения шаблонов к сервисным:

Сервисным признается сообщение, информирующее абонента о статусе оказания ему Сервиса/Услуги Клиента.

Под статусом оказания Сервиса/Услуги мы понимаем:

- Приветственное сообщение по факту регистрации в услуге; *(Благодарим вас за регистрацию на сайте Lamoda.ru Ваш уникальный номер клиента LKL6748915)*
- Информирование пользователя о событиях, влияющих на условия оказания услуг (изменение финансовых условий предоставления сервиса, к примеру, повышение абонентской платы); *(Вы можете отказаться от оплаты услуг водителя, если на вашем такси ек28877 нет фирменной символики City-Moby!. В случае разногласий звоните на 500-50-5050)*
- Информирование об изменении платежных реквизитов, адреса или контактных данных Клиента; *(Уважаемый клиент, уведомляем вас об изменении условий оплаты доставки заказов, вступившее в силу 01.01.2016 Ознакомиться с подробной информацией вы можете на сайте www.sferm.ru или по номеру 88004567865)*
- Дополнительная идентификация пользователя по номеру телефона (на номер отправляется код, который затем указывается для идентификации пользователя, к примеру, для назначения/смены пароля); *(Ваш код для регистрации: 8557)*
- Подтверждение Заказа/покупки; *(Заказ F33565433 MOW-CEK-MOW. Билет выписан успешно. Продано на <https://m.onetwoTrip.com/get?i=M.ivanov@mail.ru>)*
- Статус доставки/возврата/обмене товара; *(Такси подано. Ford Mondeo Жёлтый ек28877. Водитель: Алексей, +79265556677)*
- Напоминания о запланированном событии в рамках оказания услуги (к примеру, о назначенном визите); *(Здравствуйте! У вас сегодня доставка. Ваш курьер Владимир тел.89254678765 С уважением, ТекстильТорг. Спасибо, что выбрали нас!)*
- Информирование о технических работах/предупреждений о приостановке/возобновлении работы сервисов; *(Уважаемый клиент, в связи с высокой загруженностью отдела доставки в предпраздничные дни, все заказы оформленные с 00:00 25.12.2015 могут быть доставлены после 11.01.2016. В штатном режиме работают пункты самовывоза. Приносим свои извинения.)*
- Уведомления о входе/выходе/попытках входа в систему самообслуживания Клиента. *(Вход в Сбербанк Онлайн для iPhone 16:59 21.12.2015)*
- Информация с учетными данными для авторизации в системе Клиента. *(Ваш код для выставления пароля: 456096)*
- Информирование о расписаниях занятий, текущих и итоговых достижениях, сообщения о внутреннем распорядке или домашнем задании и другие сообщения, отправленные учебными заведениями, которые не противоречат правилам отнесения шаблонов к сервисным. И тд. *(Уважаемый клиент, произошло изменение расписания групповых занятий. Пожалуйста, уточните актуальное расписание на сайте www.zebra-sport.ru или по номеру телефона вашего фитнес-клуба).*

Не признаются сервисными шаблоны, содержащие:

- Шаблоны, не содержащие в явном виде указания на совершенную операцию одного из вышеперечисленных типов.
- Шаблоны сервисного типа, но дополненные информацией рекламного характера (даже услуг клиента);
- Побуждение к совершению покупки или заказу услуги;
- Информацию, нацеленную на повышение лояльности (поздравительные рассылки к праздникам, предложение оценить работу сотрудников/офиса, и т. п.);
- Информацию от компаний, не оказывающих услуг для абонентов (например, коллекторские агентства).