**Правила использования сайта и обработки обращений**

Настоящие Правила регулируют отношения между ООО «АРПС» (далее – Исполнитель или Компания) и Пользователем Сайта.

1. **Термины и определения**

- **Пользователь** – физическое или юридическое лицо, использующее Сайт с целью ознакомления с информацией об Услугах, предоставляемых Компанией, и/или отправляющее Заявку на получение консультации или информации об Услугах.
- **Исполнитель (Компания)** – ООО «АРПС», осуществляющее свою деятельность под торговым знаком «АРПС» и предоставляющее Услуги, описание которых представлены на Сайте. ОГРН 1157746633648.
- Адрес: 105094, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Басманный, ул. Госпитальный Вал, д. 5, к. 18, помещ. 1/23/1.
- Электронная почта: support@arps.pro.
- **Сайт** – веб-сайт Компании, расположенный по адресу https://prostor.tech/ (а также его поддомены), и/или программные продукты, предоставляющие доступ к информации Компании (например, мобильные приложения, если применимо).
- **Услуга** – комплекс действий, мероприятий, консультаций или работ, предлагаемых Исполнителем, информация о которых размещена на Сайте.
- **Правила (Условия)** – настоящее предложение Исполнителя, адресованное неопределенному кругу лиц, использовать Сайт и направлять Заявки на условиях, изложенных в настоящем документе.
- **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие Пользователем настоящих Условий путем совершения действий, свидетельствующих об использовании Сайта и/или отправки Заявки.
- **Заявка** – оформленный Пользователем на Сайте запрос на получение информации об Услугах, консультации или обратной связи от Исполнителя, отправленный посредством заполнения формы обратной связи на Сайте или иным предложенным на Сайте способом.
- **Представитель Компании (Специалист)** – уполномоченное Исполнителем лицо, обрабатывающее Заявки и осуществляющее коммуникацию с Пользователями.
- **Описание Услуги** – раздел или страница Сайта, содержащая информацию об определенной Услуге, ее характеристиках, возможном порядке предоставления и иные сведения.
- **Рекламная информация** – информация, содержащаяся на Сайте (например, в статьях, баннерах) о предложениях, Услугах, мероприятиях и акциях Компании.
- **Аккаунт (учетная запись)** – персональная страница Пользователя (личный кабинет), который создаётся после регистрации на Сайте или в Мобильном приложении, если такая функциональность предусмотрена.
- **Верификация** – процедура проверки контактных данных Пользователя (например, номера телефона или e-mail), необходимая для регистрации/авторизации на Сайте или для подтверждения Заявки (если применимо для Аккаунта).

- **Устройство** – персональный компьютер, ноутбук, планшет, мобильный телефон, смартфон или иное устройство, позволяющее использовать Сайт по его функциональному назначению.

## 2. Общие положения

2.1. Используя Сайт и/или отправляя Заявку через Сайт, Пользователь выражает свое согласие с настоящими Условиями.

2.2. К отношениям между Пользователем и Исполнителем могут применяться положения действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Закон РФ «О защите прав потребителей» в части, применимой к информационным услугам и последующему возможному оказанию Услуг.

2.3. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Условия. Новая редакция Условий вступает в силу с момента ее публикации на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Условий. Пользователь обязуется регулярно отслеживать изменения в Условиях.

2.4. Пользователь соглашается с Условиями путем совершения конклюдентных действий: продолжения использования Сайта, нажатия кнопки «Отправить», «Отправить заявку» (или аналогичной по смыслу) при заполнении формы обратной связи. Отправляя Заявку, Пользователь подтверждает, что ознакомлен с информацией об Услугах, размещенной на Сайте.

2.5. Вся текстовая информация и графические изображения, размещенные на Сайте, являются собственностью Исполнителя и/или его контрагентов, если не указано иное.

2.6. При обработке Заявки и в ходе дальнейшего взаимодействия Стороны могут обмениваться информацией, используя следующие виды связи: электронную почту, систему электронных сообщений (SMS, мессенджеры), телефонные звонки, указанные Пользователем в Заявке или Исполнителем на Сайте.

2.7. Пользователь соглашается с тем, что все соглашения, уведомления и другие документы, предоставленные в электронном виде, соответствуют требованиям действующего законодательства РФ в отношении таких видов обмена информацией.

2.8. Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для взаимодействия в рамках Сайта и возможного последующего заключения договора на оказание Услуг.

2.9. Вся информация об Услугах доведена до сведения Пользователя на Сайте Исполнителя.

2.10. Любые заявления, претензии, требования, письма, поступившие в адрес Исполнителя после 16:00 рабочего дня по Московскому времени или в праздничный/выходной день, считаются полученными Исполнителем на следующий рабочий день.

2.11. Пользователь обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль (если используются), указанные при регистрации. В случае возникновения у Пользователя подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Пользователь обязуется незамедлительно уведомить об этом Исполнителя и, при наличии технической возможности, изменить регистрационные данные в разделе «Личный кабинет».

2.12. Все информационные материалы, представленные на Сайте, носят справочный характер. Перед формированием Заявки на конкретную Услугу Пользователь может обратиться к Исполнителю для уточнения деталей и характеристик Услуги через форму обратной связи или по указанным на Сайте контактным данным.

2.13. Гарантии и заявления

2.13.1. Исполнитель не несет ответственность:

- за убытки Пользователя, возникшие в результате неправильного заполнения Заявки, в том числе неправильного указания контактных данных;
- за ущерб, причиненный Пользователю вследствие неправомерных действий третьих лиц;
- за полное или частичное неисполнение своих обязательств по обработке Заявки, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы.

2.13.2. Пользователь гарантирует, что:

- запрашиваемая информация или Услуга соответствует его потребностям (на основании предоставленной на Сайте информации);
- указал корректный номер телефона для связи;
- указал корректный адрес электронной почты для связи;
- иная информация, указанная Пользователем в Заявке, является корректной и достоверной;
- своими силами и за свой счет обеспечивает безопасность данных, используемых для доступа к Сайту (если применимо для Аккаунта).

Указание Пользователем недостоверных или некорректных данных может привести к невозможности Исполнителя связаться с Пользователем или корректно обработать Заявку.

- Претензии по работе Сайта или качеству обработки Заявок необходимо направлять на электронную почту support@arps.pro или по адресу местонахождения Исполнителя.

## 3. Оформление Заявки

3.1. **Оформление Заявки на Сайте:**

3.1.1. Пользователь знакомится с информацией об Услугах на Сайте.

3.1.2. Для получения консультации или информации об Услуге Пользователь заполняет форму обратной связи, указывая необходимые контактные данные и суть своего запроса.

3.1.3. Отправка Заявки происходит путем нажатия кнопки «Отправить», «Запросить консультацию» (или иной аналогичной по смыслу кнопки).

3.1.4. После отправки Заявки Пользователю может быть направлено уведомление о получении Заявки Исполнителем по электронной почте или SMS (если такая функциональность предусмотрена).

3.2. **Обращение по телефону:**

3.2.1. Пользователь может связаться с Представителем Компании по номеру телефона, указанному на Сайте, для получения консультации или оформления Заявки устно.

3.2.2. В ходе телефонного разговора Пользователь сообщает свои контактные данные и суть запроса. Представитель Компании может уточнить детали, необходимые для обработки Заявки.

3.2.3. Исполнитель не несет ответственности за некорректно предоставленные Пользователем данные.

3.3. **Изменение и отмена Заявки:**

3.3.1. Пользователь вправе изменить или отменить свою Заявку, связавшись с Исполнителем по контактным данным, указанным на Сайте (телефон, электронная почта).

3.4. Если после получения Заявки Исполнителем обнаруживается, что предоставление информации или консультации по запрошенной Услуге в первоначальном виде невозможно или требует уточнений, Представитель Компании связывается с Пользователем для обсуждения альтернативных вариантов или получения дополнительной информации.

## 4. Стоимость Услуг

4.1. Информация об ориентировочной стоимости Услуг или порядке ее определения может быть размещена на Сайте в описании Услуг.

4.2. Окончательная стоимость конкретной Услуги определяется индивидуально на основании Заявки Пользователя, объема требуемых работ/консультаций и сообщается Пользователю Представителем Компании в ходе последующего взаимодействия.

4.3. Настоящие Условия не регулируют порядок оплаты Услуг. Вопросы оплаты Услуг оговариваются Сторонами отдельно и фиксируются в договоре на оказание Услуг или счете на оплату, если Стороны придут к соглашению об оказании платных Услуг. Использование Сайта и отправка Заявки являются бесплатными для Пользователя.

## 5. Ограничения использования Сайта

5.1. Используя Сайт, Пользователь подтверждает и гарантирует, что:

- согласен с тем, что к его доступу к Сайту или Аккаунту (если применимо) могут быть применены ограничения (в том числе блокировка), связанные с обеспечением безопасности, в рамках исполнения действующего законодательства Российской Федерации, в случае нарушения законных прав и интересов третьих лиц и/или в связи с нарушением Пользователем настоящих Условий, а также по причинам технического характера.

5.2. Исполнитель вправе ограничить или заблокировать доступ Пользователя к использованию Сайта (или его отдельных функций) в случае выявления злоупотреблений со стороны Пользователя, таких как массовая отправка Заявок спам-характера, попытки несанкционированного доступа, использование Сайта в противоправных целях или иные нарушения настоящих Условий.

## 6. Персональные данные

6.1. При оформлении Заявки на Сайте или при обращении по телефону Пользователь предоставляет Исполнителю следующие данные: фамилия, имя,

отчество (по желанию), номер контактного телефона, адрес электронной почты, а также иную информацию, относящуюся к его запросу (далее – «персональные данные»).

6.2. Персональные данные Пользователя будут обрабатываться Исполнителем (способами, включающими: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение, в т.ч. с использованием средств автоматизации или без использования таких средств) в целях:

- обработки Заявки Пользователя;
- предоставления Пользователю информации об Услугах;
- осуществления обратной связи с Пользователем;
- возможного последующего заключения и исполнения договора на оказание Услуг;
- ведения аналитики по обращениям для улучшения качества Услуг и работы Сайта.

6.3. Пользователь, отправляя Заявку, подтверждает свое согласие на обработку предоставленных им персональных данных в соответствии с целями, указанными в п. 6.2 настоящих Условий, а также подтверждает, что ознакомлен с Политикой в отношении обработки персональных данных ООО «АРПС», опубликованной на Сайте.

6.4. Исполнитель гарантирует, что осуществляет обработку и обеспечивает защиту персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется на территории Российской Федерации.