

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСА «ЖКХ-Сервис». (далее по тексту – «Правила»)

Настоящий документ регулирует правила предоставления Продуктов Компании Общества с ограниченной ответственностью «СРМ АВТО» (далее по тексту – «Компания», ООО «СРМ АВТО» (ИНН 7736343306).

Раздел I. Общие положения. Предмет Договора.

1.1. По условиям заключаемого между Клиентом и Компанией договора, Компания обязуется предоставить Клиенту комплексный продукт, включающий в себя ряд Услуг и (или) право использования Программного обеспечения (далее по тексту – «ПО»), а Клиент обязуется оплатить Продукты Компании.

1.2. Клиент производит оплату по договору за право требования от Компании предоставления Продуктов, предусмотренных настоящим Договором, на условиях выбранного Тарифного плана.

1.3. Заключая договор, Клиент полностью и безоговорочно принимает положения настоящих Правил, любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, опубликованных на сайте: <https://zkh-service.ru/>.

1.4. Правила содержат все существенные условия Договора, заключаемого между Клиентом и Компанией, и являются договором присоединения по смыслу положений ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Раздел II. Порядок заключения и действия Договора.

2.1. Договор о предоставлении сервиса «ЖКХ-СЕРВИС» считается заключенным с момента совершения Клиентом оплаты стоимости договора в соответствии с Тарифным планом. Оплата стоимости договора является полным и безоговорочным акцептом Клиента на заключение договора по смыслу положений п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.2. Права и обязанности сторон возникают с момента заключения договора, за исключением обязанностей Компании, которые объективно возникают с момента обращения Клиента с запросом к Компании.

2.3. Договор считается исполненным со стороны Клиента с момента поступления вознаграждения на счет Компании.

2.4. Договор в части оказания Услуг считается исполненным со стороны Компании в полном объеме с момента предоставления Клиенту возможности получить доступ к Услугам через личный кабинет на сайте Компании (включая предоставление данных от личного кабинета).

2.5. Договор в части предоставления права использования Программного обеспечения считается исполненным со стороны Компании в полном объеме с момента предоставления Клиенту удаленного доступа к Программному обеспечению посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по смыслу положений ст. 1286 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.6. Срок действия договора определяется условиями Тарифного плана, выбранного Клиентом. Течение срока действия договора начинается с даты заключения.

Раздел III. Описание услуг и Программного обеспечения, предоставляемых по Договору.

3.1. В рамках Тарифных планов, предусмотренных Приложением № 1 к настоящим Правилам сервис «ЖКХ-Сервис» может включать в себя следующие виды услуг:

Услуга «Готовая база данных «Заявления и жалобы» - предоставление Компанией Клиенту набора шаблонов документов с целью обращения в организацию, осуществляющую управление многоквартирным домом, в товарищество собственников жилья или иные государственные органы, а также рекомендаций или алгоритма действий при составлении упомянутых документов.

Услуга «Содействие в спорах с УК/ТСЖ» - предоставление Компанией Клиенту помощи в виде устной консультации или составления документа в рамках правоотношений, вытекающих из спора Клиента с организацией, осуществляющей управление многоквартирным домом, или товариществом собственников жилья.

Услуга «Правовое разъяснение (устная правовая консультация)» - предоставление ответа Клиенту на вопрос, связанный с разъяснением законодательства Российской Федерации.

Услуга «Личный юрист (устная консультация по любым вопросам ЖКХ)» - деятельность Компании, заключающаяся в предоставлении Клиенту Специалистом / юристом / сотрудником в устной форме разъяснений существа норм права, рисков, методов и способов разрешения правоотношений, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством.

3.2. В рамках Тарифных планов, предусмотренных Приложением № 1 к настоящим Правилам сервис «ЖКХ-Сервис» может включать в себя Лицензию на Программное обеспечение «ЖКХ-Сервис» (далее по тексту – «ЖКХ-Сервис»).

«ЖКХ-Сервис» предназначена для оказания круглосуточной юридической поддержки и поиска оперативного решения по вопросам Клиента, связанных с использованием жилого помещения и иным вопросам, связанным с жилищно-коммунальным хозяйством.

В «ЖКХ-Сервис» входят следующие программные модули: Автоматизированный сервис «Мои льготы», Автоматизированный сервис «Субсидии», Автоматизированный сервис «Порядок действий». «ЖКХ-Сервис» позволяет Клиенту получить ответ на свой запрос, предоставление шаблонов документов, оценку перспектив оформления социальных пособий и льгот, возможности получения субсидий, пошаговые разъяснения и рекомендации по иным вопросам.

Результатом работы «ЖКХ-Сервис» является документ в формате word или .pdf, который Клиент может скачать на свой персональный компьютер.

Автоматизированный сервис «Мои льготы» – сервис, который позволяет Клиенту узнать ответы на вопросы, касающиеся правил, порядка и алгоритма оформления мер социальной поддержки в виде компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, освобождение от оплаты за жилое помещение и/или коммунальных услуг, а также иных мер социальной поддержки, носящих льготный характер. Посредством автоматизированного сервиса «Мои льготы» Клиент может получить анализ, касающийся перспектив возможности отнесения к категории граждан, имеющих право на получение льгот, а также анализ льгот федерального и регионального уровня.

Автоматизированный сервис «Субсидии» – сервис, который позволяет Клиенту получить анализ, касающийся перспектив возможности предоставления Клиенту субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Сервис также предоставляет информацию о текущих и возможных субсидиях как на федеральном, так и на региональном уровне. Кроме этого, Клиент может получить набор шаблонов документов, необходимые для оформления субсидий.

Автоматизированный сервис «Порядок действий» – сервис, представляющий собой базу ответов на многочисленные вопросы Клиента, вытекающие из жилищно-коммунального хозяйства. Посредством данного сервиса Клиент может получить пошаговые разъяснения и рекомендации правового характера для различных ситуаций.

Раздел IV. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг по Договору.

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом, и оказываются дистанционно посредством личного кабинета на официальном сайте Компании.

4.2. Услуги предоставляются в соответствии и на основании действующего законодательства Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

4.3. Услуги предоставляются исключительно при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

4.4. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов (письменным или устным), соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией в рамках настоящих Правил.

4.5. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

4.6. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

4.7. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

4.8. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

Раздел V. Сроки оказания Услуг по Договору.

5.1. Сроки оказания Услуг начинаются с момента фиксации Запроса Клиента.
5.2. В случае уточнения Запроса (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

5.3. Если Тарифным планом не установлены иные способы коммуникации, для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться (направить Запрос) любым из указанных далее способов: через личный кабинет на сайте Компании, по телефону: 8(800) 555 42 31, по электронной почте: info@zkh-service.ru

5.4.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

5.4.2. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов и т. п.) предоставление Услуг по устным Запросам может быть отсрочено, но не более чем на 2 (два) календарных дня.

5.5.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней.

Иной срок оказания Услуги по письменным Запросам может быть предусмотрен Тарифным планом Клиента, описанием конкретной Услуги в рамках ст. 2 настоящих Правил, соответствующим приложением, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом, к настоящим Правилам и/или определяется индивидуально с учетом сроков, предусмотренных процессуальным и иным применимым законодательством Российской Федерации.

5.5.2. В отдельных случаях срок предоставления Услуг по письменным Запросам может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 дня, следующего за днем поступления Запроса Клиента.

Раздел VI. Регулирование правоотношений между Клиентом и Компанией, возникших в связи с заключением Договора в части предоставления права использования ПО.

6.1. Компания (выступающая в качестве Лицензиара) предоставляет Клиенту (выступающему в качестве Лицензиата) простую (неисключительную) лицензию на использование ПО на условиях, изложенных в настоящих Правилах в течение сроков, установленных в выбранном Клиентом Тарифном плане, а Клиент обязуется оплатить Лицензионное вознаграждение за предоставленное право. Договор в части предоставления права использования ПО заключается по смыслу положений ст. 1286 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6.2. Территория использования Клиентом Программного обеспечения: все страны мира.

6.3. Компания подтверждает, что обладает правом на заключение лицензионных соглашений с третьими лицами.

6.4. С момента акцепта настоящих Правил Клиент получает право использовать Программное обеспечение следующими способами: Воспроизведение Программного обеспечения; Использование функциональных возможностей Программного обеспечения; Отображение некоторых компонентов Программного обеспечения на устройстве Клиента.

6.5. Клиент не вправе использовать ПО иными способами, кроме указанных в настоящих Правилах. Право использования ПО перечисленными способами предоставляется исключительно Клиенту.

6.6. Предоставляемое право использования ПО действует в отношении всех его компонентов, обеспечивающих функционирование Программного обеспечения, дизайна и иных компонентов Программного обеспечения.

6.7. Срок предоставления Клиенту права использования ПО исчисляется с момента оплаты Лицензионного вознаграждения и ограничен сроком действия Договора. С момента предоставления Клиенту Логина и пароля для доступа в личный кабинет Клиент получает возможность доступа ко всем функциональным возможностям Программного обеспечения.

Раздел VII. Права и обязанности Сторон, возникшие в связи с заключением Договора.

7.1. Клиент вправе:

7.1.1. Пользоваться Продуктами Компании в течение всего срока их предоставления, определенного в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом;

7.1.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов;

7.1.3. Круглосуточно получать доступ к Программному обеспечению, за исключением времени проведения профилактических работ;

7.2. Клиент обязуется:

7.2.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг и доступа к Программному обеспечению;

7.2.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей п. 7.2.1. настоящих Правил информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ, город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент;

7.2.3. Пользоваться Услугами лично, если иное не установлено настоящими Правилами или выбранным Тарифным планом;

7.2.4. Не допускать пользования Услугами лицами, не являющимися Клиентами / Пользователями в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

7.2.5. В случае необходимости использования технических средств для оказания Компанией Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, или предоставления доступа к Программному обеспечению, обеспечить подключение таких технических средств к широкополосному Интернету.

7.2.6. Оплачивать Продукты Компании в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящими Правилами.

7.2.7. Сообщать Компании достоверную информацию по направляемым Запросам на Услуги и нести все риски, связанные с сообщением недостоверной и (или) неполной информации.

7.2.8. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящих Правилах, и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих Тарифных планов до приобретения какого-либо или нескольких Продуктов Компании. Условие, предусмотренное настоящим пунктом, также распространяется на изменения, вносимые Компанией в настоящие Правила, и на новые редакции настоящих Правил;

7.2.9. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

7.3. Компания вправе:

7.3.1. Без согласования с Клиентом привлекать третьих лиц для оказания Услуг, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных Услуг.

7.3.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

7.3.3. Приостанавливать оказание Услуг и доступ к Программному обеспечению на период проверки выполнения Клиентом условий настоящих Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

7.4. Компания обязуется:

7.4.1. Оказывать Клиенту Услуги и предоставлять доступ к Программному обеспечению в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и действующим законодательством Российской Федерации за исключением случаев, предусмотренных п. 7.3.4 настоящих Правил.

7.4.2. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, а именно путем размещения их в открытом доступе в сети «Интернет» на сайте: <https://zkh-service.ru/>.

Раздел VIII. Персональные данные Клиента.

8.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов (а также Пользователей, если они предусмотрены Тарифным планом) в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

8.2. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях: идентификация Клиента; предоставление Клиенту персонализированных Услуг; предоставление доступа к Программному обеспечению; улучшение качества Продуктов Компании, удобства их использования,

разработка новых Продуктов; проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных; осуществление взаиморасчетов с Партнером(-ами); направление (сообщение) Клиенту предложений о пролонгации Договора на новый срок и/или предложений о приобретении другого Тарифного плана.

8.3. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, хранение, передачу (предоставление, доступ), использование, систематизацию, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 8.2 настоящих Правил.

8.4. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания последним услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

8.5. Компания в общем случае не обязывается проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляет контроль за их дееспособностью, однако исходит из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

8.6. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Лицензиатом в соответствии с условиями настоящего Соглашения, действующими в отношении всей информации, которую Лицензиат может получить о Клиенте в процессе пользования Программным обеспечением. Согласие Клиента на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящего Соглашения, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на всех этих лиц.

8.7. Использование Программного обеспечения означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящего Соглашения и указанными в нем условиями обработки его персональной информации.

8.8. Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для предоставления возможности использования Программного обеспечения и осуществления расчётов.

8.9. Хранение персональной информации Сублицензиатов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Лицензиатов сохраняется ее конфиденциальность.

8.10. Компания вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях: Клиент выразил свое согласие на такие действия; в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.11 Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Сублицензиата от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц.

8.12 Компания осуществляет обработку персональных данных следующим способом: автоматизированная обработка персональных данных.

Раздел IX. Урегулирование споров между Клиентом и Компанией.

9.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением положений настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 119454, г. Москва, пр. Вернадского, д. 26, эт. 5 оф. 65Л, ком. 20 и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

Раздел X. Заключительные положения.

10.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения настоящих Правил, а равно Правила в новой редакции публикуются в открытом доступе на официальном сайте Компании: <https://zkh-service.ru/>.

10.2. Все приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

10.3. В случае изменения законодательства Российской Федерации и/или в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы), влекущего запрет на предоставление какой-либо из Услуг, на предоставление доступа к какому-либо Программному обеспечению, Компания вправе изменить перечень и содержание Продуктов Компании и (или) внести иные изменения в настоящие Правила, уведомив Клиента о таких изменениях путем размещения новой редакции Правил на официальном сайте Компании: <https://zkh-service.ru/>. Клиент обязан самостоятельно отслеживать такие изменения путем ознакомления с ними в открытом доступе в сети «Интернет» на указанном сайте.

Приложение № 1 к Правилам предоставления сервиса «ЖКХ-Сервис»

Тарифные планы предоставления сервиса «ЖКХ-Сервис»

Наименование Услуги/ модуль ПО	Наименование тарифного плана
	«ЖКХ-Сервис»
Автоматизированный сервис «Мои льготы»	+
Автоматизированный сервис «Субсидии»	+
Автоматизированный сервис «Порядок действий»	+
Готовая база данных «Заявления и жалобы»	+
Содействие в спорах с УК/ТСЖ	1
Правовое разъяснение (устная правовая консультация)	1
Личный юрист (устная консультация по любым вопросам ЖКХ)	1
Срок действия тарифного плана	1 месяц
Общая стоимость тарифного плана	39 рублей