O.V.K — X.T.R

ТОВАР

ЛИЦЕНЗИЯ, ПОЛИТИКА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ОБЕИХ СТОРОН



ЧТО НАДЛЕЖИТ ЗНАТЬ ОПЕРАТОРУ

O.V.K — X.T.R

ТОВАР

ЛИЦЕНЗИЯ, ПОЛИТИКА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Книга о сделке и её устройстве:
от купеческого слова и первой привилегии к ключу и подписке,
о лицензии, политике компании, честном обещании и обязанностях
обеих сторон

НАСТОЛЬНОЕ ИЗДАНИЕ

«Договор есть два обещания, записанные так, чтобы их можно было прочесть в ссоре; кто пишет его для мира, тот пишет плохо».

— из тетради приказчика

✠

Книга писана для того, кто продаёт своё,
и для того, кто покупает чужое.
Устройство изложено как устройство,
границы — как границы,
и ничто не выдаётся за закон той или иной страны.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ. ОСНОВАНИЯ

I. Что такое товар и что такое лицензия 2
II. Слово и его происхождение 3
III. Три основания 4
IV. Купеческое слово и печать 5
V. От привилегии к коробке 6
VI. Уроки нашего века 7
VII. Русская линия 8
VIII. Чем сделка не является 9

ЧАСТЬ ВТОРАЯ. УСТРОЙСТВО

IX. Части сделки 11
X. Оферта и согласие 12
XI. Предмет: вещь, услуга, право 13
XII. Цена и плата 14
XIII. Условия лицензии 15
XIV. Гарантия и её предел 16
XV. Срок, расторжение, отзыв 17
XVI. Право и его защита 18

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ. ПОЛИТИКИ

XVII. Что такое политика компании 20
XVIII. Условия использования 21
XIX. Политика конфиденциальности 22
XX. Возврат и поддержка 23
XXI. Лицензионное соглашение 24
XXII. Цены и скидки 25
XXIII. Обновления и совместимость 26
XXIV. Как писать политику 27

ЧАСТЬ ЧЕТВЁРТАЯ. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

XXV. Обязанности продавца 29
XXVI. Обязанности покупателя 30
XXVII. Обещание как условие 31
XXVIII. Цена, якорь и спешка 32
XXIX. Тёмные узоры 33
XXX. Спор и его разрешение 34
XXXI. Кража и обход 35
XXXII. Площадки и посредники 36

ЧАСТЬ ПЯТАЯ. ГРАНИЦА

XXXIII. Чего договор не может 38
XXXIV. Мнимые учения 39
XXXV. Право и честь 40
XXXVI. Упражнения 41
XXXVII. Гигиена продавца 42
XXXVIII. Правила продающего 43
XXXIX. Правила покупающего 44
XL. Заключение: сделка и мера 45

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

ОСНОВАНИЯ

Откуда пошли товар и лицензия, чем торговали на слово и на печать,
как разрешение стало коробкой и ключом
и отчего сделка есть два обещания, а не одно

ГЛАВА ПЕРВАЯ

Что такое товар и что такое *лицензия*

Товаром зовётся то, что переходит из рук в руки за плату; *лицензией* — разрешение пользоваться тем, что из рук не переходит. Первое покупают, второе получают; и половина споров нашего времени стоит на том, что покупатель думает, будто купил, а получил разрешение.

Определение отделяет два устройства. *Вещь* продана — и продавец более не властен над нею: покупатель волен сломать, передать, перепродать. *Право* дано в пользование — и владелец остаётся владельцем: покупатель волен лишь в том, что записано в разрешении. Книга есть вещь; текст в ней — право; программа на диске — вещь; программа как таковая — право; и ключ, который её открывает, есть знак разрешения, а не разрешение, о чём книга о знаке.

Различим три вещи, кои в обиходе смешивают. **Сделка** — обмен обещаниями: я даю это, ты платишь то. ***Лицензия*** — одно из обещаний: разрешаю пользоваться так-то. **Политика** — обещание, данное всем заранее: так я поступаю со всякими. Три устройства, о которых части вторая, третья и четвёртая.

Оттого части книги таковы: вторая — устройство сделки: стороны, предмет, цена, условия, гарантия, срок, право; третья — политики компании и как их писать; четвёртая — обязанности обеих сторон, честное обещание и его порча; пятая — границы договора, право и честь, правила.

ГЛАВА ВТОРАЯ

Слово и его происхождение

❋

Русское «товар» пришло из тюркских языков, где означало имущество и скот; товарищ — тот, с кем делят товар, спутник по торгу. Слово помнит, что торговля была делом двоих в пути.

Латинское licentia — от licet, «дозволено»: лицензия есть дозволение, и ничего сверх; отсюда же «лиценциат» — допущенный к преподаванию. Merx — товар, откуда «меркантильный», «маркет» и «маркетинг» — буквально «рыночное дело». Contractus — «стянутое вместе»: договор есть стягивание двух воль. Offero — «предлагаю»: оферта есть предложение, ждущее ответа.

Различим слова. *Товар* — переходящее за плату. *Услуга* — действие за плату. *Право* — дозволение за плату. *Лицензия* — письменное дозволение с условиями. *Оферта* — предложение, принятие которого заключает сделку. *Акцепт* — принятие. *Гарантия* — от французского «ручательство». *Политика* — от «полис», город: правила, объявленные для всех.

«Условия» есть слово честное: условие есть «если»; и всякая сделка есть ряд «если»: если заплатишь — получишь; если сломается — починю; если передашь ключ — отзову.

Заметим наперёд, что в этой книге *сделка* означает устройство, а не закон: устройство одинаково во всех странах, законы различны, и книга о первом, а о втором надлежит справляться там, где торгуешь.

ГЛАВА ТРЕТЬЯ

Три основания

Всё дальнейшее стоит на трёх положениях, и они же отделяют честную торговлю от ловушки с бумагами.

Первое: всякая сделка есть обмен обещаниями. Продавец обещает вещь, право или действие; покупатель обещает плату и соблюдение условий. Ни та, ни другая сторона не получает всего сразу, и оттого сделка есть доверие, устроенное записью: о доверии как стратегии повторяемой игры — книга об игре.

Второе: условие, не написанное, читается против написавшего. Кто составил бумагу, тот отвечает за её пробелы; неясное толкуется в пользу того, кто не писал. Правило это древнее и живёт в законах всех стран; и оттого политика надлежит писать ясно — не ради покупателя только, но ради себя.

Третье: политика есть обещание себе при всех. Объявленные правила — возврата, поддержки, цен — связывают объявившего крепче договора с одним: их читают все, и нарушение с одним видят все. О свидетеле, при котором обещание держится, — книга о воле.

Из трёх положений выводится и устройство второй части, и главная ошибка, разобранная в главе тридцать четвёртой: считать, что бумага, которую никто не читает, ни к чему не обязывает — или обязывает лишь другого.

И заметим родство с книгой о риторике: договор есть речь, обращённая к решающему — к суду, который прочтёт её в ссоре; и писать его надлежит ясно, как речь, а не темно, как заклинание.

ГЛАВА ЧЕТВЁРТАЯ

Купеческое слово и печать

Торговля старше письма, и устройство её сложилось до бумаг: слово при свидетелях, знак на товаре и суд своего круга.

Слово. Ярмарочная сделка заключалась рукопожатием при людях; купеческое слово стоило дороже расписки, ибо нарушивший его терял не одну сделку, а все: круг узок, и о нарушении знали к вечеру. Это репутация, о которой книга об игре, и повторяемая игра, где обман однажды есть выход из всех игр.

Печать и клеймо. Знак мастера на изделии, о котором книга о знаке: индекс работы, ставший символом качества. Гильдии следили за клеймами и наказывали подделку; клеймо было первым товарным знаком, и подделка его — первым нарушением права.

Гильдия и суд. Купцы судились у своих: гильдейский суд знал обычай торга и решал быстро; из него вышло торговое право, отличное от общего. Вексель — обещание платить, переходящее из рук в руки, — родился в Италии в тринадцатом веке и сделал обещание товаром.

Привилегия. Первый известный патент — Венеция, 1474 год: изобретателю новой машины — десять лет исключительного права. Это первая лицензия в нынешнем смысле: не вещь, а дозволение, данное властью на срок.

Чему это учит: репутация, знак, свой суд и дозволение на срок — четыре устройства, из которых сложено всё позднейшее, и ни одно не устарело.

ГЛАВА ПЯТАЯ

От привилегии к коробке

Лицензия прошла путь от королевской грамоты до бумажки в коробке и до кнопки «согласен»; и всякий шаг менял, кто кому что обещает.

Статут Анны. В 1710 году Англия дала авторам исключительное право на печатание книг на четырнадцать лет; до того право принадлежало печатникам. С тех пор автор есть владелец, а печатник — лицензиат; и всякое издание есть разрешение, а не продажа текста.

Коробка. В 1980-е годы программы продавались в коробках с бумажкой под плёнкой: «вскрыв, вы соглашаетесь». Лицензия под плёнкой — условия, принятые действием, а не подписью; суды спорили, и в 1996 году американский суд признал её действительной. Так дозволение стало условием покупки, а покупатель — лицензиатом, не зная слова.

Открытые лицензии. В 1989 году — GPL: разрешение всем при условии передавать то же разрешение дальше; в те же годы — лицензии MIT и BSD: разрешение почти без условий; с 2001 года — Creative Commons для текстов и картин. Дозволение стало даром с условием, о чём книга о даре в главе о даре в сети.

Кнопка. Ныне лицензия принимается щелчком, ключом или первым запуском; о том, когда щелчок есть согласие, — глава десятая.

Чему это учит: лицензия всегда есть условие, приложенное к передаче; и всякий шаг делал условие менее видимым, а не менее действительным.

ГЛАВА ШЕСТАЯ

Уроки нашего века

❋

Последние десятилетия дали правила, без которых политика компании ныне не пишется; они пришли из судов и законов разных стран и сходятся в немногом.

Согласие действием. Суды признали, что вскрытая плёнка, щелчок, первый запуск суть согласие, если условия были доступны до действия и покупатель мог отказаться. Условие, показанное после платы, не условие.

Потребитель. Законы о защите покупателя во всех странах различают сделку двух торговцев и сделку торговца с человеком: второму нельзя навязать отказ от гарантии, от возврата в срок, от суда по месту жительства. Лицензия, пишущая «никаких гарантий», действует между фирмами и не действует против человека там, где закон это запрещает.

Сведения о человеке. Европейский регламент 2018 года и подобные ему законы установили: собирать лишь нужное, говорить зачем, хранить не дольше нужного, удалять по просьбе, сообщать об утечке. Политика конфиденциальности стала обязательной бумагой, о чём глава девятнадцатая.

Тёмные узоры. Скрытая подписка, трудный отказ, предвыбранная галочка — получили имя, и законы стали их запрещать; о них глава двадцать девятая.

Площадки. Магазины приложений и торговые площадки установили свои условия над условиями продавца; о них глава тридцать вторая.

Урок общий: *условие действует, если показано до, ясно и с возможностью отказа; и против человека действует не всякое.*

ГЛАВА СЕДЬМАЯ

Русская линия

У нас торговое право шло от обычая к уставу, и словесность описала купца точнее закона.

Русская Правда уже различала заём, поклажу и торговый долг; купец, потерявший товар от беды, платил в рассрочку, потерявший от пьянства — продавался. Различие вины и случая, о котором книга о случае, в законе одиннадцатого века.

Новгород держал купеческие сотни — гильдии с своим судом и общим капиталом; и «Иванское сто» при церкви Ивана на Опоках хранило меры и весы, о чём книга о мере.

«Домострой» велел торговать честно, «без всякия хитрости», и учил, что купец, обманувший однажды, «в люди не годится», — репутация как закон.

Устав вексельный 1729 года и торговый девятнадцатого века; Островский описал купца, для которого слово было делом, и купца, для которого им перестало быть, — и оба узнаваемы доныне.

Ныне. Гражданский кодекс различает куплю-продажу, услугу и лицензионный договор; четвёртая часть его — об исключительном праве на программу, текст, знак; закон о защите прав потребителей — о том, чего нельзя навязать человеку; и публичная оферта есть предложение всякому, кто отзовётся. Названия статей здесь не приводятся: они меняются, а устройство — нет.

Урок линии: торговля у нас держалась словом и кругом прежде устава, и устав лишь записал то, что круг знал; это положено в основу пятой части.

ГЛАВА ВОСЬМАЯ

Чем сделка не является

✳

Отсечём лишнее, ибо о сделке думают как о бумаге, а бумага есть лишь запись.

Сделка не есть бумага. Бумага есть запись обещаний; обещания были бы и без неё; и сделка, заключённая словом при свидетелях, есть сделка. Бумага нужна для ссоры, о чём эпиграф.

Она не есть ловушка. Условие, спрятанное мелким шрифтом и показанное после платы, не условие, о чём глава шестая; сделка стоит на согласии, а не на неведении.

***Лицензия* не есть продажа.** Купивший программу купил разрешение; о том, что ему можно, — в разрешении, а не в его ожиданиях; и продавец обязан сказать это до платы.

Политика не есть закон. Она обещание компании; закон выше неё, и политика, противная закону, не действует в этой части.

Маркетинг не есть отдельное от сделки. Обещанное в рекламе есть условие договора, о чём глава двадцать седьмая; и «это была реклама» не защита.

И сделка не есть война. Обе стороны хотят обмена; бумага пишется, чтобы обмен состоялся и в ссоре, а не чтобы выиграть ссору.

Что же она есть? *Обмен обещаниями, записанный ясно, показанный до платы и исполняемый обеими сторонами*; об устройстве обещаний — вторая часть.

ЧАСТЬ ВТОРАЯ

УСТРОЙСТВО

Части сделки, оферта и согласие, предмет и цена,
условия лицензии, гарантия и её предел,
срок и отзыв, право и его защита

ГЛАВА ДЕВЯТАЯ

Части сделки

✳

Всякая сделка состоит из шести частей, и договор, в котором одной нет, читается против написавшего в этой части.

стороны	предмет	цена
условия	срок	ответственность

Стороны — кто обещает и кому: имя, адрес, кто вправе подписать. Продавец без адреса не сторона, а объявление; о чине без места — книга об обмане.

Предмет — что именно передаётся: вещь, действие или право; глава одиннадцатая. **Цена** — сколько, когда, чем; глава двенадцатая.

Условия — все «если»: что можно, чего нельзя, что будет при нарушении; главы тринадцатая и четырнадцатая. **Срок** — когда начинается, когда кончается, как расторгается; глава пятнадцатая.

Ответственность — кто за что отвечает и чем: возврат, починка, предел суммы; и чего нельзя ограничить против человека.

Правило: *прежде подписи — шесть частей по счёту; пустая часть заполнится законом или судом, и не в пользу того, кто её пропустил.*

ГЛАВА ДЕСЯТАЯ

Оферта и согласие

Сделка заключается, когда предложение принято; и оттого надлежит знать, что есть предложение, что есть принятие и в какую минуту обещание стало обязательством.

Оферта есть предложение, содержащее все существенные части: предмет, цену, условия — так, что довольно сказать «да». Витрина с ценой, страница с кнопкой «купить», прайс-лист с условиями суть оферты; объявление «продаётся» без цены — лишь приглашение торговаться.

Публичная оферта обращена ко всякому; отозвавшийся принимает её, и продавец обязан продать на объявленных условиях всякому, кто заплатил. Оттого цена на странице есть обещание, и ошибка в ней — обещание тоже, покуда не исправлена до принятия.

Согласие есть принятие целиком: «да» с оговоркой есть новая оферта. Согласие бывает подписью, платой, щелчком, вскрытием, первым запуском; и действительно оно, если условия были *доступны до* действия, ясны и с возможностью отказа, о чём глава шестая.

Минута сделки. Договор заключён, когда согласие получено: плата прошла, щелчок сделан. С этой минуты обе стороны связаны, и продавец не вправе переменить условия для этой сделки, а покупатель — отказаться без правил возврата.

Правило: *условие показывают до платы; показанное после не связывает; и минута согласия есть минута, с которой обещания стали долгами*.

ГЛАВА ОДИННАДЦАТАЯ

Предмет: вещь, услуга, право

Предмет сделки бывает трёх родов, и устройство обещаний у каждого своё; смешение родов есть первая причина споров.

Вещь. Передаётся целиком: покупатель волен во всём, продавец отвечает за качество на срок. Книга, диск, коробка. Вещь можно перепродать, и первый продавец этого не запретит.

Услуга. Действие за плату: починка, урок, поддержка, доступ на срок. Обещается действие, а не результат, если не сказано иное; и подписка есть услуга: плата за доступ, покуда платишь, и ничего после.

Право. Дозволение пользоваться тем, что остаётся у владельца: программа, текст, изображение, колода. Покупатель получает разрешение с условиями; перепродать его нельзя без дозволения; и передаваемое ему есть не вещь, а ключ к вещи, о чём глава тринадцатая.

Смешанный предмет. Программа на диске есть вещь и право разом: диск можно сломать, программу — лишь пользовать по лицензии. Устройство с подпиской — вещь и услуга. Честный продавец называет род каждой части.

Цифровой товар. Скачанное не есть вещь: оно право; и оттого возврат его устроен иначе, о чём глава двадцатая; и оттого продавец обязан сказать до платы, что покупатель получает разрешение, а не собственность.

Правило: *назови род предмета — вещь, действие или право — прежде цены; половина ожиданий покупателя происходит от того, что он думал, будто покупает вещь.*

ГЛАВА ДВЕНАДЦАТАЯ

Цена и плата

Цена есть обещание покупателя, и устройство её — сколько, когда, чем и что в неё входит — надлежит записать прежде, чем спорить о качестве.

Сколько. Число с единицей и валютой, о чём книга о мере; с налогом или без — сказано; за что именно — за вещь, за срок, за устройство, за пользователя. Цена «от» не цена.

Когда. Вперёд, при передаче, после; частями; подпиской. Плата вперёд требует доверия, о чём книга об обмане; и честный продавец, беря вперёд, даёт возврат.

Чем. Способ платежа и его отмена: платёж картой можно оспорить, наличные — нет; и продавец, принимающий лишь неоспоримое, говорит о себе.

Что входит. Обновления, поддержка, вторая копия, будущие версии — либо в цене, либо нет; невысказанное читается в пользу покупателя.

Перемена цены. Для заключённой сделки цена неизменна; для новых — свободна; для подписки — с уведомлением заранее и правом уйти. О ценах для старых покупателей — глава двадцать вторая.

Возврат платы есть часть цены: когда, сколько, как; о нём глава двадцатая.

Правило: *цена записана числом, с валютой, налогом, сроком и способом, и с тем, что в неё входит; всё невысказанное о цене будет высказано покупателем*.

ГЛАВА ТРИНАДЦАТАЯ

Условия лицензии

Лицензия есть перечень дозволенного и запрещённого; и всякий пункт её отвечает на один из немногих вопросов, которые надлежит знать наизусть.

Кому. Одному человеку, семье, фирме, всем на устройстве. Лицензия на имя не передаётся; лицензия на устройство идёт с устройством.

На чём. Число устройств, копий, пользователей; переустановка; замена устройства. Ключ, о котором книга о знаке, есть знак дозволения: он открывает, но не он есть право; и продавец, отзывающий ключ, отзывает дозволение, а не крадёт вещь.

Как долго. Бессрочно, на год, покуда платишь; о сроке — глава пятнадцатая.

Что можно. Пользоваться; делать копию для себя; передать целиком другому с прекращением у себя — если дозволено.

Чего нельзя. Раздавать; сдавать в наём; разбирать устройство и снимать защиту; менять и выдавать за своё; пользоваться на большем, чем оплачено. Запрет, не записанный, не запрет.

Что при нарушении. Отзыв дозволения; и то, что покупатель теряет с ним: об этом надлежит сказать заранее, ибо отзыв без предупреждения читается как кража.

Правило: *лицензия есть ответ на шесть вопросов — кому, на чём, как долго, что можно, чего нельзя, что при нарушении; пункт без ответа читается в пользу покупателя*.

ГЛАВА ЧЕТЫРНАДЦАТАЯ

Гарантия и её предел

Гарантия есть обещание, что предмет таков, каким обещан, и что будет, если нет; и предел её — то, за что продавец не отвечает, — надлежит писать честно, ибо не всякий предел действует.

Что обещано. Работает так, как описано; не содержит вредного; принадлежит продавцу, и он вправе продавать. Три обещания, без которых сделки нет, и отказаться от них нельзя.

Что будет. Починка, замена, возврат платы — по выбору, в срок; и кто везёт. Гарантия без «что будет» есть пожелание.

«Как есть». Формула, которой продавец программ снимает с себя ответственность за пригодность к цели покупателя: работает — хорошо, не подошло — ваша беда. Между фирмами она действует; против человека — лишь в той мере, в какой закон его страны дозволяет, а дозволяет он мало: срок возврата, устранение дефекта, ответственность за вред нельзя снять бумагой.

Предел суммы. Ответственность не свыше уплаченного — обычное и разумное условие между торговцами; против человека — не всегда.

Честный предел. Продавец вправе не отвечать за то, чего не обещал: за несовместимость с чужим, за потерю данных покупателя, за его собственные переделки. Это надлежит написать — ясно и до платы.

Правило: *гарантия говорит, что обещано и что будет; предел говорит, за что не отвечаем; и предел, противный закону страны покупателя, не действует, сколь бы ни был написан.*

ГЛАВА ПЯТНАДЦАТАЯ

Срок, расторжение, отзыв

⁂

Всякая сделка когда-то кончается, и устройство конца надлежит записать в начале; конец, не записанный, есть ссора.

Срок. Бессрочная лицензия действует, покуда существует предмет; срочная — до даты; подписка — покуда платят. Слово «пожизненно» надлежит определять: чья жизнь — покупателя, продукта, фирмы.

Расторжение покупателем. В срок возврата — свободно; после — по правилам политики; при подписке — в любой момент с концом периода. Трудный отказ есть тёмный узор, о котором глава двадцать девятая.

Расторжение продавцом. При нарушении условий — отзыв дозволения после предупреждения; при прекращении дела — с уведомлением и, у честных, с тем, чтобы купленное продолжало работать. Отзыв без причины и без предупреждения читается как обман.

Что остаётся. При конце подписки — ничего, и это надлежит сказать до платы. При отзыве бессрочной — спор: покупатель заплатил за «всегда». Честная политика говорит заранее, что будет с купленным, если фирмы не станет: работать ли ключу без сервера.

Правило: *срок, выход покупателя, выход продавца и то, что остаётся, — четыре пункта, записанные до платы; и последний из них есть тот, о котором забывают, покуда не понадобился.*

ГЛАВА ШЕСТНАДЦАТАЯ

Право и его защита

Продавец права должен иметь право; и знать, что защищено само, что регистрируют и что защищает лишь техника, надлежит прежде продажи.

Защищено само. Авторское право на текст, программу, рисунок, колоду, музыку возникает с созданием и не требует регистрации; автор владеет, покуда не передал. Регистрация — там, где есть, — лишь удостоверяет дату.

Регистрируют. Товарный знак — имя и рисунок, под которыми торгуют: без регистрации он лишь имя, с нею — исключительное право в стране регистрации на срок с продлением. Патент — на устройство и способ, за раскрытие. О марке как обещании — книга о знаке.

Не защищается. Мысль, замысел, правило игры, способ гадания, общие названия: защищена форма, а не идея.

Чужое внутри своего. Библиотеки, шрифты, картинки, тексты, взятые для своего продукта, имеют свои лицензии; и продавец обязан их соблюсти, иначе продаёт чужое. Открытые лицензии дозволяют многое и требуют немногого — имени и, у иных, передачи условий.

Техника. Ключ, привязка, проверка на сервере суть защита устройством, а не правом; они затрудняют копию и не делают её законной или незаконной. О цене защиты для честных — глава тридцать первая.

Правило: *прежде продажи знай, чем владеешь, что зарегистрировал, что взял у других и на каких условиях; продавец, не знающий этого, продаёт то, чего, быть может, не имеет.*

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ



ПОЛИТИКИ

Что такое политика компании и какие политики нужны: условия использования, конфиденциальность, возврат и поддержка, лицензионное соглашение, цены, обновления — и как всё это писать

ГЛАВА СЕМНАДЦАТАЯ

Что такое политика компании

Политикой зовётся правило, объявленное всем заранее: так мы поступаем со всяким, кто к нам приходит; и объявленное связывает объявившего крепче договора с одним.

Кому она. Покупателю — чтобы знал до платы, что будет. Себе — чтобы не решать всякий раз заново, о чём книга о воле: решённое однажды не решается ежедневно. Закону — ибо иные политики требуются законом, а все читаются судом в ссоре.

Какие нужны продающему своё: условия использования — правила службы; конфиденциальность — что делаем со сведениями; возврат и поддержка — что будет, если не подошло или сломалось; лицензионное соглашение — что можно с купленным; цены — как они устроены и меняются; обновления — что обещано после продажи. Шесть бумаг, о которых главы восемнадцатая — двадцать третья; и малой фирме довольно уместить их на нескольких страницах.

Одна правда. Все политики говорят одно: срок возврата на странице покупки, в письме и в соглашении — один. Расхождение читается против написавшего, и покупатель выбирает удобное.

Версия и дата. Всякая политика имеет дату; перемена — новую дату и уведомление; старые покупатели живут по старой или уведомлены о новой с правом уйти.

Правило: *политика есть обещание себе при всех; пиши её так, чтобы исполнять всякому, ибо нарушение с одним видят все.*

ГЛАВА ВОСЕМНАДЦАТАЯ

Условия использования

Условия использования суть правила дома: кто вправе войти, что можно делать, за что выставят; и пишутся они для службы, сайта, магазина — для всего, куда приходят.

Порядок. Кто мы: имя, адрес, как связаться. Что предлагаем: служба, товар, доступ. Кто может пользоваться: возраст, страна, регистрация. Что можно и чего нельзя: пользоваться по назначению; не ломать, не обходить, не вредить другим, не выдавать чужое за своё. Что делаем при нарушении: предупреждение, приостановка, закрытие. За что не отвечаем: за перерывы, за чужие ссылки, за содержимое пользователей. Как решаем споры: сперва письмом, потом — где и по какому праву. Как меняем условия: с уведомлением.

Язык. Ясный, о чём книга о риторике: короткие фразы, общие слова, порядок. Условия, которых не понял покупатель, не защищают продавца: неясное читается против него.

Мера. Малой фирме довольно двух страниц; условия на сорок страниц никто не читает, и суд читает их так же.

Ссылка на прочее. Условия ссылаются на политику конфиденциальности, возврата и лицензию, не повторяя их; и все они согласны между собою.

Согласие. Условия показаны до регистрации и до платы; принятие — действием с возможностью отказа; о минуте согласия — глава десятая.

Правило: *условия использования суть правила дома, написанные для гостя, а не для суда; и суд прочтёт их тем охотнее, чем понятнее они гостю*.

ГЛАВА ДЕВЯТНАДЦАТАЯ

Политика конфиденциальности

❋

Кто собирает сведения о людях, тот обязан сказать, какие, зачем, надолго ли и кому отдаёт; и обязанность эта ныне есть закон почти всюду, а прежде была честью.

Что собираем. Имя, почта, платёж, устройство, ключ, что делал в программе. Перечень, а не «и прочее». Правило минимума: собирать лишь то, без чего сделка невозможна; всё сверх — по отдельному согласию.

Зачем. Для всякого сведения — цель: почта для ключа и писем о сделке; платёж для платы; устройство для привязки. Сведение без цели не собирают.

Сколько храним. Срок: покуда действует лицензия; столько-то лет по закону о торговле; до просьбы удалить.

Кому передаём. Платёжной службе, почтовой службе, хранилищу — поимённо; никому для торговли сведениями. Передача есть первое, о чём спрашивает читающий.

Права человека. Узнать, что о нём есть; исправить; удалить; отозвать согласие; и как это сделать — адрес и срок ответа.

Утечка. Что сделаем, если сведения утекли: сообщим, кому и в какой срок.

Ключ и слежка. Проверка ключа на сервере есть сбор сведений — когда, откуда, с какого устройства; и об этом надлежит сказать.

Правило: *что, зачем, сколько, кому, как удалить — пять вопросов, на которые политика отвечает перечнем, а не словом «прочее»*; о сведениях как о товаре — книга о сети.

ГЛАВА ДВАДЦАТАЯ

Возврат и поддержка

Политика возврата отвечает на вопрос «а если не подошло», политика поддержки — «а если сломалось»; и обе читаются покупателем прежде цены.

Возврат вещи. Срок, состояние, кто везёт, когда деньги. Законы стран дают человеку срок передумать; политика может дать больше, меньше — нет.

Возврат права. Скачанное не вернёшь, и законы многих стран дозволяют не возвращать плату за цифровое, если покупатель начал пользоваться и был предупреждён до платы. Честный продавец предупреждает — и всё же даёт срок: пробную версию до платы или возврат в две недели после; ибо покупатель, не могущий проверить, не покупает.

Добрая воля. Возврат сверх политики — по просьбе, единожды, без разбирательства — стоит дешевле спора и дороже рекламы; о репутации — книга об игре.

Поддержка. Каналы: почта, форма, форум; срок ответа: рабочие дни; что входит: установка, ключ, ошибки; что нет: обучение, чужие устройства, переделки. Обещанный срок надлежит держать: политика поддержки, которой не следуют, хуже её отсутствия.

Ключ утерян, устройство сменилось — частейший случай, и о нём политика говорит заранее: как восстановить, сколько раз, бесплатно ли.

Правило: *возврат и поддержка пишутся числом — дней, раз, часов ответа; и число, написанное, исполняется, иначе оно есть обещание без обещания.*

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ПЕРВАЯ

Лицензионное соглашение

✳

Соглашение с конечным пользователем есть лицензия из главы тринадцатой, записанная для человека; и порядок его пунктов есть порядок шести вопросов.

Заглавие и стороны. Кто даёт дозволение — имя, адрес; кому — тому, кто принял.

Предмет. Программа, колода, набор — название, версия; и что покупатель получает: дозволение, не собственность.

Дозволено. Установить на столько-то устройств; пользоваться лично; копия для себя; перенос на новое устройство так-то.

Запрещено. Передавать ключ; раздавать; сдавать в наём; снимать защиту и разбирать; менять и выдавать за своё; пользоваться сверх оплаченного.

Ключ. Что он есть — знак дозволения; как выдаётся; что при утере; что при передаче — отзыв.

Срок и отзыв. Бессрочно или на срок; отзыв при нарушении после предупреждения; что остаётся при прекращении дела продавца.

Гарантия и предел — глава четырнадцатая; с оговоркой, что права человека по закону его страны не умаляются.

Согласие. Как принимается — при установке, при вводе ключа; и что отказаться можно, не платя или вернув.

Правило: *соглашение на две страницы, отвечающее на шесть вопросов ясно, защищает лучше двадцати страниц, отвечающих на всё темно.*

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ВТОРАЯ

Цены и скидки

Цена есть обещание, и политика цен есть обещание о том, как цена устроена и как меняется; без неё всякая скидка читается как обман кого-то — вчерашнего или завтрашнего покупателя.

Устройство цены. За что платят: за вещь, за право, за срок, за устройство, за пользователя; что входит; что отдельно. Одна публичная цена для всех одинаковых сделок — иначе оферта не публична.

Скидка. Честная скидка есть цена ниже обычной на срок и по причине: праздник, объём, прежний покупатель. Перечёркнутая цена, которой не было, есть ложь, и законы это знают; о якоре — глава двадцать восьмая.

Старые покупатели. Повышение цены новых — свободно; старых при подписке — с уведомлением и правом уйти; бессрочных — нельзя, ибо сделка заключена. «Дедовское право» — оставить прежним прежнее — есть обычай, за который платят верностью.

Разные цены. По странам, по объёму, по кругу — дозволено, если объявлено и не обманывает: цена «для своих», о которой знают все, есть политика; о которой не знают — тайна, а тайна в торге читается как обман.

Правило: *цена одна и объявлена; скидка от неё — на срок и по причине; старым — не хуже, чем обещано; и ни одна цена не была перечёркнута, если её не было.*

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ТРЕТЬЯ

Обновления и совместимость

✳

Продавший право продолжает быть связанным после продажи: покупатель ждёт, что купленное будет работать завтра; и политика обновлений говорит, сколько этого ожидания обещано.

Что обещано. Исправление ошибок — на срок; новые возможности — входят или нет; новая версия — даром, со скидкой или за полную цену. Три вещи, и всякая названа.

Как долго. Старая версия поддерживается столько-то после новой; после — работает, но не чинится. Срок этот объявлен, и покупатель, купивший за месяц до конца, предупреждён.

Не сломать. Обновление не отнимает купленного: файлы прежнего вида открываются, ключ работает, купленные части не исчезают. Правило это первое в ремесле: покупатель, потерявший своё от обновления, потерян.

Совместимость. С какими устройствами и системами работает — сказано до платы; с новыми, вышедшими после, — обещано или нет.

Конец. Что будет с купленным, если фирма перестанет: ключ без сервера, последняя версия навсегда. Об этом — глава пятнадцатая, и это пункт чести.

Правило: *обновление есть обещание после продажи: что, как долго, не ломая купленного; и покупатель, купивший обещание, вправе спросить о нём через год.*

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ЧЕТВЁРТАЯ

Как писать политику

✳

Политика пишется для покупателя и читается судом; и то, что делает её понятной первому, делает её действительной для второго.

Ясно. Общие слова, короткие фразы, порядок; о ясности как первом достоинстве слога — книга о риторике. Юридический оборот нужен там, где закон его требует, и нигде более.

Коротко. Столько, сколько нужно ответить на вопросы главы; страница лучше десяти. Длинная политика читается как попытка спрятать.

По порядку. Кто, что, как, сколько, что если, как связаться. Заголовки; перечни; числа — дней, устройств, часов.

Уведомление. Перемена — письмом заранее, с правом уйти там, где сделка длится.

Своё, не чужое. Политика, списанная у большой фирмы, обещает то, чего малая не исполнит, и запрещает то, чего малая не запретит; о ложном образце — книга о мере.

Проверка на матери. Дать прочесть тому, кто не знает дела; если не понял — переписать. Суд поймёт не лучше.

Проверка законом. Там, где торгуешь, есть закон о потребителе, о сведениях, о торговле; политика, противная ему, в этой части не действует, и знающий человек сверит.

Правило: *политика есть письмо покупателю о том, как с ним поступят; пиши его так, как хотел бы получить.*

ЧАСТЬ ЧЕТВЁРТАЯ

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Обязанности продавца и покупателя, обещание как условие,
цена, якорь и спешка, тёмные узоры,
спор, кража и обход, площадки и посредники

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ПЯТАЯ

Обязанности продавца

✳

Продавец обещает больше, чем написал, ибо часть обещаний за него написал закон и обычай; и знать их надлежит прежде, чем писать своё.

Сказать, кто он. Имя, адрес, как связаться — до платы. Продавец без адреса есть объявление, о чём глава девятая.

Сказать, что продаёт. Род предмета — вещь, действие, право; что входит; на чём работает; что нельзя. Умолчание читается в пользу покупателя.

Передать обещанное — в срок, работающим, своим. Три обещания главы четырнадцатой.

Держать политику. Возврат в срок, ответ поддержки в срок, обновления как обещано; политика, объявленная и не исполняемая, есть ложь при всех.

Не менять задним числом. Заключённая сделка неизменна; длящаяся — с уведомлением и правом уйти.

Беречь сведения по политике конфиденциальности и по закону.

Отвечать за вред, причинённый предметом, в мере закона — и никакая бумага против человека этого не снимает.

Не воевать с покупателем. Защита от кражи не должна бить честного; о цене защиты — глава тридцать первая.

Правило: *продавец обязан тем, что написал, тем, что написал закон, и тем, что обещала реклама; и первое из трёх — наименьшее.*

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ШЕСТАЯ

Обязанности покупателя

❋

Покупатель тоже обещает, и обещания его немногочисленны, но без них сделки нет; книга о сделке обязана сказать о них столь же прямо.

Платить — сколько, когда и чем условлено; и не оспаривать платёж, получив предмет: оспоренный платёж за полученное есть кража с обратной стороны.

Соблюдать лицензию. Не передавать ключ, не раздавать, не ставить сверх оплаченного, не снимать защиту. Купивший разрешение купил его условия; о том, что он купил не вещь, ему сказано до платы.

Читать до платы. Условия показаны до; прочесть их есть обязанность, и «я не читал» не защита — кроме случаев, когда условие спрятано, о чём глава двадцать девятая.

Сообщать о дефекте в срок, с описанием, а не бранью; продавец, узнавший, обязан чинить; не узнавший — нет.

Возвращать честно. Срок передумать дан для того, кто передумал, а не для того, кто попользовался; возврат после пользы есть обман доброй воли, и на нём кончается добрая воля для всех.

Не вредить другим через службу: не ломать, не спамить, не выдавать чужое за своё.

Правило: *покупатель обязан платой, условиями и честностью; и честный покупатель есть тот, ради кого продавец держит политику мягкой*.

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ СЕДЬМАЯ

Обещание как условие

✳

Всё, что сказано покупателю до платы — на странице, в письме, в объявлении, — есть часть сделки; и «это была реклама» не отменяет обещанного.

Реклама как оферта. Объявление с ценой и предметом есть публичное предложение, и продавец связан им; объявление без цены — приглашение, но обещания в нём — условия. «Работает на всех устройствах» — обещание; «сто колод в комплекте» — обещание; и покупатель, не получивший, вправе требовать.

Преувеличение и ложь. «Лучшая программа» — хвала, которую никто не принимает за меру; «в три раза быстрее» — мера, и её надлежит иметь, о чём книга о мере. Граница: то, что можно проверить, есть обещание; то, что нельзя, — хвала; и хвала дозволена, а ложное проверяемое — нет.

Умолчание. Не сказать, что программа требует подписки, что ключ привязан к устройству, что колода без мастей, — есть ложь умолчанием, и законы её знают.

Отзывы. Купленные и выдуманные отзывы суть подставная игра, о которой книга об обмане; законы стран запрещают, и покупатель узнаёт по слишком гладкому.

Сравнение с чужим дозволено, если верно и проверяемо; сравнение с несравнимым — книга о мере.

Правило: *всё сказанное до платы есть условие; говори лишь то, что исполнишь, и умолчи лишь о том, о чём покупатель не спросил бы, зная.*

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ВОСЬМАЯ

Цена, якорь и спешка

✳

Торговля пользуется рычагами, о которых книги о внушении и об обмане: якорем, дефицитом, спешкой; и граница между дозволенным и обманом проходит по правде сказанного.

Якорь. Названная первой цена тянет оценку к себе; перечёркнутая цена рядом с новой делает новую дешёвой. Дозволено, если перечёркнутая была; ложь, если её не было. Законы многих стран требуют, чтобы «прежняя цена» держалась какой-то срок прежде скидки.

Дефицит. «Осталось три», «ограниченный тираж» — дозволено, если верно; ложный счётчик есть обман. Цифровой товар не кончается, и «осталось три ключа» есть ложь по устройству.

Спешка. «Только сегодня», таймер до конца скидки — дозволено, если скидка кончится; таймер, начинающийся заново при каждом входе, есть обман. О спешке как признаке аферы — книга об обмане.

Правило правды. Всякий рычаг дозволен, если то, что он говорит, верно: скидка была, товар кончится, срок истечёт. Рычаг, говорящий неправду, есть обман, сколь бы ни был обычен.

Для покупателя: отсрочка из книги об обмане: выгодное сегодня выгодно завтра; таймер, начавшийся заново, назвал себя.

Правило: *якорь, дефицит и спешка дозволены как правда и запрещены как ложь; и продавец, солгавший в них, солгал в оферте.*

ГЛАВА ДВАДЦАТЬ ДЕВЯТАЯ

Тёмные узоры

Тёмным узором зовётся устройство страницы, ведущее покупателя к тому, чего он не хотел: подписке, лишней покупке, отдаче сведений; узоры эти получили имя в 2010 году, и законы стали их запрещать.

Скрытая подписка. Пробный период, переходящий в плату без напоминания; отмена, которой нет на странице. Дозволенная подписка объявлена до, напоминает перед платой и отменяется там же, где заключалась.

Трудный отказ. Подписаться — щелчок; отписаться — звонок в рабочие часы. Законы стран ныне требуют равной лёгкости.

Предвыбранная галочка. Согласие на рассылку, на страховку, на передачу сведений — стоит заранее. Согласие есть действие, а не бездействие; предвыбранное не согласие.

Ложный выбор из книги о вопросе: «да» и «не сейчас» без «нет»; кнопка отказа серая и мелкая.

Стыд. «Нет, я не хочу экономить» — отказ, сформулированный как глупость.

Ложный таймер и счётчик — глава двадцать восьмая.

Отчего вредно продавцу: узор даёт покупку сегодня и возврат, спор и дурное имя завтра; о повторяемой игре — книга об игре. И суд, найдя узор, читает всю политику как обман.

Правило: *согласие есть действие, отказ не труднее согласия, отмена там же, где заключение; страница, устроенная иначе, обманывает, что бы ни говорила политика.*

ГЛАВА ТРИДЦАТАЯ

Спор и его разрешение

Спор есть цена сделки, о которой не договорились до конца; и устройство спора надлежит записать в политику прежде, чем он случился.

Претензия. Первое слово — письмом: что купил, что не так, чего хочу. Продавец отвечает в объявленный срок; ответ — по существу: чиним, меняем, возвращаем, отказываем с причиной.

Запись. Вся переписка сохраняется обеими сторонами; о записи как единственной памяти — книга о наблюдении. Спор без записи есть спор о том, кто что сказал.

Добрая воля прежде права. Возврат сверх политики, скидка, вторая копия — стоят дешевле спора; и большинство споров кончается на первом честном письме. Об аукционе доллара, где платят оба, — книга об игре: спор есть он.

Посредник. Платёжная служба, площадка, общество защиты покупателей — решают быстрее суда и по обычаю; политика называет их.

Суд. По какому праву и где — сказано в политике; и против человека действует право его страны, что бы ни было написано. Суд есть последнее, и дошедший до него уже проиграл время.

Для покупателя: претензия письмом, срок ответа из политики, потом посредник; и не начинать с брани — она лишает доброй воли, о которой первая половина главы.

Правило: *спор решается письмом, записью, доброй волей, посредником и лишь потом судом; и всякая ступень, записанная заранее, укорачивает спор вдвое.*

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ПЕРВАЯ

Кража и обход

Право копируется, и всякое право будут копировать; вопрос продавца не в том, как этого не допустить, а в том, сколько платить за защиту и кто заплатит.

Техника. Привязка к устройству, проверка на сервере, шифрование, обфускация — затрудняют копию и удорожают её; но всякая защита снимается при достаточном желании, и честный продавец знает это. О своей защите как о ремесле — вне этой книги.

Цена защиты. Платит честный: он вводит ключи, теряет доступ при смене устройства, зависит от сервера. Защита, которая бьёт честного сильнее вора, есть защита от покупателей; и мера её — чтобы честному было легче купить, чем вору украсть, а не наоборот.

Право. Отзыв ключа при передаче — по лицензии; требование к площадке снять копию — по закону; суд — редко и дорого. Право действует против раздающих, не против скачавших: за последними не угнаться.

Отношение. Скачавший даром не есть потерянный покупатель: он не купил бы; и продавец, воюющий с ним, воюет с воздухом. Продавец, дающий пробу, честную цену, лёгкий ключ и обновления, получает от скачавших часть — тех, кто вернулся заплатить.

Правило: *защищай настолько, насколько защита не мешает честному; воюй с раздающими, не с берущими; и помни, что лучшая защита есть покупка, которая легче кражи.*

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ВТОРАЯ

Площадки и посредники

Продающий через магазин приложений, торговую площадку или перепродавца принимает чужие условия над своими; и знать, чьи условия выше, надлежит до первой продажи.

Условия площадки выше условий продавца: возврат по их правилам, оплата через них, лицензия — в рамках их соглашения с покупателем. Политика продавца действует в том, что площадка ему оставила.

Комиссия — доля с цены, объявленная; и цена продавца на площадке и у себя может различаться, если площадка не запрещает.

Чей покупатель. Купивший на площадке есть её покупатель: продавец может не знать его имени и не может писать ему; о том, что нельзя унести из чужой сети, — книга о сети. Продавец, живущий одной площадкой, зависит от неё целиком.

Правила и их перемена. Площадка меняет условия сама и уведомляет; продавец принимает или уходит. Договор с площадкой есть договор слабого с сильным, и читать его надлежит вдвое внимательнее.

Своя дверь. Продавец, имеющий свой магазин рядом с площадкой, имеет своих покупателей и своё имя; и площадка тогда есть путь, а не дом.

Правило: *условия площадки выше твоих; покупатель площадки не твой; и оттого держи свою дверь, а площадку считай дорогой к ней.*

ЧАСТЬ ПЯТАЯ

✠

ГРАНИЦА

Чего договор не может, какие учения о нём мнимы,
право и честь,
как упражняться и какими правилами держаться

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ТРЕТЬЯ

Чего договор не может

✳

Соберём пределы, ибо бумага, написанная хорошо, соблазняет думать, что она защитит от всего.

Он не заменяет доверия. Сделка есть обмен обещаниями; бумага записывает их для ссоры; но исполняют их люди, и с тем, кому не веришь, не спасёт и лучшая бумага.

Он не предусмотрит всего. Всякий договор имеет пробел, и пробел заполнит закон или суд — против написавшего. Оттого пишут ясно и коротко, а не длинно и «на все случаи».

Он не действует против закона. Условие, противное закону страны покупателя, не условие; и «как есть» не снимает того, что закон не даёт снять.

Он не защищает сам себя. Право надлежит осуществлять: писать, требовать, отзывать; договор, о нарушении которого молчат, есть договор, которого нет.

Он не заменяет предмета. Дурной товар с хорошей лицензией есть дурной товар; и покупатель судит о продавце по вещи, а о бумаге вспоминает в ссоре.

И он не создаёт покупателей. Политика удерживает тех, кто пришёл; приводит же их вещь, имя и слово других, о чём книга о сети.

Кто знает эти пределы, тот пишет бумагу для ссоры, а торгует для мира, и не путает одного с другим.

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ЧЕТВЁРТАЯ

Мнимые учения

✳

Вокруг сделки выросли учения, обещающие защиту бумагой или свободу от неё; и все они суть одна ошибка о том, что бумага делает.

«Подписал — попал». Что всё написанное действует. Нет: спрятанное, показанное после, противное закону, неясное — не действует; и бумага, написанная в расчёте на это, не защищает написавшего.

«Никто не читает — значит, не обязывает». Обратная ошибка: показанное до и ясное обязывает, читано или нет; «я не читал» не защита.

«Всё, что не запрещено, можно». Верно для покупателя, о чём глава тринадцатая: запрет, не записанный, не запрет; неверно для продавца, за которого закон записал обязанности, которых он не писал.

«Я маленький, закон не про меня». Закон о потребителе, о сведениях, о торговле не знает размера; и малый продавец, нарушивший его, отвечает так же, лишь без юристов.

«Спишу у большого». О ложном образце — книга о мере: политика большой фирмы обещает и запрещает то, что малой не по силам, и суд прочтёт обещанное.

Общая примета мнимого учения: оно верит, что бумага действует сама. Настоящее знание помнит: действует показанное до, ясное, законное и исполняемое.

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ПЯТАЯ

Право и честь

Закон есть низшая мера сделки — то, ниже чего нельзя; торговля же держится тем, что выше закона, и имя этому — честь, а мера — имя купца.

Купеческое слово из главы четвёртой: обещание при людях, нарушение которого стоило всех сделок. Устройство это живо: круг покупателей узок, о нарушении с одним знают все, и повторяемая игра, о которой книга об игре, наказывает обманщика выходом из игры.

Политика как честь. Объявленное правило есть обещание при всех; держать его и тогда, когда невыгодно, есть то, что покупатели зовут честностью и за что платят верностью. Возврат сверх срока, дедовская цена, работающий ключ после конца фирмы — всё это не по закону, а по чести, и всё это окупается.

Дар в сделке. Круг товара свободен от долга, о чём книга о даре; но малый дар сверх сделки — ответ раньше срока, вторая копия, доброе слово — создаёт связь, которой не создаёт цена; и покупатель, получивший дар, возвращает его именем.

Мера. Честь не отменяет бумаги: бумага для ссоры, честь для мира; и купец, полагающийся на одну честь, беззащитен, а на одну бумагу — одинок.

> Закон говорит, ниже чего нельзя;
> честь говорит, как надлежит;
> и торгуют по второму, записав первое.

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ШЕСТАЯ

Упражнения

✳

Сделке учатся, читая чужие бумаги и пиша свои; и то и другое дёшево, а ошибки в них дороги.

Три чужие политики. Взять условия трёх продавцов — большого, среднего, малого — и найти в каждой шесть частей главы девятой; заметить, чего нет и что спрятано.

Своя на страницу. Написать лицензионное соглашение на одну страницу по шести вопросам главы тринадцатой; дать прочесть не знающему дела; переписать то, чего не понял.

Тёмный узор. Найти на трёх страницах покупки предвыбранную галочку, трудный отказ, ложный таймер; и проверить свою.

Обещания в рекламе. Выписать из своего объявления всё проверяемое; спросить о каждом: исполню ли.

Возврат числом. Записать свою политику возврата и поддержки числами — дней, раз, часов; сверить с тем, что делаешь.

Конец фирмы. Написать, что будет с купленным, если завтра сервера не станет; если ответа нет — это и есть работа на неделю.

Чтение. Закон о потребителе своей страны — целиком, он короток; одну открытую лицензию — целиком; и книги об обмане и об игре.

Правило упражнений то же, что всюду: ежедневно, помалу, с записью; об удержании — книга о воле.

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ СЕДЬМАЯ

Гигиена продавца

✳

Соберём ежедневные правила для того, кто продаёт своё, — малые каждое и достаточные вместе.

Имя и адрес — на виду.

Род предмета назван: вещь, действие или право.

Условия — до кнопки, коротко, с ссылкой на полное.

Цена — числом, с валютой, налогом и тем, что входит.

***Лицензия* — шесть вопросов** на одной странице.

Возврат и поддержка — числом, и число исполняется.

Сведения — минимум, с целью и сроком.

Одна правда во всех бумагах; дата и версия наверху.

Заключённое не меняется; длящееся — с уведомлением и выходом.

Реклама обещает лишь исполнимое.

Ни одного тёмного узора на своей странице.

Защита не бьёт честного.

Своя дверь рядом с площадкой.

Написано, что будет, если фирмы не станет.

Правила эти скучны, и это их достоинство: спор рождается из невысказанного, а скучная бумага высказывает всё.

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ВОСЬМАЯ

Правила продающего

✳

Соберём правила для того часа, когда сделка заключается и исполняется.

Покажи до платы всё, что покупатель захотел бы знать, зная.

Продавай то, чем владеешь, и знай лицензии всего чужого внутри.

Передай в срок, работающим, своим.

Держи политику и тогда, когда невыгодно; нарушение с одним видят все.

Отвечай письмом в срок и по существу.

Добрую волю — прежде права; спор стоит дороже возврата.

Не меняй задним числом.

Не воюй с покупателем за вора; воюй с раздающим, не с берущим.

Не обещай в рекламе того, чего нет в лицензии.

Пиши для покупателя; суд прочтёт то же.

И помни, что продающий обещает трижды — бумагой, законом и рекламой — и отвечает по всем трём; а держит покупателей не бумага, а исполненное обещание.

ГЛАВА ТРИДЦАТЬ ДЕВЯТАЯ

Правила покупающего

✳

И правила для того, кто покупает, — то есть для всякого, ибо всякий продавец есть и покупатель.

Найди продавца: имя, адрес, как связаться; нет — это объявление.

Спроси род предмета: вещь, действие или право; право не твоё, а дозволено.

Прочти до кнопки: лицензию, возврат, что с ключом при смене устройства.

Найди срок передумать и пробу; нет ни того, ни другого — отсрочка.

Спроси, что будет, если фирмы не станет.

Проверь обещания рекламы на проверяемость; хвалу пропусти.

Заметь узор: галочка стоит, отказ мелкий, таймер бежит — и уйди.

Плати оспоримым незнакомому.

Соблюдай лицензию, которую принял; не передавай ключа.

Спорь письмом, в срок, без брани; потом посредник.

Не возвращай попользованного: добрая воля кончается на тебе.

И помни, что покупающий заключает сделку в минуту кнопки; всё, что не спрошено до неё, будет отвечено после — и не тобой.

ГЛАВА СОРОКОВАЯ

Заключение: сделка и мера

✳

Сведём книгу к тому немногому, что стоит держать в памяти без справок.

Сделка есть *обмен обещаниями*; товар переходит из рук в руки, лицензия есть дозволение пользоваться тем, что остаётся у владельца; и покупатель права купил условия, а не вещь. Частей у сделки шесть — стороны, предмет, цена, условия, срок, ответственность, — и пустая заполняется против написавшего.

Условие действует, если показано до, ясно, законно и с возможностью отказа; против человека не всякое. Лицензия отвечает на шесть вопросов: кому, на чём, как долго, что можно, чего нельзя, что при нарушении. Политика есть обещание себе при всех — условия, сведения, возврат, лицензия, цены, обновления — и пишется числом, коротко, одной правдой, с датой.

Продавец обязан бумагой, законом и рекламой; покупатель — платой, условиями и честностью. Якорь, дефицит и спешка дозволены как правда; тёмные узоры запрещены; спор решается письмом и доброй волей прежде суда; защита не должна бить честного; площадка выше, и своя дверь нужна.

И последнее. Закон говорит, ниже чего нельзя; честь говорит, как надлежит; *бумага пишется для ссоры, а торгуют для мира* — и кто помнит оба, тот держит покупателей не подписью, а исполненным обещанием. На этом стоит и сделка, и мера.

✠

ТОВАР

Лицензия, политика и обязательства обеих сторон

Изложение в сорока главах

O.V.K — X.T.R

Набрано и свёрстано
для настольного издания
формата 148 × 210 мм