# Пользовательское соглашение цифрового сервиса «ЕРЦ»

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») регулирует отношения между ЗАО «Биллинг Кей Джи плюс» (ИНН 01702292510279), зарегистрированным по адресу: Адрес: 720049, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Токтогула 228/1, пом. 29 (далее – «Администрация сервиса»), и любым пользователем цифрового сервиса «ЕРЦ» – мобильного приложения (далее – «Сервис»).

Внимательно прочитайте условия Соглашения перед началом использования Сервиса. Используя Сервис, включая посещение сайта, установку приложения, регистрацию учетной записи или использование его функций (в том числе в гостевом режиме), Вы подтверждаете, что ознакомились с данным Соглашением и полностью принимаете его условия.

# Общие положения

* 1. Настоящее Соглашение является публичным договором-офертой. Акцептом (принятием) оферты считается совершение Пользователем действий по использованию Сервиса, в том числе регистрация или фактическое использование любых его функций. С момента начала использования Сервиса Пользователь считается присоединившимся к настоящему Соглашению.
  2. Пользователем Сервиса может быть любое физического, либо надлежащим образом уполномоченный представитель юридического лица. При регистрации или использовании Сервиса от имени юридического лица, лицо, осуществляющее регистрацию, подтверждает, что обладает необходимыми полномочиями для присоединения к Соглашению от имени данного юридического лица.
  3. Настоящее Соглашение, а также отношения между Пользователем и Администрацией, связанные с использованием Сервиса, регулируются действующим законодательством Кыргызской Республики. Вопросы, не урегулированные настоящим текстом, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

1.5. Администрация Сервиса вправе вносить изменения в настоящее Соглашение в одностороннем порядке. Администрация уведомит Пользователей о значимых изменениях (например, путем размещения уведомления на сайте, в приложении или посредством электронной рассылки) не менее чем за 14 (четырнадцать) дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования Сервиса после даты вступления новой редакции в силу означает согласие Пользователя с измененными условиями. Если Пользователь не согласен с внесенными изменениями, он обязан прекратить использование Сервиса и, при необходимости, удалить свою учетную запись.

# Термины и определения

В настоящем Соглашении используются следующие термины:

 **Сервис «ЕРЦ» (Сервис)** – программно-аппаратный комплекс, включающий веб-сайт billing.kg и мобильное приложение

«ЕРЦ», предназначенный для владельцев и жителей недвижимости. Сервис предоставляет возможность управления информацией об объектах недвижимости, получения и оплаты счетов ЖКХ, размещения объявлений о недвижимости, поиска услуг мастеров, а также взаимодействия с банками, интернет-провайдерами и компаниями ЖКХ.

 **Администрация сервиса (Администрация)** – ЗАО «Биллинг Кей Джи плюс», а также уполномоченные сотрудники и представители данной организации, осуществляющие поддержку и управление Сервисом. Администрация является правообладателем Сервиса и лицом, оказывающим услуги Пользователям посредством Сервиса.

 **Пользователь** – физическое или юридическое лицо, присоединившееся к настоящему Соглашению и использующее Сервис в качестве зарегистрированного пользователя либо в гостевом режиме. Каждый Пользователь соглашается соблюдать условия Соглашения при любой форме использования Сервиса.

 **Учетная запись (Аккаунт)** – совокупность данных о Пользователе, создаваемая при регистрации в Сервисе, защищенная уникальным номером телефона (логином) и паролем. Учетная запись идентифицирует Пользователя и позволяет ему пользоваться персонализированными функциями Сервиса.

 **Гостевой режим** – способ ограниченного использования Сервиса без полной регистрации. В гостевом режиме Пользователь может просматривать отдельную информацию или функции Сервиса, не создавая учетную запись. При этом на гостевого Пользователя также распространяются условия настоящего Соглашения в полном объеме.

 **Персональные данные** – любая информация, относящаяся к идентифицированному или идентифицируемому Пользователю. В рамках Сервиса к персональным данным относятся, в том числе, фамилия, имя, отчество (при предоставлении), номер телефона,

адрес электронной почты, адрес объекта недвижимости, иные сведения об объектах недвижимости Пользователя, данные квитанций и счетов ЖКХ, история платежей, а также иная информация, которую Пользователь предоставляет о себе по запросу Сервиса либо самостоятельно размещает в Сервисе. Порядок обработки и защиты персональных данных определен Политикой конфиденциальности и действующим законодательством (включая Закон КР «Об информации персонального характера»).

 **Объект недвижимости** – помещение или иной объект недвижимости (квартира, дом, помещение, иное), информацию о котором Пользователь добавляет в Сервис (например, для получения данных ЖКХ, управления счетами или размещения объявлений о продаже/аренде).

 **Платные услуги** – дополнительные функции или сервисы, предоставляемые Пользователю за отдельную плату. В Сервисе к платным услугам относятся, например, размещение коммерческих объявлений (объявлений от застройщиков или агентств недвижимости), продвижение объявлений, либо доступ к расширенным возможностям платформы. Перечень платных услуг и тарифы устанавливаются Администрацией и доводятся до сведения Пользователей через Сервис (в виде тарифных планов, описаний услуг на сайте или в приложении).

 **Контент Пользователя** – любые материалы и информация, размещаемые Пользователем в Сервисе, включая тексты объявлений, отзывы, комментарии, фотографии, заявки и т.п. Пользователь, разместивший контент, несет ответственность за его соответствие законодательству и настоящему Соглашению.

# Регистрация и учетная запись

* 1. Для получения полного доступа к функционалу Сервиса Пользователю необходимо пройти регистрацию. Регистрация осуществляется посредством указания действующего номера мобильного телефона, который будет использоваться в качестве логина. На указанный номер может отправляться код подтверждения (SMS или иным способом) для верификации. Пользователь обязан предоставить достоверный номер, принадлежащий ему, и подтвердить его.
  2. Процессе регистрации Пользователь также указывает необходимые сведения, такие как имя (и/или наименование организации для юридических лиц), пароль, а также иные данные по запросу Сервиса. Пользователь обязуется предоставить точную и актуальную информацию о себе. Администрация имеет право отказать в регистрации или использовании Сервиса при обнаружении, что предоставленные данные недостоверны, неполны или принадлежать другому лицу.
  3. Один Пользователь (одно физическое лицо или одно юридическое лицо) вправе иметь только одну учетную запись, если иное не разрешено Администрацией. Учетная запись привязывается к уникальному номеру телефона. Регистрация повторных или дополнительных аккаунтов одним и тем же Пользователем без согласия Администрации не допускается.
  4. При регистрации Пользователь устанавливает пароль для доступа к Сервису. Пользователь обязуется хранить конфиденциальность своего пароля, не разглашать его третьим лицам и принимать меры для обеспечения его сохранности. Все действия, совершенные в Сервисе под учетной записью Пользователя с правильным номером телефона и паролем, считаются совершенными соответствующим Пользователем. В случае утраты телефона, компрометации пароля или несанкционированного доступа к аккаунту Пользователь должен незамедлительно изменить пароль. Администрация не несет ответственность за убытки, причиненные Пользователю в результате несанкционированного использования его аккаунта третьими лицами.
  5. Сервис может предоставлять ограниченный гостевой доступ без регистрации. Функциональность гостевого режима определяется на усмотрение Администрации (например, гостевой Пользователь может просматривать информацию о сервисе, тарифы, общие сведения, но не сможет совершать платежи или размещать объявления). Используя гостевой режим, Пользователь также принимает настоящее Соглашение. Для получения расширенных возможностей (добавление недвижимости, оплата счетов, публикация объявлений и др.) гость должен пройти полную регистрацию.
  6. Пользователь обязуется своевременно обновлять данные своего аккаунта (контактный телефон, адрес электронной почты, реквизиты организации и пр., если применимо) в случае их изменения. Администрация имеет право запросить у Пользователя подтверждение предоставленных данных или документы для подтверждения личности или прав на объекты недвижимости (например, при подозрении на мошенничество или по требованию законодательства).
  7. Пользователь в любое время вправе прекратить использование Сервиса и удалить свою учетную запись. Удаление аккаунта может быть доступно через настройки Сервиса или путем обращения в службу поддержки. После получения запроса на удаление Администрация удалит или обезличит персональные данные Пользователя, кроме тех, которые обязана хранить в силу закона или для защиты своих законных интересов (например, данные о уже совершенных платежах могут храниться для отчетности).

# Права и обязанности Пользователя

* 1. Пользователь имеет право на добросовестное использование возможностей Сервиса в соответствии с его назначением и условиями настоящего Соглашения. В частности, Пользователь вправе:

 Пользоваться бесплатным функционалом Сервиса: добавлять объекты недвижимости в свой профиль, просматривать

информацию по начислениям и квитанциям ЖКХ, получать автоматизированные данные о счетах за коммунальные услуги, просматривать историю начислений и платежей.

 Оплачивать коммунальные счета через Сервис, используя доступные платежные инструменты (банковские карты, электронные кошельки и др.), а также просматривать историю своих платежей.

 Размещать объявления о продаже, аренде или покупке недвижимости (в том числе фотографии и описания объектов) в предусмотренных Сервисом категориях, соблюдать установленные лимиты бесплатных объявлений (если они установлены).

 Оформлять на платной основе дополнительные объявления или услуги (например, коммерческие объявления от имени застройщика, продвижение объявлений, реклама услуг) при условии внесения установленной платы.

 Искать в Сервисе предложения услуг мастеров по различным категориям (ремонт, уборка, сантехника и пр.), просматривать информацию о мастерах и связываться с ними через предоставленные контакты или встроенные механизмы связи.

 Размещать собственные объявления об оказании услуг (если такая функция предусмотрена), либо оставлять заявки на поиск мастера, описывая требуемую услугу.

 Взаимодействовать через Сервис с подключенными партнерами: банковскими сервисами, интернет-провайдерами, компаниями ЖКХ (например, передавать показания счетчиков, просматривать баланс счетов, подавать заявки на подключение услуг) в пределах функциональных возможностей Сервиса.

 Обращаться в службу поддержки Сервиса за консультациями и помощью, сообщать о сбоях в работе приложения, спорных ситуациях с платежами или некорректных данных квитанций.

 В любое время отказаться от использования Сервиса, удалить свою учетную запись и потребовать прекращения обработки своих персональных данных (согласно порядку, описанному в разделе о персональных данных).

4. Пользователь обязуется соблюдать следующие требования при использовании Сервиса:

 Предоставлять при регистрации и при использовании Сервиса только достоверные, актуальные и полные данные о себе. Не выдавать себя за другое лицо или представителя организации без полномочий, не вводить в заблуждение относительно своей личности или правового статуса.

 Обеспечивать конфиденциальность доступа к своей учетной записи (логину и паролю) и не допускать использования своего аккаунта посторонними лицами. Не продавать, не передавать, не иным образом отчуждать свою учетную запись без разрешения Администрации.

 Использовать Сервис строго в соответствии с его предназначением и функционалом. Не предпринимать попыток обойти технические ограничения, несанкционированно вмешиваться в работу Сервиса, серверов, баз данных и связанных с ними технических средств.

 Не использовать Сервис для совершения действий, противоречащих законодательству или правам третьих лиц. В частности, запрещается размещать через Сервис информацию и материалы, которые: нарушают права интеллектуальной собственности, содержат оскорбления, клевету, призывы к насилию или экстремизму, порнографические либо запрещенные материалы, спам- рекламу, мошеннические предложения, либо иным образом нарушают закон или нормы общественной морали.

 Соблюдать правила размещения объявлений и использования сервисов мастеров. Это означает, что информация в объявлениях о недвижимости должна быть точной и касаться реального объекта, которым Пользователь вправе распоряжаться. Объявления

об услугах мастеров должны соответствовать действительности (наличие соответствующих навыков, лицензий при необходимости и т.д.). Пользователь несет ответственность за содержание и законность своих объявлений.

 Не размещать дублирующие объявления или явно несоответствующие категории Сервиса. Администрация вправе удалять или блокировать объявления, которые признаны некорректными, устаревшими, нарушающими законы Кыргызской Республики или права третьих лиц.

 Не использовать Сервис для незаконного обогащения или недобросовестной конкуренции. Запрещены попытки сбора персональных данных других пользователей без их согласия, рассылка нежелательных сообщений (спама) через контактные возможности Сервиса, использование Сервиса для фишинга, распространения вредоносного ПО, либо совершения каких-либо мошеннических действий.

 Выполнять законные требования и указания Администрации, связанные с использованием Сервиса. По запросу Администрации пользователь должен предоставить дополнительную информацию, подтверждающую законность его действий в Сервисе (например, документы на объект недвижимости при размещении объявления о продаже, если потребуется).

 Соблюдать права других Пользователей и третьих лиц. Пользователь обязуется не нарушать конфиденциальность, авторские и иные права других лиц. В случае возникновения споров с другими Пользователями или третьими лицами при использовании Сервиса (например, споры по сделкам, по качеству оказанных услуг мастеров и т.п.), Пользователь обязуется урегулировать их самостоятельно, привлечь Администрацию к урегулированию спора можно только в роли посредника по обоюдному согласию сторон.

* 1. Пользователю запрещается:

 Пытаться получить несанкционированный доступ к чужим учетным записям, данным других Пользователей, закрытым разделам Сервиса или к исходному программному коду.

 Модифицировать, декомпилировать, дизассемблировать, проводить инженерный анализ (reverse engineering) программного кода приложения или сайта, а также осуществлять любые иные действия с исходным кодом и программной логикой Сервиса, не предусмотренные его обычной работой.

 Использовать какие-либо автоматизированные скрипты, роботы, парсеры, краулеры или другие программы для сбора информации из Сервиса или вмешательства в его функционирование без письменного разрешения Администрации.

 Размещать в Сервисе ссылки на вредоносные ресурсы, сайты с фишингом, либо на незаконный контент. Также запрещено размещать любую рекламу или коммерческие предложения, кроме случаев, когда это делается с использованием предусмотренных функционалом Сервиса форматов (например, размещение объявления о недвижимости или услуге в соответствующей категории).

 Выдавать себя за представителя Администрации, сотрудников партнерских организаций или за другого Пользователя. Любое мошенническое поведение, введение в заблуждение относительно своей связи с Администрацией, партнерами Сервиса, органами власти и т.д. категорически запрещено.

* 1. В случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения или требований законодательства Администрация имеет право, на свое усмотрение, применить к нарушителю меры, включая предупреждение, временную приостановку доступа к отдельным функциям, блокировку либо удаление учетной записи, удаление или редактирование размещенного Пользователем контента (объявлений, комментариев и др.), ограничение или прекращение доступа к Сервису (как в целом, так и в части отдельных возможностей). При существенных нарушениях, а также при поступлении обоснованных требований от государственных органов или правообладателей, Администрация вправе отказать Пользователю в дальнейшем обслуживании, заблокировать доступ к Сервису навсегда и удалить учетную запись с сохранением необходимой информации согласно Политике конфиденциальности. Пользователь, нарушивший закон или права третьих лиц, несет самостоятельную ответственность перед соответствующими лицами и органами, а также обязан возместить Администрации или третьим лицам убытки, вызванные его неправомерными действиями (включая штрафы, наложенные на Администрацию в связи с действиями Пользователя, а также упущенную выгоду).

# Права и обязанности Администрации сервиса

* 1. Права Администрации:

 Администрация имеет право управлять Сервисом по своему усмотрению, в том числе определять структуру и внешний вид Сервиса, состав предоставляемых услуг и функциональных возможностей, вводить новые функции или прекращать поддержку старых, изменять алгоритмы работы. При

 этом, если изменения затрагивают права Пользователей или накладывают на них новые обязанности, Администрация уведомляет Пользователей в порядке, предусмотренном разделом об изменении условий.

 Администрация вправе устанавливать, изменять и отменять тарифы на платные услуги Сервиса, определять условия платных подписок, акции, бонусные программы. Информация о актуальных тарифах и платных функциях доводится до сведения Пользователей через интерфейс Сервиса или иными доступными способами.

 Администрация имеет право требовать от Пользователя соблюдения настоящего Соглашения, включая право запрашивать подтверждающие документы и информацию в случаях, предусмотренных Соглашением или законом (например, для проверки личности или прав на объект недвижимости).

 Администрация вправе модерировать контент, размещаемый Пользователями: проверять объявления и отзывы на соответствие правилам, отказывать в публикации или удалять материалы, которые противоречат настоящему Соглашению, законодательству или могут нанести вред Сервису, Пользователям или третьим лицам. При этом Администрация не обязана осуществлять сплошной предварительный мониторинг всего контента и не несет ответственность за его своевременное удаление при отсутствии соответствующего уведомления.

 Администрация имеет право ограничить либо прекратить доступ конкретного Пользователя к Сервису (полностью либо частично) в случае нарушения Пользователем условий Соглашения, причинения вреда Сервису или другим Пользователям, либо при получении обязательных к исполнению требований уполномоченных государственных органов.

 Администрация вправе проводить профилактические работы, временно приостанавливать работу Сервиса для обслуживания, обновления программного обеспечения, исправления ошибок и т.д. При возможности, такие работы планируются с минимальным неудобством для Пользователей, однако Администрация оставляет за собой право делать это в любое необходимое время (при экстренных случаях – без предварительного уведомления).

 Администрация имеет право отправлять Пользователю информационные сообщения, касающиеся использования Сервиса: уведомления о новых функциях, сообщения о состоянии счетов и платежей, напоминания о задолженностях ЖКХ, технические оповещения. Такие сообщения могут направляться через приложение (push-уведомления), электронную почту, СМС или иным предоставленным каналом связи. Пользователь не может отказаться от технических и сервисных уведомлений, так как они являются частью предоставления услуг. Рекламные или маркетинговые рассылки отправляются только при наличии отдельного согласия Пользователя, и Пользователь может от них отписаться.

 Администрация вправе привлекать к оказанию услуг Пользователям третьих лиц (партнеров, подрядчиков), при этом оставаясь ответственным за соблюдение условий Соглашения перед Пользователем в рамках предоставления услуг Сервиса.

 Администрация имеет право переводить на третьих лиц свои права и обязанности по настоящему Соглашению (например, в случае реорганизации бизнеса, уступки права требования или передачи Сервиса другому владельцу) при условии соблюдения требований законодательства. В таком случае соответствующая информация будет доведена до Пользователей.

* 1. Обязанности Администрации:

 Обеспечивать работу Сервиса в соответствии с условиями настоящего Соглашения, предоставлять Пользователям возможность использовать заявленные функции (регистрация объектов недвижимости, получение информации по счетам, оплата услуг, размещение объявлений и прочее).

 Принимать разумные меры для защиты данных Пользователей и обеспечения безопасности Сервиса. Администрация обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных Пользователей и обрабатывать их только в целях, определенных Политикой конфиденциальности и настоящим Соглашением. Администрация принимает необходимые технические и организационные меры для защиты персональных данных от несанкционированного доступа, утечки, изменения или уничтожения.

 Своевременно реагировать на обращения Пользователей в службу поддержки. Администрация прилагает усилия для разрешения технических проблем, связанных с работой Сервиса, консультирования по вопросам использования функций, а также разбора инцидентов (например, споров по платежам, жалоб на некорректные данные и т.п.).

 Предоставлять Пользователям актуальную информацию о тарифах на платные услуги, об изменениях в работе Сервиса, о правилах пользования. Существенные изменения условий предоставления услуг доводятся до сведения Пользователей заблаговременно, как указано в разделе 1.5.

 Выполнять требования законодательства Кыргызской Республики, применимые к деятельности Сервиса. В частности, Администрация обязуется по требованию Пользователя или уполномоченных органов предоставлять информацию о порядке обработки персональных данных, удалять или блокировать персональные данные Пользователя при наличии на то законных оснований, прекращать обработку персональных данных по достижении целей обработки или при отзыве согласия, за исключением случаев, когда хранение данных необходимо в соответствии с законами Кыргызской Республики.

 Не разглашать третьим лицам персональные данные Пользователя и иную конфиденциальную информацию, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Соглашением, Политикой конфиденциальности или законодательством Кыргызской

Республики (например, предоставление данных партнерам для выполнения услуг, по запросу государственных органов на основании закона, с согласия Пользователя и т.д.).

 Обеспечивать равные возможности и недискриминационный подход к Пользователям. Администрация стремится предоставлять сервис бесперебойно всем Пользователям, однако оставляет за собой право частично ограничивать функции для отдельных категорий (например, специальные функционалы для юридических лиц или застройщиков) при условии, что это объявлено и не противоречит законодательству.

 При прекращении поддержки или закрытии Сервиса уведомить Пользователей заблаговременно (не менее чем за 30 дней до планируемого прекращения работы, если это возможно) посредством размещения объявления на сайте и в приложении, либо иным доступным способом. После прекращения работы Сервиса Администрация обязуется удалить или обезличить персональные данные Пользователей, кроме случаев, когда их хранение необходимо по закону.

# Персональные данные и конфиденциальность

* 1. При регистрации и дальнейшем использовании Сервиса Пользователь предоставляет определенные персональные данные (как указано в разделе 2). Администрация обрабатывает персональные данные Пользователей в целях надлежащего предоставления услуг Сервиса, а именно:

 для идентификации Пользователя, предоставления доступа к учетной записи;

 для связи с Пользователем, отправки уведомлений и сообщений, связанных с использованием Сервиса (включая коды подтверждения, оповещения о счетах и платежах, ответы службы поддержки и др.);

 для отображения персонализированной информации в Сервисе, например, данных по объектам недвижимости Пользователя, сумм начислений по его адресам, истории оплат;

 для выполнения операций по поручению Пользователя, например, передачи платежных поручений в банки или платежные системы при оплате счетов, передачи заявок и обращений Пользователя партнерам (ЖКХ-организациям, провайдерам, мастерам и др.);

 для улучшения работы Сервиса, разработки новых функций, статистического и аналитического обработки данных в обезличенном виде с целью повышения качества обслуживания;

 для предложения Пользователю дополнительных сервисов и услуг (в том числе маркетинговых), но только при получении согласия на рекламные рассылки в соответствии с законодательством.

* 1. Акцептуя настоящее Соглашение, Пользователь свободно, своей волей и в своем интересе дает согласие на обработку предоставленных им персональных данных Администрацией, а также уполномоченными лицами Администрации, в вышеуказанных целях. Обработка персональных данных включает любые действия, необходимые для реализации функций Сервиса: сбор, запись, систематизация, хранение, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передачу третьим лицам (в случаях, указанных ниже). Обработка может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, в порядке, предусмотренном законодательством Кыргызской Республики.
  2. Администрация может передавать персональные данные Пользователя третьим лицам в следующих случаях:

 Партнерам для предоставления услуг: например, при оплате коммунального счета через Сервис необходимые данные (ФИО плательщика, адрес, номер лицевого счета, сумма платежа и пр.) будут переданы в соответствующую платежную систему, банк или организацию ЖКХ для осуществления платежа. Аналогично, при оформлении заявки на подключение услуги интернет- провайдера или вызов мастера, соответствующая информация будет передана этим партнерам для выполнения заявки. Передача данных осуществляется только в объеме, необходимом для оказания конкретной услуги, при этом получатель обязан соблюдать конфиденциальность данных.

 В случаях, предусмотренных законом, то есть персональные данные могут быть предоставлены по законному запросу государственных органов, судов, правоохранительных органов в порядке, установленном законодательством.

 По прямому указанию Пользователя, а именно если Пользователь самостоятельно раскрыл свои данные другим пользователям (например, указал номер телефона или адрес в тексте объявления, отзыва и т.п.), либо запросил привязку сторонних сервисов, где требуется передача данных, такая передача считается осуществляемой с согласия Пользователя.

 В случае передачи Сервиса, бизнеса Администрации или его части другому владельцу (наследнику, правопреемнику) персональные данные Пользователей могут быть переданы этому третьему лицу вместе с соответствующими обязательствами по их защите, при условии соблюдения требований законодательства о персональных данных.

* 1. Администрация реализует необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от неправомерного или случайного доступа, утраты, изменения, раскрытия или уничтожения. В частности, используются современные методы шифрования при передаче данных, системы защиты серверов и базы данных, ограничения доступа сотрудников к данным по принципу необходимости и др. Пользователь также должен соблюдать меры безопасности, а именно использовать сложные пароли, не сообщать персональные данные третьим лицам, особенно учетные данные для доступа к Сервису.
  2. Персональные данные Пользователей хранятся не дольше, чем это необходимо для достижения целей их обработки, указанных в настоящем Соглашении и Политике конфиденциальности. Основной период использования данных — все время, пока Пользователь зарегистрирован и пользуется Сервисом. После удаления учетной записи или достижения целей обработки данные подлежат уничтожению или обезличиванию, за исключением информации, которую Администрация обязана хранить по закону (например, данные о произведенных финансовых операциях могут храниться в течение установленного законом срока для целей налоговой отчетности, претензионной работы и т.п.). В Политике конфиденциальности могут быть указаны конкретные сроки хранения для различных категорий данных.
  3. Пользователь, как субъект персональных данных, имеет права, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики, включая:  право на доступ к своим персональным данным (информация о том, какие данные и как обрабатываются Администрацией);

 право требовать уточнения, обновления, блокирования или уничтожения своих персональных данных, если они неполные, устаревшие, неточные или обрабатываются незаконно либо не соответствуют заявленным целям обработки;

 право отозвать согласие на обработку персональных данных и потребовать прекращения обработки (за исключением случаев, когда обработка требуется по закону или для исполнения договора). В случае отзыва согласия Администрация прекращает обработку, за исключением хранения необходимого объема данных, если на то есть законные основания;

 иные права, предоставленные законом (например, право обжаловать неправомерные действия по обработке в уполномоченный орган или суд).

* + 1. Для реализации своих прав Пользователь может направить запрос Администрации (контактные данные указаны в заключительных положениях). Администрация рассмотрит обращение и предоставит ответ в сроки, установленные законодательством (не позднее 30 дней либо иной срок согласно закону или Политике конфиденциальности).
  1. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой конфиденциальности, с соблюдением режима конфиденциальности. Вместе с тем, Администрация может использовать обезличенные (анонимизированные) данные Пользователей для статистики, анализа, улучшения работы Сервиса, а также предоставлять обобщенные отчеты партнерам (например, о количестве пользователей в определенном районе, средних суммах счетов и т.д.), при этом такая информация не содержит персональных данных и не позволяет идентифицировать конкретного Пользователя.
  2. При использовании Сервиса могут автоматически собираться некоторые технические данные, такие как IP-адрес, тип устройства, версия операционной системы, сведения о браузере, файлы cookie и аналогичные технологии. Эта информация собирается для обеспечения работы Сервиса, сохранения пользовательских предпочтений, аналитики использования. Пользователь соглашается на использование файлов cookie и других технических данных; при желании он может ограничить или отключить cookie через настройки своего устройства или браузера, однако это может повлиять на доступность некоторых функций Сервиса.

# Условия использования бесплатных и платных функций

* 1. Основные функции Сервиса доступны Пользователям бесплатно. К бесплатным возможностям относятся, в частности: регистрация аккаунта, добавление информации об объектах недвижимости, автоматическое получение данных по счетам ЖКХ (начисления, задолженности), просмотр квитанций, история оплат, базовое размещение объявлений от частных лиц (в пределах установленных лимитов, например, ограничение на количество активных объявлений), поиск мастеров и просмотр информации об услугах, взаимодействие с банками и провайдерами в части, не требующей оплаты посреднических услуг Сервиса.
  2. Дополнительно Сервис предлагает ряд функций на возмездной основе. К платным услугам относятся (без ограничения):

 Коммерческие объявления о недвижимости, которые включают размещение объявлений о продаже/аренде недвижимости, предназначенных для пользователей либо превышающих лимиты бесплатных объявлений для частных лиц. Такие объявления могут требовать оплаты согласно тарифам, согласованным с Администрацией Сервиса (например, оплата за размещение одного объявления на определенный срок или абонентская плата за пакет объявлений).

 Услуги по выделению, поднятию в списке, продвижению или рекламе размещенных Пользователем объявлений, чтобы увеличить их видимость для других пользователей. Стоимость и условия продвижения указываются в интерфейсе Сервиса (например, оплата за поднятие объявления на верх списка на определенный сторонами срок, выделение цветом, размещение на главной странице и т.п.).

 Услуги для мастеров или бизнес-партнеров: например, если Сервис позволяет мастерам размещать свои предложения или получать заявки, такая функция может быть платной (например, плата за доступ к заявкам клиентов, комиссионный сбор с успешно проведенной через платформу сделки и т.д.). В таком случае условия оплаты оговариваются либо в отдельном договоре- оферте для мастеров, либо регулируются настоящим Соглашением и тарифами.

 Иные платные сервисы: любые другие услуги, о платности которых прямо указано в Сервисе. Администрация может вводить новые платные функции; информация о них будет предоставлена Пользователю до момента использования соответствующей функции.

* 1. Все платные функции четко обозначаются как таковые. Перед использованием платной услуги Пользователю предоставляется информация о стоимости, способе оплаты и существенных условиях. Пользователь сам принимает решение о приобретении платной услуги и инициирует ее активацию (нажимает кнопку согласия с оплатой, вводит платёжные реквизиты и подтверждает списание средств).
  2. Оплата платных услуг производится в национальной валюте (сом Кыргызской Республики, если не указано иное) через интегрированные платежные инструменты Сервиса. Сервис может перенаправлять Пользователя на страницы оплаты банковских партнеров или платежных агрегаторов, либо использовать встроенные механизмы (например, списание с привязанной банковской карты). Пользователь обязан следовать инструкциям для совершения оплаты. Денежные обязательства Пользователя считаются выполненными с момента подтверждения успешной транзакции выбранной платежной системой. Администрация не хранит данных банковских карт Пользователей в открытом виде.
  3. После успешной оплаты платной услуги Пользователю может предоставляться электронный чек или квитанция, удостоверяющая оплату, в соответствии с требованиями законодательства. Такие документы направляются на электронную почту Пользователя или доступны в личном кабинете.
  4. Пользователь вправе отказаться от заказанной платной услуги до момента ее оказания, если это технически возможно, путем уведомления Администрации через интерфейс или службу поддержки. Если услуга уже оказана (например, объявление уже размещено или услуга активирована), возврат уплаченных средств не производится, за исключением случаев, предусмотренных законодательством или отдельными правилами акции/тарифа. В случае предоставления услуги ненадлежащего качества по вине Администрации (например, платная функция не была фактически предоставлена из-за сбоя системы), Пользователь вправе обратиться с претензией для получения компенсации или повторного оказания услуги. Возврат денежных средств, если он признается обоснованным, производится тем же способом, которым была произведена оплата, либо иным согласованным способом, в сроки, установленные законодательством (в течение 10-30 дней после подтверждения права на возврат).
  5. При осуществлении платежей Пользователь может нести расходы, связанные с комиссиями банков или платежных систем (например, комиссия за переводы, комиссии эквайринга и пр.), если такие применяются. Информация о возможных комиссиях указывается при проведении платежа. Администрация стремится выбирать платежные методы с минимальными дополнительными сборами для Пользователя, однако не контролирует тарифы сторонних банков и агрегаторов.
  6. В случае если Пользователь заказал платную услугу, обязанность оплаты считается существенной. Неисполнение Пользователем обязанности по оплате (например, отклонение транзакции, недостаточно средств или отзыв платежа) дает право Администрации не предоставлять соответствующую услугу либо приостановить ее действие. Если услуга уже предоставлена на условиях постоплаты, Администрация вправе требовать от Пользователя оплаты и возмещения убытков, вызванных просрочкой.
  7. Администрация оставляет за собой право пересматривать стоимость и условия предоставления платных услуг. Новые тарифы не имеют обратной силы и применяются к услугам, заказываемым после опубликования новых цен. Если Пользователь оформил подписку или внес предоплату по старому тарифу, до окончания оплаченного периода стоимость услуг для него не изменится. При продлении или повторном заказе будет действовать актуальный на тот момент тариф.

# Ответственность сторон

* 1. Пользователь самостоятельно несет ответственность за свои действия при использовании Сервиса. В частности:

 За достоверность и актуальность данных, предоставленных им при регистрации и использовании Сервиса. В случае указания недостоверных сведений, Пользователь может понести ущерб (например, невозможность восстановить доступ к аккаунту из-за неверного email или номера), и такой риск возлагается на Пользователя.

 За сохранность своих учетных данных (логина и пароля). Любое действие, совершенное с использованием его учетной записи, будет считаться совершенным самим Пользователем, если не доказано иное. В случае утечки пароля по вине Пользователя (небрежное хранение, передача третьим лицам и т.д.) ответственность за возможные последствия лежит на Пользователе.

 За контент, который он размещает в Сервисе (объявления, отзывы, заявки и т.п.). Если такой контент признан незаконным, нарушающим права третьих лиц или условия Соглашения, Пользователь может быть привлечен к ответственности уполномоченными органами или обязательством возместить ущерб пострадавшим лицам. Администрация вправе предоставить известные ей сведения о нарушителе по законному запросу компетентных органов.

 В случае выявления факта мошенничества, злоупотребления или иного противоправного поведения со стороны Пользователя при использовании Сервиса, Пользователь может быть привлечен к гражданско-правовой, административной и/или уголовной ответственности согласно законодательству.

 Если своими действиями Пользователь причинил убытки Администрации (например, разместил информацию, повлекшую штраф для Администрации или судебные разбирательства), Администрация вправе требовать возмещения понесенных убытков в полном объеме.

* 1. Администрация стремится обеспечить бесперебойную и корректную работу Сервиса, однако в пределах, допустимых законодательством, ее ответственность ограничена. В частности:

 Администрация несет ответственность за надлежащее оказание услуг, прямо предусмотренных настоящим Соглашением. Это

означает, что при оплате Пользователем платной услуги, Администрация обязана либо предоставить эту услугу, либо (в случае невозможности оказания по своей вине) вернуть оплаченные средства.

 Администрация не несет ответственность за временные сбои, ошибки в работе Сервиса, вызванные техническими причинами, но обязуется прилагать разумные усилия для их устранения. Пользователь понимает, что Сервис может периодически испытывать технические неполадки, может быть недоступен кратковременно для профилактики, и такие периоды недоступности не являются нарушением со стороны Администрации.

 Администрация не отвечает за достоверность данных, получаемых из внешних источников. Например, сведения о начислениях ЖКХ, балансах, предоставляемые через Сервис, формируются соответствующими поставщиками услуг (компаниями ЖКХ, провайдерами) и/или общедомовыми системами. Администрация лишь транслирует эту информацию Пользователю для удобства. Если в этих данных имеются ошибки или несоответствия, Пользователь должен обратиться непосредственно к организации, предоставившей некорректные данные. Однако Администрация готова содействовать в выяснении причин ошибки по запросу.

 Администрация не несет ответственность за действия банков, платежных систем, операторов связи и иных третьих лиц, задействованных в процессе предоставления услуг. Например, риски, связанные с работой банка при проведении платежа (отказ транзакции, задержка зачисления средств), несет соответствующая организация. Администрация не может гарантировать мгновенное поступление платежа на счет получателя, хотя и стремится обеспечить максимально быстрое проведение операций.

 Администрация не выступает стороной сделок между Пользователями и третьими лицами, даже если такие сделки заключаются при содействии Сервиса. Например, при заключении договора аренды или купли-продажи недвижимости, найденной через Сервис, все договорные отношения возникают напрямую между продавцом и покупателем (арендодателем и арендатором).

Сервис лишь предоставил платформу для их контакта. Соответственно, Администрация не несет ответственности за исполнение таких договоров сторонами, за качество и юридическую чистоту продаваемой недвижимости, за расчеты между сторонами сделки.

 Аналогично, Администрация не несет ответственности за качество и результаты услуг, предоставляемых мастерами, найденными через Сервис. Все договоренности о выполнении работ заключаются непосредственно между Пользователем-заказчиком и

выбранным мастером. Сервис является посредником в установлении контакта, но не контролирует процесс оказания услуг. В случае спора или претензий по качеству работ ответственность несет исполнитель услуги (мастер).

 Администрация не несет ответственности за косвенные, случайные, опосредованные убытки Пользователей или третьих лиц, которые могли возникнуть в связи с использованием либо невозможностью использования Сервиса. К таким убыткам относятся, например, упущенная выгода, потеря данных, упущенные возможности, штрафы за просрочку платежей (если они возникли не напрямую по вине Администрации, а вследствие, например, задержек банков или неправильных действий Пользователя).

 При любых обстоятельствах размер ответственности Администрации перед Пользователем ограничен суммой реального ущерба, доказанного и документально подтвержденного, и не может превышать сумму, фактически уплаченную Пользователем за платные услуги Сервиса за последние 3 (три) месяца, предшествующие событию, послужившему основанием ответственности (либо за весь период пользования платными услугами, если он менее 3 месяцев). Данное ограничение ответственности применяется в максимально возможной степени, допускаемой применимым законодательством.

* 1. Ни одна из сторон не несет ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязанностей, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), наступивших после заключения Соглашения. К таким обстоятельствам относятся, в частности: стихийные бедствия, катастрофы, пожары, военные действия, массовые беспорядки, акты государственных органов, выход из строя глобальных сегментов сети Интернет, сбои работы электро- и телекоммуникационных сетей, действия вредоносных программ, а также иные чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства, не зависящие от воли сторон. При наступлении форс-мажора срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени действия обстоятельства и его последствий. Сторона, ссылающаяся на форс- мажор, должна уведомить другую сторону в разумный срок с предоставлением подтверждающих документов, выданных компетентным органом. Неуведомление в разумный срок лишает сторону права ссылаться на соответствующее обстоятельство в будущем.

# Отказ от гарантий и ограничение ответственности

* 1. Администрация не гарантирует, что Сервис будет соответствовать ожиданиям или целям Пользователя, не обещает, что результаты, полученные с использованием Сервиса, будут полностью точными и надежными. Пользователь принимает на себя риск, связанный с использованием информации и материалов, полученных через Сервис.
  2. Администрация не гарантирует безусловную бесперебойность, безошибочность и безопасность функционирования Сервиса. Администрация не дает гарантии, что обнаруженные ошибки или дефекты будут незамедлительно исправлены, хотя и предпринимает все разумные меры для этого.
  3. Администрация не гарантирует достоверность, актуальность и законность пользовательского контента и информации, размещаемой третьими лицами в Сервисе. Администрация не отвечает за возможные неточности или ложные сведения. Пользователю рекомендуется проявлять необходимую осмотрительность (например, проверять документы на недвижимость, лицензии мастеров, репутацию контрагентов) при принятии решений, основанных на информации из Сервиса.
  4. Администрация не гарантирует и не обещает качество, доступность, законность услуг и товаров, предлагаемых третьими лицами через Сервис (банков, компаний ЖКХ, интернет-провайдеров, мастеров и пр.). Любые сделки с такими третьими лицами Пользователь осуществляет на свой страх и риск. Администрация не несет ответственности за выполнение обязательств этими третьими лицами.
  5. По максимально допустимой законодательством мере, Администрация не несет ответственности за любые убытки (прямые или косвенные), возникшие у Пользователя в связи с использованием Сервиса либо невозможностью его использования, даже если Администрация была предупреждена о возможности таких убытков. В частности, Администрация не возмещает моральный вред, упущенную выгоду, ущерб деловой репутации, утрату данных Пользователя вследствие технических сбоев.
  6. Пользователь, принимая настоящее Соглашение, соглашается с тем, что все вышеуказанные отказы от гарантий и ограничения ответственности являются справедливыми условиями пользования Сервисом, отражаются на бесплатном или условно-бесплатном характере большинства предоставляемых услуг. Если Пользователь не согласен с этими условиями, он должен воздержаться от использования Сервиса.

1. **Расторжение соглашения и удаление аккаунта**
   1. Пользователь вправе в любой момент в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения, прекратив использование Сервиса. Для полного прекращения правоотношений Пользователь может удалить свою учетную запись (как описано в п. 3.7). Датой расторжения Соглашения со стороны Пользователя считается дата удаления аккаунта либо дата фактического прекращения использования (если аккаунт не удален, но Пользователь прекратил пользование Сервисом). В случае одностороннего отказа Пользователя от Соглашения ранее уплаченные им денежные средства за платные услуги не возвращаются, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством или решением Администрации в индивидуальном порядке.
   2. Администрация вправе расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем внесудебном порядке, уведомив Пользователя или без такового уведомления (в зависимости от ситуации), в случаях:

 Существенного нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения или требований закона.

 Получения от Пользователя либо о Пользователе достоверной информации о совершении им незаконных действий, мошенничества, предоставления заведомо ложных данных, нарушения прав третьих лиц при использовании Сервиса.

 Длительного (более 12 месяцев) неиспользования Пользователем своего аккаунта. В этом случае Администрация может удалить неактивную учетную запись, предварительно направив предупреждение на привязанный номер телефона или email Пользователя, если таковой имеется.

 Технической или юридической невозможности продолжать предоставление услуг Пользователю (например, в случае прекращения существования Сервиса, ликвидации компании Администрации или запрета деятельности по решению суда/уполномоченных органов).

 Иных обстоятельств, которые Администрация сочтет достаточными для прекращения доступа (в том числе по соображениям безопасности, при подозрении взлома аккаунта, выявлении несанкционированного использования).

* 1. В зависимости от причины, Администрация может сначала временно заблокировать учетную запись Пользователя (ограничив доступ к Сервису полностью или частично) и направить уведомление с требованием устранить нарушение, если такое возможно. Если Пользователь проигнорировал уведомление или нарушение носит грубый/неустранимый характер, аккаунт может быть удален безвозвратно. Удаление аккаунта означает, что персональные данные Пользователя будут обработаны в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности: часть информации будет удалена, а часть (например, история операций, записи о платежах) обезличена или сохранена в архиве на срок, требуемый законом.
  2. После прекращения действия Соглашения Пользователь теряет доступ к Сервису и всем данным внутри него (включая данные о недвижимости, истории платежей, сохраненным квитанциям, контактам мастеров и др.). Пользователю рекомендуется заблаговременно сохранить необходимую информацию (например, скачать историю платежей), если он планирует удалить аккаунт. Расторжение Соглашения не освобождает Пользователя от ответственности за ранее совершенные нарушения и обязательства по оплате уже оказанных платных услуг. Положения Соглашения, которые по своей природе предназначены продолжать действовать после расторжения (раздел об ответственности, применимом праве, обработке уже полученных данных), остаются в силе.

# Изменение условий соглашения

* 1. Согласно п.п.1.5, Администрация имеет право в одностороннем порядке изменять условия настоящего Соглашения. Причинами изменений могут быть развитие Сервиса, изменение функционала, требований законодательства, экономических условий или другие значимые факторы.
  2. В случае внесения изменений новая редакция Соглашения публикуется на официальном веб-сайте ЕРЦ.kg (а также может быть доступна в интерфейсе мобильного приложения) с указанием даты обновления. Если изменения содержат положения, существенно ограничивающие права Пользователей или вводящие новые обязанности, Администрация уведомляет Пользователей не менее чем за 14

дней до вступления изменений в силу. Уведомление может быть сделано путем размещения видимого объявления на сайте/в приложении, либо посредством сообщения на зарегистрированный номер телефона/email Пользователя.

* 1. Изменения считаются принятыми Пользователем, если после даты вступления изменений в силу Пользователь продолжает пользоваться Сервисом. Если Пользователь не согласен с новой редакцией, он должен прекратить использование Сервиса до момента вступления изменений в силу и вправе удалить свою учетную запись. Использование Сервиса после вступления изменений означает согласие с новыми условиями.
  2. По запросу Пользователя или при необходимости Администрация может предоставить информацию об истории изменений Соглашения (предыдущие редакции и даты их действия). Обычно актуальная редакция заменяет собой все предыдущие и регулирует отношения с момента ее вступления в силу.

# Заключительные положения

* 1. Настоящее Соглашение, вместе с Политикой конфиденциальности и иными документами, прямо упомянутыми в тексте, составляет полное соглашение между Пользователем и Администрацией относительно использования Сервиса. Любые предыдущие договоренности, переписка, обсуждения и иные контакты по вопросам, урегулированным Соглашением, теряют силу с момента акцепта Пользователем настоящего Соглашения.
  2. Если какое-либо положение настоящего Соглашения будет признано недействительным, ничтожным или неприменимым в установленном законом порядке, это не влияет на действительность или применимость остальных положений. Вместо недействительного положения стороны согласовывают (или компетентный суд устанавливает) новое положение, максимально приближенное по смыслу к первоначальному и законное.
  3. Невоспользование или несвоевременное использование Администрацией какого-либо права или средства правовой защиты по Соглашению не означает отказа от такого права. Отказ от права или положения Соглашения будет действителен только в случае, если он совершён в письменной форме и подписан уполномоченным представителем Администрации.
  4. Пользователь не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Соглашению третьим лицам без предварительного письменного согласия Администрации. Администрация вправе передать свои права и обязанности любому третьему лицу без отдельного согласия Пользователя, но с уведомлением о таком переводе путем размещения информации на Сервисе и/или направления сообщения Пользователю.
  5. Все вопросы, претензии, запросы относительно исполнения настоящего Соглашения и работы Сервиса Пользователь может направлять в службу поддержки Администрации:

Электронная почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон службы поддержки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* + 1. Администрация рассмотрит обращение и предоставит ответ в разумный срок, но не позже сроков, установленных законодательством для обращений граждан/пользователей.
  1. Настоящее Соглашение вступает в силу для конкретного Пользователя с момента, когда он выразил согласие с его условиями (путем проставления отметки о согласии, нажатием соответствующей кнопки «Принять» в интерфейсе или фактическим началом использования Сервиса). Соглашение действует бессрочно до момента его расторжения согласно разделу 10.

2.7. Используя Сервис «ЕРЦ», Пользователь подтверждает, что ознакомился со всеми разделами настоящего Соглашения, понимает его условия и последствия их нарушения, и принимает на себя указанные права и обязанности.