

## 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); *(Vy mojete otkazatsya ot oplaty uslug voditelya, esli na vashem taxi ek28877 net firmennoi simboliki City-Mobyl. V sluchae raznoglasij zvonite na 500-50-50)*
- 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 Ознакомьтесь с подробной информацией вы можете на сайте [www.sferm.ru](http://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; *(Zakaz F33565433 MOW-CEK-MOW. Bilet vipisan uspeshno. Prodano na <https://m.onetwotrip.com/get> i M.ivanov@mail.ru)*
- Статус доставки/возврата/обмене товара; *(Taxi podano. Ford Mondeo Jeltyi ek28877. Voditel: Aleksandr, +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, Текстиль Торг. 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](http://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).