

Пользовательское соглашение (оферта) Платформы SERVIPORT — пилотный период

ООО «СервиПорт» (далее — **Оператор**) предлагает дееспособному физическому лицу, а также юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю (далее — **Пользователь**) заключить настоящее соглашение об использовании Платформы на изложенных ниже условиях (далее — **Оферта**).

Термины и определения

Платформа — программно-аппаратный комплекс Оператора: веб-приложение <https://serviport.ru>, а также мини-приложения Оператора в мессенджерах и иных сервисах, актуальный перечень которых размещён на сайте Оператора, обеспечивающие Пользователю подбор Исполнителей и Поставщиков, оформление Заказов и информационное сопровождение их исполнения.

Оператор — ООО «СервиПорт», владелец и администратор Платформы, действующий как владелец агрегатора информации о товарах и услугах в значении ст. 9 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Оператор не является стороной договоров между Пользователем и Партнёрами, не принимает и не перечисляет денежные средства по Заказам.

Партнёр — Исполнитель и/или Поставщик, разместившие на Платформе предложение об оказании Услуг или реализации Товаров на основании отдельного договора с Оператором.

Исполнитель — Партнёр, оказывающий Пользователю Услуги по монтажу, обслуживанию, ремонту оборудования, а также транспортно-логистические и иные услуги.

Поставщик — Партнёр, реализующий Пользователю Товары через Платформу.

Услуга — услуга, оказываемая Пользователю Исполнителем, включая услугу доставки Товара.

Товар — товар, реализуемый Пользователю Поставщиком.

Доставка — услуга по доставке Товара Пользователю, оказываемая Исполнителем и оплачиваемая Пользователем отдельно от цены Товара в порядке п. 4.4.

Заказ — оформленная Пользователем через Платформу заявка на приобретение Товара и/или Услуги.

Пользователь — физическое или юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, использующие Платформу для поиска Партнёров и оформления Заказов.

Потребитель — Пользователь, являющийся физическим лицом и приобретающий Товары или Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Положения Оферты и законодательства о защите прав потребителей применяются к отношениям с Потребителями.

Личный кабинет — раздел Платформы, доступный Пользователю после регистрации.

Пилотный период — период опытной эксплуатации Платформы (раздел 8.6).

Учётная запись — совокупность данных Пользователя, позволяющая идентифицировать его в Платформе.

1. Общие положения

1.1. Оферта регулирует отношения между Пользователем и Оператором, возникающие в связи с использованием Платформы: регистрацией, поиском Партнёров, оформлением Заказов и информационным сопровождением их исполнения.

1.2. Использование Платформы Пользователем бесплатно: плата за доступ к Платформе, регистрацию, поиск Партнёров или оформление Заказа с Пользователя не взимается. Стоимость Товаров и Услуг определяется в порядке п. 1.4 и раздела 4 и уплачивается Пользователем непосредственно соответствующему Партнёру.

1.3. Акцептом Оферты признаётся регистрация Пользователя в Личном кабинете либо оформление первого Заказа через Платформу без регистрации, если такая возможность предусмотрена функциональностью Платформы. Акцепт означает заключение договора между Пользователем и Оператором на условиях Оферты (ст. 428 ГК РФ — договор присоединения).

1.4. Услуги и Товары предлагаются на Платформе на стандартизированных условиях (состав, характеристики, стоимость), которые размещаются Оператором на основании сведений, предоставленных Партнёрами и производителями оборудования. Партнёр вправе принять Заказ на указанных условиях либо отклонить его. Договор на оказание Услуги или приобретение Товара заключается непосредственно между Пользователем и Партнёром, принявшим Заказ; Оператор стороной такого договора не является.

1.5. Цена Товара является единой независимо от того, какой Поставщик исполнит Заказ, и соответствует цене, установленной производителем Товара. Стоимость Услуг может определяться динамически в порядке п. 4.2.1. Итоговая стоимость Заказа во всех случаях доводится до Пользователя до его подтверждения.

2. Регистрация и Личный кабинет

2.1. Для регистрации и оформления Заказа Пользователь предоставляет достоверные данные: адрес электронной почты (используется в качестве основного идентификатора учётной записи и для направления чека, гарантийных и иных документов по Заказу), имя, а также адрес объекта оказания Услуги или доставки Товара. Номер телефона предоставляется как дополнительный канал связи для уточнения деталей Заказа, согласования визита Исполнителя и доставки. Иные данные запрашиваются Оператором только в объёме, необходимом для исполнения конкретного Заказа.

2.2. Пользователь самостоятельно несёт ответственность за достоверность предоставленных данных и за сохранность данных доступа к Личному кабинету. Действия, совершённые с использованием данных доступа Пользователя, считаются совершёнными Пользователем.

2.3. Пользователь вправе в любой момент удалить Учётную запись в разделе «Профиль» Личного кабинета либо направить Оператору соответствующее заявление.

3. Оформление и подтверждение исполнения Заказа

3.1. Пользователь оформляет Заказ через Платформу, указывая необходимые Товары и/или Услуги, адрес и удобное время. Платформа доводит до Пользователя информацию о доступных Партнёрах, стоимости и условиях исполнения Заказа до момента его подтверждения. До подтверждения Заказа Пользователю сообщаются сведения о Партнёре, которому адресован Заказ: для юридических лиц — фирменное наименование, ОГРН и адрес; для индивидуальных предпринимателей — фамилия, имя, отчество и ОГРНИП; для Исполнителей — физических лиц, применяющих налог на профессиональный доход, — фамилия, имя, отчество и ИНН. При исполнении Заказа работником Исполнителя (Мастером) Пользователю дополнительно сообщаются фамилия и имя Мастера.

3.2. Заказ считается принятым к исполнению после подтверждения соответствующим Партнёром через Платформу. Оператор осуществляет автоматизированную передачу Заказа Партнёру и не влияет на решение Партнёра принять либо отклонить конкретный Заказ.

3.2.1. В случае отклонения Заказа Партнёром Пользователю предлагается выбрать иного доступного Партнёра, отвечающего параметрам Заказа по территории и времени оказания Услуги или доставки Товара. При отсутствии таких Партнёров Оператор уведомляет об этом Пользователя. Если к моменту отклонения Заказа Пользователь уже произвёл оплату Партнёру (п. 4.1), возврат денежных средств осуществляется этим Партнёром в полном объёме в срок, установленный законодательством РФ.

3.3. Пользователь вправе отменить Заказ до его подтверждения Партнёром без каких-либо последствий. Отмена подтверждённого Заказа осуществляется в порядке, согласованном с Партнёром, и с учётом раздела 5.

3.4. После исполнения Заказа Пользователю предлагается подтвердить его выполнение в Личном кабинете. При отсутствии подтверждения и претензии Пользователя Заказ считается выполненным по истечении 48 часов с момента отметки Партнёра об исполнении. Подтверждение (в том числе автоматическое) не лишает Потребителя прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, включая право на предъявление претензий по качеству в установленные законом сроки.

4. Оплата

4.1. Оператор не принимает платежи и не участвует в расчётах по Заказам. Оплата производится Пользователем непосредственно Партнёру:

4.1.1. **Услуги** — Исполнителю, оказавшему Услугу, способами, согласованными с Исполнителем (перевод по реквизитам или QR-коду Исполнителя, наличные), после оказания Услуги, если иное не согласовано с Исполнителем;

4.1.2. **Товар** — Поставщику одним из способов: (а) предоплата по ссылке на оплату, QR-коду или счёту Поставщика, направляемым Пользователю через Платформу, — до передачи Товара в доставку; (б) оплата при вручении по платёжному QR-коду Поставщика, предъявляемому Исполнителем, — если такой способ предусмотрен Поставщиком для данного Заказа. Денежные средства во всех случаях поступают непосредственно Поставщику; **Исполнитель, осуществляющий Доставку, не уполномочен принимать оплату за Товар** наличными или переводом на свои реквизиты.

4.2. Цена Товара или Услуги, отображаемая Пользователю до оформления Заказа, является окончательной и не может быть изменена Партнёром или Оператором в одностороннем порядке после подтверждения Заказа, за исключением случаев изменения состава Заказа по соглашению с Пользователем.

4.2.1. Стоимость Услуг может различаться в зависимости от времени суток, сезона, территории оказания Услуги и текущего спроса. Применяемая стоимость в полном объёме доводится до Пользователя до подтверждения Заказа и с момента подтверждения изменению не подлежит.

4.3. Чек по Заказу формируется и направляется Пользователю Партнёром, получившим оплату: кассовый чек — Поставщиком или Исполнителем, применяющими контрольно-кассовую технику; чек самозанятого (приложение «Мой налог») — Партнёром, применяющим налог на профессиональный доход. По Заказу, включающему Доставку, чек на услугу Доставки формируется оказавшим её Исполнителем отдельно от чека на Товар.

4.4. Доставка Товара оплачивается Пользователем отдельно от цены Товара и причитается оказавшему Доставку Исполнителю (уплачивается ему напрямую в порядке п. 4.1.1). Стоимость Доставки доводится до Пользователя до подтверждения Заказа и с момента подтверждения изменению не подлежит. При выборе Пользователем самовывоза либо при передаче Товара силами Поставщика плата за Доставку не взимается.

4.5. Оператор вправе обеспечить возможность онлайн-оплаты Заказов через номинальный счёт, открываемый Оператором в кредитной организации для расчётов с Партнёрами (ст. 860.1 ГК РФ); права на уплаченные Пользователем средства до их выплаты принадлежат соответствующему Партнёру. О введении онлайн-оплаты Пользователи уведомляются в порядке п. 8.1; к Заказам, оформленным до введения, применяется порядок оплаты, действовавший на момент оформления.

5. Исполнение Заказа, качество, гарантия и возвраты

5.1. Услуги оказываются, а Товары передаются Пользователю непосредственно Партнёром. Ответственность за качество, безопасность, комплектность, сроки исполнения Заказа и за соблюдение прав Потребителя несёт:

5.1.1. по Услугам — Исполнитель, оказавший Услугу;

5.1.2. по Товарам — Поставщик, реализовавший Товар (либо производитель Товара, если гарантия предоставлена производителем);

5.1.3. по Доставке — Исполнитель, оказавший услугу Доставки.

5.2. Оператор, действуя как владелец агрегатора, отвечает перед Пользователем за убытки, причинённые вследствие предоставления Пользователю недостоверной или неполной информации об Услуге, Товаре или Партнёре, в соответствии со ст. 12.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Стандартизированное описание Услуг и Товаров формируется Оператором на основании сведений, предоставленных Партнёрами и производителями оборудования; Партнёр отвечает за достоверность предоставленных им сведений, а также за соответствие фактически оказанной Услуги или переданного Товара такому описанию. Оператор не отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение Партнёром обязательств по заключённому с Пользователем договору.

5.3. Претензии по качеству Услуги или Товара, гарантийные обращения, а также требования о возврате Товара или об отказе от

Услуги Пользователь направляет соответствующему Партнёру способом, указанным в Заказе или Личном кабинете. Возврат денежных средств осуществляется Партнёром, получившим оплату. Для Потребителей возврат Товара надлежащего качества, обмен и возврат Товара ненадлежащего качества осуществляются в порядке ст. 18, 25, 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил продажи товаров дистанционным способом.

5.4. Оператор оказывает Пользователю содействие в передаче претензии Партнёру и, при наличии соответствующей технической возможности, отображает статус её рассмотрения в Личном кабинете, но не подменяет собой Партнёра как сторону, ответственную по существу претензии.

6. Персональные данные

6.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется Оператором в соответствии с Политикой конфиденциальности (<https://serviport.ru/privacy-policy>) и Согласием на обработку персональных данных, отдельно акцептуемым Пользователем при регистрации.

6.2. Оператор передаёт Партнёру данные Пользователя, необходимые для исполнения конкретного Заказа (имя, телефон, адрес), в объёме, установленном Согласием на передачу персональных данных третьим лицам.

7. Ответственность и ограничение ответственности

7.1. Оператор не несёт ответственности за содержание информации, предоставленной Партнёром о себе, Товаре или Услуге, за исключением случаев, предусмотренных п. 5.2.

7.2. Оператор не гарантирует бесперебойную и безошибочную работу Платформы и не отвечает за убытки, возникшие вследствие временной недоступности Платформы по техническим причинам, не зависящим от Оператора.

7.3. Пользователь обязуется не использовать Платформу в целях, противоречащих законодательству РФ, не оформлять Заказы в интересах третьих лиц без их согласия и не предоставлять заведомо недостоверные данные.

8. Изменение условий, срок действия, Пилотный период, разрешение споров

8.1. Оператор вправе изменять условия Оферты. Изменения, существенно затрагивающие права Пользователя, вступают в силу не ранее чем через 10 (десять) календарных дней после размещения новой редакции на Платформе и уведомления Пользователя способом, определённым Оператором (push-уведомление, электронная почта, уведомление в Личном кабинете). К Заказу, оформленному до вступления изменений в силу, применяются условия Оферты, действовавшие на момент оформления Заказа.

8.2. Оформление Заказа после вступления изменений в силу считается согласием Пользователя с новой редакцией Оферты. При несогласии с изменениями Пользователь вправе прекратить использование Платформы и удалить Учётную запись.

8.3. Оферта действует бессрочно с момента Акцепта до момента прекращения использования Платформы Пользователем либо отзыва Оферты Оператором.

8.4. К отношениям Сторон применяется законодательство РФ, включая Закон РФ «О защите прав потребителей» в части, применимой к деятельности Оператора как владельца агрегатора.

8.5. Споры разрешаются путём переговоров, а при недостижении согласия — в порядке, установленном законодательством РФ о защите прав потребителей, по месту жительства Пользователя либо по месту нахождения Оператора, по выбору Пользователя.

8.6. Платформа функционирует в режиме опытной (пилотной) эксплуатации с даты размещения настоящей редакции на Платформе и до даты завершения опытной (пилотной) эксплуатации, объявляемой Оператором с уведомлением не менее чем за 15 календарных дней. В Пилотный период отдельные функции Платформы могут быть ограничены или изменены; о завершении Пилотного периода и переходе на новую редакцию Оферты Пользователь уведомляется в порядке п. 8.1. Права Пользователя по оформленным Заказам при завершении Пилотного периода сохраняются в полном объёме.

9. Реквизиты Оператора

ООО «СервиПорт» Место нахождения (юридический адрес): 192242, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Фучика, д. 9, стр. 1 ОГРН: 1267800055962 ИНН: 7816764589 КПП: 781601001 Сайт: <https://serviport.ru> Электронная почта поддержки: info@serviport.ru