

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Договор представляет собой предложение Оператора Потребителю использовать Сервис «ЖКХ+». Договор является публичной офертой. Во взаимоотношениях с Потребителем, связанных с оказанием Сервиса, Оператор действует как агент Партнера (от его имени и за его счет).
- 1.2. Начиная использовать Сервис «ЖКХ+», Пользователь считается принявшим условия Договора, а также условия Лицензионного договора на использование Программы, в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Договора, Пользователь не вправе использовать Сервис «ЖКХ+».

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- (1) **Сервис «ЖКХ+»** - сервис, предоставляющий Пользователю на безвозмездной основе возможность разместить информацию о потенциальном спросе Пользователя на бытовые и сервисные работы/услуги (мелкий бытовой ремонт, уборка, сборка и установка предметов интерьера и т.д.), а также возможность ознакомиться с информацией о предложениях Партнеров сервиса (организаций и ИП), оказывающих услуги в указанной сфере, и осуществить поиск таких предложений по заданным Пользователем параметрам, используя Программу. Помимо указанных функций Сервис «ЖКХ+» предоставляет Пользователю возможность приобрести страховой полис (заключить договор имущественного страхования) на жилые помещения, принадлежащие Пользователю. Условия и порядок оказания услуг по приобретению страховых продуктов установлены в отдельном соглашении о страховании. Также Сервис «ЖКХ+» предоставляет Пользователям, проживающим в жилых помещениях домов, находящихся в управлении Управляющих компаний, возможность оплачивать их услуги, получать информационные услуги, оказываемые ВЦКП.
- (2) **Программа** - информационная система «ЖКХ+», состоящая из сайта ([www.zhkhplus.ru](http://www.zhkhplus.ru)), кроссплатформенных мобильных приложений – программ для мобильных устройств (для Потребителей, Партнеров и Исполнителей), а также систем для обработки и хранения данных участников Сервиса «ЖКХ+». Исключительные права на Программу принадлежат Оператору.
- (3) **Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «НаноТехПроект», адрес места нахождения: 129515, г. Москва, ул. Академика Королева, д.13, стр.1, помещение 62; адрес представительства в г. Санкт-Петербурге: 196 084, г. Санкт-Петербург, ул. Набережная Обводного канала, 92 лит. А, помещение 9-Н, комн. 4-6, ИНН/КПП 7717798918/771701001, ОГРН 5147746296320. Организатор Сервиса «ЖКХ+».
- (4) **Потребитель (Пользователь)** – дееспособное физическое лицо, пользователь сети Интернет, использующее Сервис «ЖКХ+».
- (5) **Сервис** – бытовые и сервисные работы/услуги (мелкий бытовой ремонт, сантехнические/электротехнические работы, уборка помещений, сборка и установка предметов интерьера и т.д.), оказываемые/выполняемые Партнерами Потребителям в соответствии с индивидуальными договорами на выполнение работ/оказание услуг. Работы/услуги не относятся к услугам и работам по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, капитальному ремонту и коммунальным услугам, оказываемым Управляющими компаниями.
- (6) **ВЦКП** - Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие «Вычислительный центр коллективного пользования многоотраслевого комплекса жилищного хозяйства» (ОГРН 1027809228116, адрес места нахождения: 191011, г. Санкт-Петербург, ул. Зодчего Росси, дом 1-3).

- (7) **Платежный документ** – платежный документ, в том числе «Счет на оплату жилого помещения, коммунальных и прочих услуг», формируемый ВЦКП по договору с Партнером (УК), либо собственником помещения, либо другим лицом.
- (8) **Лицевой счет** – идентификационный номер карточки Потребителя (пользователя помещения в базе данных ВЦКП), которая содержит полную информацию, необходимую для формирования и печати Платежного документа.
- (9) **Платежная система** – совокупность правил, процедур и технической инфраструктуры, обеспечивающих перевод денежных средств в рамках Сервиса «ЖКХ+». Платежная система принадлежит лицу, обладающему специальной правоспособностью (лицензией) – **Оператору Платежной системы**.
- (10) **Управляющая компания (УК)** – организация, которая заключила с ВЦКП договор оказания услуг по формированию и печати Платежных документов (организация, осуществляющая управление многоквартирными домами, либо собственник помещения, либо другое лицо).
- (11) **Партнер** – индивидуальный предприниматель/юридическое лицо, участник Сервиса «ЖКХ+», заключивший настоящий Договор.
- (12) **Исполнитель** - физическое лицо, непосредственный исполнитель работ/услуг, использующее Сервис ЖКХ+.

### 3. ПРЕДМЕТ

- 3.1. Оператор, действуя по поручению и за счет Партнера, заключает с Потребителем Договор на нижеизложенных условиях.
- 3.2. Партнер обязуется оказать Потребителю Сервис, а Потребитель принять выполненные работы/оказанные услуги и оплатить их в соответствии с Тарифами Партнера, указанными в Сервисе «ЖКХ+». Договор содержит в себе условия договоров бытового подряда и возмездного выполнения работ/оказания услуг и регулируется нормами Гражданского законодательства РФ.

### 4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

- 4.1. Договор с Потребителями заключается с использованием Сервиса «ЖКХ+». При прохождении процедуры регистрации Пользователю посредством СМС-информирования на указанный им мобильный телефон высылается уникальный буквенно-цифровой код (пароль), дающий возможность войти в «личный кабинет» Пользователя в Сервисе «ЖКХ+». Пара: логин (мобильный телефон Пользователя) – пароль (буквенно-цифровой код) является простой цифровой подписью Пользователя. Все действия Пользователя с использованием пары логин-пароль, включая заключение/изменение/расторжение Договора, имеют полную юридическую силу для сторон Договора.
- 4.2. Пользователь понимает и соглашается, что все действия, совершенные в рамках Сервиса «ЖКХ+» с использованием подтвержденного им номера мобильного телефона, e-mail адреса, в том числе по безналичной оплате, считаются совершенными Пользователем.
- 4.3. Сервис «ЖКХ+» после формирования профиля Пользователя и введения Пользователем необходимой информации (включая: фамилию, имя, отчество, адрес места жительства), формирует ID-пользователя (идентификатор Пользователя в Сервисе «ЖКХ+»). ID-пользователя остается неизменным на протяжении всего периода использования Потребителем Сервиса «ЖКХ+».
- 4.4. Под принятием Пользователем условий Договора (принятие оферты в отношении оказания Сервиса конкретным Партнером) понимается получение Пользователем, сделавшим заказ с использованием Сервиса «ЖКХ+», уведомления о принятии конкретным Партнером условий заказа. Уведомление доступно в личном кабинете Пользователя, отправляется на e-mail адрес и мобильный телефон, указанные Пользователем при регистрации.

## **5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА**

- 5.1. Оператор с использованием Сервиса «ЖКХ+» производит первичный анализ поступающих от Пользователей заказов, уточняет параметры заказа и возможность его исполнения Партнером/Партнерами. После предварительной оценки направляет информацию отобранному Партнеру/Партнерам. Партнер самостоятельно с использованием Сервиса «ЖКХ+» назначает Исполнителя.
- 5.2. Ознакомившись с каталогом услуг, содержащим перечень работ/услуг, тарифы, нормативное время исполнения Сервиса и гарантийные обязательства, выбрав требуемый вид Сервиса, Пользователь формирует заказ, который регистрируется в Программе с присвоением индивидуального номера заказа.
- 5.3. На основании сформированного заказа Оператор связывается с Потребителем для уточнения параметров заказа, даты, времени и места оказания Сервиса. При необходимости Оператор корректирует заказ согласно требованиям Потребителя.
- 5.4. В случае если оказание Сервиса в указанные в заказе сроки не представляется возможным, Оператор уведомляет об этом Потребителя не позднее чем за 2 (два) часа до назначенного времени оказания Сервиса. Новая дата и время оказания Сервиса согласовываются с Потребителем дополнительно.
- 5.5. Непосредственное исполнение заказа производится Партнером/Исполнителем. Потребитель обязан лично присутствовать при оказании Сервиса. Партнер/Исполнитель вправе потребовать от Потребителя предъявить документ, удостоверяющий личность.
- 5.6. Пользователь вправе (при оформлении заказа) указать, что прием оказанного Сервиса будет произведен третьим лицом, указав фамилию, имя и отчество представителя. Представитель должен иметь при себе документ удостоверяющий личность и доверенность.

## **6. ПРИЕМКА СЕРВИСА**

- 6.1. Факт оказания Сервиса Потребителю фиксируется актом об оказании Сервиса. Акт подписывается Потребителем и Партнером/Исполнителем. Подписание акта Потребителем автоматически фиксируется Сервисом «ЖКХ+». Исполнитель подписывает акт на основании доверенности, выданной Партнером.
- 6.2. В случае возникновения разногласий между Партнером/Исполнителем и Потребителем, связанных с надлежащим исполнением обязательств по Договору, в том числе, в случае мотивированного отказа Потребителя от подписания акта об оказании Сервиса, Партнер/Исполнитель фиксирует факт оказания услуг – производит с помощью Сервиса «ЖКХ+» фотофиксацию выполненных работ/оказанных услуг. Потребитель не вправе препятствовать Партнеру/Исполнителю при осуществлении фотофиксации.
- 6.3. В случае, если Потребитель не подтвердил надлежащее выполнение Сервиса Партнером/Исполнителем в Системе «ЖКХ+» и не подписал акт об оказании Сервиса, Оператор не производит начисление по такому договору с Потребителем.
- 6.4. В случае, если Потребитель подтвердил надлежащее выполнение Сервиса Партнером/Исполнителем в Системе «ЖКХ+», но при этом (по любым причинам) не подписал акт об оказании Сервиса, Оператор производит начисление/списание денежных средств по такому договору с Потребителем. В случае последующего обращения Потребителя о наличии спорной ситуации и ошибочном подтверждении в Системе «ЖКХ+» надлежащего выполнения Сервиса Партнером/Исполнителем, сделанного после произведенных начислений, Оператор вправе без какого-либо дополнительного согласия на то Партнера аннулировать произведенное начисление/возвратить Потребителю полученную по такой сделке оплату.

## **7. ОПЛАТА**

Сервис «ЖКХ+» предусматривает возможность осуществления оплаты Пользователем

по Договору в безналичном порядке и наличными денежными средствами.

- 7.1. В случае безналичного платежа денежные средства поступают на счет Оператора. В этом случае, Оператор действует по поручению Партнера с привлечением уполномоченного оператора Платежной системы и является получателем платежа в качестве агента Партнера. Оператор не гарантирует отсутствие ошибок и сбоев в работе Сервиса «ЖКХ+» в отношении предоставления возможности безналичной оплаты.
- 7.2. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, при безналичной оплате кассовый чек направляется на подтвержденный номер мобильного телефона, указанный Пользователем при регистрации в Сервисе «ЖКХ+».
- 7.3. При безналичной оплате по усмотрению Оператора возможно блокирование денежных средств в размере стоимости услуги «Вызов мастера». Денежные средства за услугу «Вызов мастера» блокируются до момента завершения оказания Сервиса. Списание денежных средств за услугу «Вызов мастера» осуществляется в случаях, указанных в п. 8.2.2 Договора. При этом безналичная оплата за оказание Сервиса производится по его завершении и принятии оказанного Сервиса Потребителем.
- 7.4. Сервис «ЖКХ+» предусматривает возможность оплаты по Договору с использованием Платежного документа. Возможность использовать данный способ оплаты предоставляется только для Пользователей, имеющих Лицевой счет. Платежный документ формируется ВЦКП и доставляется Потребителю не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным. Потребитель производит оплату по Платежному документу через банки, платежные системы, кассовые центры, являющиеся партнерами ВЦКП. Потребитель обязан произвести оплату до конца месяца, в котором ему был доставлен Платежный документ.
- 7.5. Наличные денежные средства выплачиваются Потребителем непосредственно Партнеру после подписания Потребителем акта об оказании Сервиса. Документальное оформление оплаты с использованием наличных денежных средств настоящим Договором не регулируется.
- 7.6. Потребитель, выбравший в качестве способа оплаты безналичный перевод, считается исполнившим свои обязательства по оплате в момент поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАРТНЕРА**

- 8.1. Партнер обязан:
  - 8.1.1. Оказывать Сервис в соответствии с условиями договора, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.
  - 8.1.2. При условии соблюдения Потребителем рекомендаций Партнера предоставить гарантию на выполненные работы/оказанные услуги на срок, указанный в каталоге услуг для соответствующего вида Сервиса.
- 8.2. Партнер вправе:
  - 8.2.1. Отказать Потребителю в оказании Сервиса в случае:
    - отсутствия Потребителя/представителя Потребителя в согласованное в заказе время по адресу, указанному в заказе;
    - если выполнение работ/оказание услуг Партнером по заказу может привести к аварийным последствиям;
    - если у Потребителя антисанитария и/или требуется санэпидеобработка помещения, в частности, после пожара, затопления;
    - если Потребитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
  - 8.2.2. Выставить Потребителю счет на сумму равную стоимости услуги «Вызов мастера» в случае:

- отсутствия Потребителя/представителя Потребителя в согласованное в заказе время по адресу, указанному в заказе;
- если Потребитель отказался от выполнения заявки мене чем за 1 (один) час до назначенного времени оказания Сервиса.
- если выполнение работ/оказание услуг Исполнителем по заказу невозможно, в связи с тем, что может привести к аварийным последствиям, что было установлено после прибытия Исполнителя в место оказания Сервиса;
- если Потребитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

### **9.1. Потребитель обязан:**

- 9.1.1. Соблюдать требования, связанные с оказанием Сервиса, установленные Договором.
- 9.1.2. Своевременно, в соответствии с условиями настоящего Договора, оплачивать работы/услуги Исполнителя.
- 9.1.3. Обеспечить условия для выполнения работ/оказания услуг Исполнителем, в том числе взаимодействие с коммунальными службами (при необходимости отключения водоснабжения на время проведения работ, снятия напряжения электросети для выполнения работ).
- 9.1.4. Присутствовать во время, указанное в заказе, по адресу оказания Сервиса и обеспечить Исполнителю возможность приступить к исполнению заказа.
- 9.1.5. Предоставлять достоверную информацию для оказания Исполнителем Сервиса согласно заказу.
- 9.1.6. Возместить Исполнителю в полном объеме ущерб, причиненный имуществу и/или оборудованию Исполнителя по вине Потребителя.

### **9.2. Потребитель вправе:**

- 9.2.1. Требовать от Партнера выполнения обязательств по Договору в срок и с надлежащим качеством.
- 9.2.2. В течение гарантийного срока на оказанный Сервис, предъявить Партнеру претензию в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Партнером обязательств по настоящему Договору с указанием номера заказа и описанием претензий и требований.
- 9.2.3. В любое время в одностороннем порядке отказаться от оказания Сервиса, при условии оплаты фактически понесенных Партнером/Оператором расходов по оказанию Сервиса. В этом случае Потребитель обязан предупредить Партнера за 1 (один) календарный день до даты исполнения заказа одним из следующих способов:
  - через форму обращения в личном кабинете;
  - через Оператора по номеру телефона: +78126034114.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 10.1. Партнер не несет ответственности за невозможность исполнения заказа по независящим от него причинам.
- 10.2. Партнер не несет ответственности за ущерб, причиненный Потребителю, в случае ненадлежащего исполнения последним обязательств по Договору и/или нарушения требований Партнера/Исполнителя.
- 10.3. Потребитель принимает на себя всю ответственность за сохранность личных и ценных вещей в месте оказания Сервиса во время оказания Сервиса. Личное присутствие Потребителя/его представителя во время оказания Сервиса обязательно.

В случае если оказание Сервиса не предполагает личного присутствия Потребителя/его представителя, Потребитель обязуется обеспечить отсутствие личных и ценных вещей в месте оказания Сервиса.

- 10.4. Партнер/Исполнитель не несет ответственность за пропажу личных и ценных вещей лиц по месту оказания Сервиса, в случае несоблюдения Потребителем обязанностей, установленных п. 10.3. Договора.
- 10.5. Партнер ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности по Договору за:
- 10.5.1. какие-либо действия и/или бездействия, являющиеся прямым или косвенным результатом действий/бездействий каких-либо третьих лиц, кроме случаев, прямо предусмотренных Договором;
- 10.5.2. какие-либо косвенные убытки и/или упущенную выгоду Потребителя и/или третьих лиц вне зависимости от того, мог Партнер предвидеть возможность таких убытков или нет.
- 10.6. Ни одна из сторон не будет считаться ответственной за невыполнение своих обязательств в той степени, в которой выполнение обязательств задерживается или нарушается обстоятельствами непреодолимой силы, как то: войнами или военными действиями, забастовками и/или массовыми беспорядками, террористическими актами, бедствиями природного характера, а равно принятием органами государственной и/или муниципальной власти решений (решения), повлекших безусловную невозможность исполнения обязательств по Договору.
- 10.7. За просрочку исполнения своих обязательств, предусмотренных статьей 7 Договора, Потребитель уплачивает пеню в размере одной сто тридцатой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.
- 10.8. В случае ненадлежащего исполнения Договора одной из сторон, повлекшего неблагоприятные последствия для другой стороны, ответственность наступает согласно действующему законодательству.
- 10.9. Все споры и разногласия решаются путем переговоров сторон. Споры или разногласия, по которым стороны не достигнут взаимоприемлемой договоренности, подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 11.1. Окончание срока действия настоящего Договора или его досрочное расторжение не освобождает Стороны от проведения взаиморасчетов по исполненным обязательствам в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
- 11.2. Используя Сервис «ЖКХ+», Пользователь дает свое согласие на получение сообщений рекламного характера. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений рекламного характера путем использования соответствующего функционала Программы или следуя инструкциям, указанным в полученном сообщении рекламного характера.
- 11.3. Оператор вправе в любое время без уведомления Пользователя изменить положения Договора. Действующая редакция Договора размещается по адресу: \_\_\_\_\_. Риск не ознакомления с новой редакцией Договора несет Пользователь, продолжение пользования Сервисом «ЖКХ+» после изменения Договора считается согласием с его новой редакцией.