

Условия использования сервиса Топ-монтаж

Настоящий документ «Условия использования сервиса Топ-монтаж» (далее — «Соглашение») устанавливает порядок и условия использования информационного сервиса Топ-Монтаж, размещённого в сети Интернет (далее — «Сервис»), и регулирует отношения между владельцем Сервиса и лицами, использующими Сервис.

1. Общие положения

1.1. Владелец Сервиса (Администрация): Индивидуальный предприниматель Клеменков Петр Витальевич (ОГРН: 325710000059362, ИНН: 712807505859), адрес регистрации: 301273, Тульская обл., Киреевский р-н, п. Бородинский, ул. Пушкина, д. 25, кв. 8, email: p.klemenkov@resultmaker.pro (далее — «Администрация»).

1.2. Сервис является информационным сервисом и площадкой для приёма и передачи обращений (заявок) Пользователей партнёрам Сервиса. Ремонтные и иные услуги оказываются партнёрами Сервиса. Администрация не является исполнителем работ/услуг партнёров, не участвует в расчётах между Пользователем и партнёром по таким работам/услугам и не является стороной договорённостей/договоров Пользователя и партнёра.

1.3. Соглашение адресовано Пользователям — физическим лицам (B2C), а также юридическим лицам/ИП (B2B), использующим Сервис.

1.4. Используя Сервис любым способом (включая просмотр страниц, заполнение форм, использование чатов/мессенджеров/виджетов, совершение звонка по указанным номерам, направление сообщений), Пользователь подтверждает ознакомление и принятие условий Соглашения.

1.5. Сервис предназначен для лиц, достигших 18 лет. Лицо младше 18 лет обязано прекратить использование Сервиса и не направлять обращения через Сервис.

1.6. Термины в Соглашении:

- Пользователь — лицо, использующее Сервис и/или направляющее обращение через каналы Сервиса.
- Партнёр — юридическое лицо/ИП/самозанятый, услуги которого представлены в Сервисе и которому передаются обращения Пользователей.
- Страница партнёра/услуги — раздел Сервиса, относящийся к конкретному партнёру и/или его услуге.
- Обращение (заявка) — сведения/сообщение Пользователя, направленные через Сервис (форма, чат, мессенджер, email) и/или сведения о звонке по номерам, размещённым в Сервисе, предназначенные для передачи партнёру.
- Политика конфиденциальности — документ Администрации о порядке обработки персональных данных и cookies, размещённый в Сервисе (далее — «Политика»).

2. Назначение Сервиса

2.1. Сервис предоставляет Пользователю возможность:

- ознакомиться с информацией о партнёрах и их услугах;
- направить обращение выбранному партнёру через функционал Сервиса.

2.2. Администрация вправе изменять содержание, структуру и функциональность Сервиса, включая формы, виджеты, интеграции, без предварительного уведомления.

2.3. Информация о партнёрах и услугах носит информационный характер. Существенные условия выполнения работ/услуг (объём, стоимость, сроки, гарантии, условия оплаты, наличие разрешений/допусков и т.п.) Пользователь уточняет непосредственно у партнёра до заключения договорённостей.

3. Порядок направления обращений и коммуникации

3.1. Пользователь может направить обращение через Сервис, включая (но не ограничиваясь): формы обратной связи, виджеты обратного звонка, онлайн-чаты, мессенджеры, email, а также путём совершения звонка по телефонным номерам, указанным в Сервисе.

3.2. Обязательным полем при направлении обращения через формы Сервиса является номер телефона. Иные сведения (имя, email, содержание запроса и др.) указываются по желанию Пользователя.

3.3. Обращение, оставленное на странице партнёра/услуги, передаётся только тому партнёру, на странице которого оно было сформировано.

3.4. Администрация осуществляет приём и передачу обращений партнёрам с использованием технических средств и интеграций. Передача может осуществляться автоматически либо вручную, в том числе с технологической задержкой.

3.5. Пользователь обязуется предоставлять достоверные и актуальные сведения. Риск последствий, связанных с ошибочными/неполными данными (включая невозможность связи партнёра с Пользователем), несёт Пользователь.

3.6. После передачи обращения дальнейшее общение, согласование условий, заключение договора, оплата и исполнение работ/услуг осуществляются непосредственно между Пользователем и партнёром.

3.7. Администрация не гарантирует, что партнёр свяжется с Пользователем в определённый срок либо что стороны достигнут договорённостей.

3.8. Контакты, размещённые в Сервисе (телефоны, мессенджеры, чаты, email и др.), могут использоваться Администрацией для приёма обращений, их маршрутизации и передачи партнёрам.

4. Роль Администрации и ограничение ответственности

4.1. Администрация не несёт ответственности за действия/бездействие партнёров, качество, сроки и результат их работ/услуг, а также за последствия заключения и исполнения договорённостей между Пользователем и партнёром.

4.2. Администрация не обязана проверять профессиональную квалификацию партнёров, наличие лицензий/допусков, качество работ, соответствие цен и смет и иные характеристики партнёров, кроме базовой проверки статуса партнёра как зарегистрированного субъекта (юрлицо/ИП/самозанятый) в объёме, определяемом Администрацией.

4.3. Материалы о партнёрах и их услугах размещаются на основании сведений, предоставленных партнёрами. Администрация не принимает на себя обязательств по полной проверке их достоверности/актуальности/полноты. Пользователь самостоятельно проверяет значимую информацию у партнёра.

4.4. Администрация вправе принять и передать партнёру жалобу Пользователя. Администрация не обязана выступать медиатором/арбитром в спорах Пользователя и партнёра. При систематическом поступлении обоснованных жалоб Администрация вправе ограничить размещение партнёра и/или прекратить сотрудничество с ним.

4.5. В максимальной степени, допустимой законом, Администрация не отвечает за косвенные убытки и упущенную выгоду. Ничто в Соглашении не исключает ответственность Администрации в случаях, когда такое исключение прямо запрещено законом.

4.6. Сервис может содержать интеграции/ссылки на ресурсы третьих лиц. Администрация не отвечает за содержание и работу таких ресурсов вне контроля Администрации.

5. Правила использования, запреты и меры реагирования

5.1. Сервис не предусматривает создание пользовательских аккаунтов/личных кабинетов для Пользователей.

5.2. Пользователю запрещается использовать Сервис и каналы связи Сервиса для:

- спама, массовых однотипных сообщений, автоматизированных рассылок;
- подмены личности, использования чужих персональных данных без оснований, указания заведомо недостоверных сведений;
- передачи незаконных материалов, оскорблений, угроз, клеветы, непристойных выражений, призывов к насилию/экстремизму/дискриминации и иных запрещённых материалов;
- передачи сведений, которые Пользователь не вправе распространять (в т.ч. охраняемая тайна), без законных оснований;
- направления рекламы/«холодных» коммерческих предложений и сообщений, не связанных с реальным намерением заказать услуги партнёра;
- попыток доступа к административной части, обхода ограничений, вмешательства в работу Сервиса, тестирования уязвимостей без согласия Администрации;
- автоматизированного сбора данных (парсинг/скрейпинг), копирования структуры, карточек/страниц, базы данных и контента Сервиса без согласия Администрации;
- использования Сервиса и/или его материалов в коммерческих целях третьих лиц (включая конкурентов, посредников, агрегаторов, агентства) без письменного согласия Администрации, кроме случаев, прямо допускаемых законом.

5.3. Пользователь обязуется не направлять через Сервис персональные данные третьих лиц без законных оснований.

5.4. При признаках нарушения Соглашения или закона Администрация вправе без предварительного уведомления: не принимать/не передавать обращение, ограничить доступ к функциям/каналам связи, прекратить обработку входящих сообщений от Пользователя и/или принять иные разумные меры защиты Сервиса и партнёров.

6. Контент, интеллектуальная собственность и модерация

6.1. Исключительные права на Сервис и материалы Администрации (дизайн, тексты, статьи, кейсы, структура и подбор информации, базы данных, программный код) принадлежат Администрации либо используются на законных основаниях.

6.2. Любое копирование/распространение/переработка/извлечение материалов Сервиса (включая автоматизированный сбор) без письменного согласия Администрации запрещены, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

6.3. Партнёр несёт ответственность за достоверность и правомерность предоставленных материалов, включая наличие прав и согласий на логотипы, фото/видео, портфолио, «до-после», тексты, прайс/условия и отзывы. Претензии правообладателей по таким материалам подлежат урегулированию партнёром.

6.4. Отзывы, предоставленные партнёрами для публикации, могут размещаться:

- с указанием имени/инициалов и иных идентифицирующих данных — только при наличии согласия субъекта данных на такую публикацию;
- при отсутствии согласия — в обезличенном виде.

Администрация вправе корректировать отзывы в части орфографии/пунктуации и форматирования без изменения смысла либо отказаться от публикации.

6.5. Администрация вправе (но не обязана) осуществлять модерацию, изменять/удалять материалы и ограничивать доступ к ним при признаках нарушения закона/прав третьих лиц, при обоснованных жалобах или при прекращении сотрудничества с партнёром.

6.6. Жалобы правообладателей направляются на p.klemenkov@resultmaker.pro с указанием ссылки (URL) на материал, описанием нарушения и подтверждающими документами (при наличии). Администрация рассматривает обращение в разумный срок и вправе запросить дополнительные сведения.

7. Персональные данные, cookies, колтрекинг и аудиозапись

7.1. Обработка персональных данных осуществляется Администрацией в соответствии с законодательством РФ и Политикой. Актуальная редакция Политики размещена в Сервисе по адресу: <https://top-montazh.ru/legal-docs/politika-obrabotki-personalnyh-dannyh>.

7.2. При использовании Сервиса могут обрабатываться: номер телефона (обязательно при обращении), иные данные, указанные Пользователем добровольно (имя, email, текст сообщения), данные коммуникаций (сообщения), технические данные (cookie-идентификаторы, IP, сведения о браузере/устройстве, действия на сайте и др.), а также аудиозаписи телефонных разговоров, если они ведутся.

7.3. Цели обработки персональных данных, согласно Политике, могут включать, в том числе:

- Обработка обращений и коммуникация с субъектами персональных данных;
- Подготовка, заключение и исполнение гражданско-правового договора (Соглашение о пользовании Сервисом, в том числе для обработки и передачи обращения выбранному Партнёру);
- Функционирование, безопасность и контроль доступа веб-ресурсов;
- Аналитика и улучшение веб-ресурсов (при наличии согласия);
- Осуществление рекламных и маркетинговых коммуникаций с использованием средств связи (при наличии согласия);
- Показ персонализированной рекламы на основе действий на веб-ресурсах (при наличии согласия);
- Показ персонализированной рекламы на основе контактных данных (при наличии согласия);
- Проведение маркетинговых исследований и опросов (при наличии согласия);
- Публикация материалов с персональными данными (при наличии согласия).

7.4. Направляя обращение, Пользователь соглашается на передачу данных (как минимум номера телефона и сведений обращения) партнёру, на странице которого оставлено обращение, для связи и обработки запроса, включая передачу в CRM партнёра.

7.5. Для функционирования Сервиса Администрация вправе передавать данные и/или поручать обработку третьим лицам (хостинг, CRM/облачные сервисы, телефония/коллтрекинг, веб-аналитика, антифрод и др.) в объёме, необходимом для оказания соответствующих услуг и достижения целей обработки, на условиях Политики.

7.6. Cookies:

а) технически необходимые cookies могут использоваться постоянно для функционирования/безопасности;

б) аналитические и маркетинговые cookies используются только при согласии, выраженном через cookie-баннер/настройки;

в) Пользователь может изменить выбор (отозвать согласие) в любое время через раздел/интерфейс «Настройки файлов cookie»;

г) ограничение cookies может повлиять на доступность отдельных функций Сервиса.

7.7. Коллтрекинг и аудиозапись: входящие звонки на номера, указанные в Сервисе, могут фиксироваться средствами коллтрекинга и записываться в целях обеспечения качества, безопасности и предотвращения злоупотреблений, а также для подтверждения факта и содержания обращения. Если Пользователь не согласен на запись, он должен воздержаться от звонка и использовать альтернативные каналы связи (например, форму обращения).

7.8. Пользователь вправе реализовывать права субъекта персональных данных в порядке, указанном в Политике (включая отзыв согласия — когда применимо).

8. Изменение Соглашения

8.1. Администрация вправе изменять Соглашение и связанные документы (включая Политику) путём публикации новой редакции в Сервисе.

8.2. Новая редакция вступает в силу с момента публикации (если не указан иной срок). Продолжение использования Сервиса означает согласие Пользователя с изменениями.

9. Срок действия и прекращение использования

9.1. Соглашение действует с момента начала использования Сервиса Пользователем и до прекращения использования.

9.2. Пользователь вправе прекратить использование Сервиса в любой момент.

9.3. Администрация вправе ограничить доступ Пользователя к Сервису/функциям/каналам связи при нарушении Соглашения и/или закона.

10. Прочие условия

10.1. Если какое-либо положение Соглашения признано недействительным, это не влияет на действительность остальных положений.

10.2. Действия Пользователя в Сервисе (включая направление обращения, нажатие кнопок/чекбоксов, использование cookie-баннера) признаются совершёнными в простой электронной форме и могут использоваться как доказательства при разрешении споров, в пределах, допустимых законом.

11. Применимое право и споры

11.1. Соглашение и отношения, связанные с использованием Сервиса, регулируются законодательством Российской Федерации.

11.2. Претензии к Администрации направляются на p.klemenkov@resultmaker.pro. Срок рассмотрения претензии — 10 (десять) рабочих дней с момента получения, если иной срок не предусмотрен законом или не требуется дополнительная проверка.

11.3. Споры между Пользователем и партнёром по поводу работ/услуг партнёра (качество, сроки, цена, оплата, гарантии и т.п.) разрешаются ими самостоятельно без участия Администрации, если иное не установлено законом.

12. Реквизиты Администрации

Индивидуальный предприниматель Клеменков Петр Витальевич

ОГРН: 325710000059362

ИНН: 712807505859

Адрес регистрации: 301273, Тульская обл., Киреевский р-н, п. Бородинский, ул. Пушкина, д. 25, кв. 8

Email: p.klemenkov@resultmaker.pro