

СОГЛАШЕНИЕ С МАСТЕРОМ-ПАРТНЁРОМ

об использовании CRM-системы и получении заказов на ремонт бытовой техники

Настоящее Соглашение определяет условия взаимодействия между ИП Кацай Владислав Игоревич, ИНН 325250263309, ОГРН 322325600004582, далее - «Агрегатор», и зарегистрированным в CRM-системе лицом, получающим заказы на диагностику, обслуживание и ремонт бытовой техники, далее - «Мастер».

Регистрация в CRM-системе и отдельное подтверждение принятия настоящего Соглашения означает полное и безоговорочное принятие его условий.

1. Роль Агрегатора и статус Мастера

1.1. Агрегатор предоставляет Мастеру информационно-технологический сервис, доступ к CRM-системе и сведения о потенциальных заказах клиентов.

1.2. Заказы могут касаться ремонта и обслуживания стиральных машин, посудомоечных машин, холодильников, морозильников, сушильных машин, духовых шкафов, СВЧ-печей и иной бытовой техники.

1.3. Если иное прямо не указано в конкретном заказе, Агрегатор не является непосредственным исполнителем ремонта. Непосредственным исполнителем является Мастер, принявший заказ.

1.4. Мастер действует самостоятельно, не является работником Агрегатора, самостоятельно определяет технический способ выполнения работ, несёт собственные расходы и самостоятельно исполняет налоговые и иные обязательства.

1.5. Настоящее Соглашение не является трудовым договором и не устанавливает трудовые отношения.

2. Регистрация и идентификация Мастера

2.1. Для регистрации Мастер обязан предоставить достоверные сведения о себе, включая фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии), сведения о правовом статусе и иные запрашиваемые сведения.

2.2. В целях идентификации, безопасности клиентов и предотвращения мошенничества Мастер при регистрации загружает в защищённый раздел CRM-системы копии (сканы/фотографии):

- страницы паспорта гражданина РФ с фотографией и основными сведениями;
- страницы паспорта со сведениями о регистрации по месту жительства (прописке), а при её отсутствии - иного документа/страницы, подтверждающей соответствующие сведения, если это предусмотрено правилами регистрации.

2.3. Обработка паспортных данных и копий документов осуществляется только при наличии отдельного Согласия на обработку персональных данных, оформляемого отдельно от настоящего Соглашения.

2.4. Мастер гарантирует, что предоставленные документы принадлежат ему, являются действительными и не были изменены с целью введения Агрегатора или третьих лиц в заблуждение.

2.5. Передача своего аккаунта, документов или доступа к CRM третьим лицам запрещена.

3. Получение и принятие заказов

3.1. Мастер самостоятельно принимает решение о принятии либо отказе от предложенного заказа.

3.2. Заказ считается принятым после подтверждения Мастером в CRM-системе либо иным предусмотренным системой способом.

3.3. С момента принятия заказа Мастер обязан добросовестно связаться с клиентом и исполнить заказ либо незамедлительно сообщить Агрегатору о невозможности исполнения.

3.4. Мастер не вправе принимать работы, для выполнения которых у него отсутствуют необходимые навыки, квалификация, разрешения или допуски.

4. Обязанности Мастера при работе с клиентом

4.1. Самостоятельно и профессионально проводить диагностику техники.

4.2. До начала платного ремонта согласовать с клиентом характер работ, предполагаемую стоимость работ и запчастей и иные существенные условия.

4.3. Не навязывать заведомо ненужные работы и не вводить клиента в заблуждение относительно неисправности, стоимости, запчастей, сроков или гарантий.

4.4. Соблюдать требования безопасности, бережно относиться к технике и иному имуществу клиента.

4.5. Использовать исправные инструменты и пригодные для ремонта детали.

4.6. Выдавать клиенту необходимые документы, чеки и иные подтверждения, если их выдача обязательна для Мастера по закону или применимому налоговому режиму.

4.7. Самостоятельно исполнять гарантийные обязательства по выполненным им работам и установленным им деталям в объёме, предусмотренном законом, согласованными условиями и пунктом 5.7 настоящего Соглашения.

5. Ответственность Мастера

5.1. Мастер несёт самостоятельную ответственность за принятый заказ и результат оказанных им услуг с момента принятия заказа и до полного исполнения обязательств перед клиентом, включая применимые гарантийные обязательства.

5.2. Мастер отвечает за правильность диагностики, качество ремонта, выбранную технологию и способ ремонта, используемые запчасти и материалы, сохранность техники и иного имущества клиента, а также за соблюдение правил безопасности.

5.3. В случае причинения по вине Мастера ущерба технике, имуществу, здоровью клиента или третьих лиц Мастер самостоятельно несёт предусмотренную законом ответственность.

5.4. Мастер самостоятельно рассматривает и урегулирует обоснованные претензии клиентов, относящиеся к качеству выполненных им работ, установленным деталям, причинённому им ущербу либо иным его действиям или бездействию.

5.5. Если вследствие виновных действий или бездействия Мастера к Агрегатору предъявлены требования и Агрегатор понёс документально подтверждённые убытки, Агрегатор вправе потребовать от Мастера их возмещения в той части, в которой это допускается законодательством РФ.

5.6. Положения настоящего Соглашения не исключают и не ограничивают ту ответственность Агрегатора, которая в силу закона не может быть исключена или ограничена соглашением сторон.

5.7. Гарантийные обращения и гарантийные заказы

5.7.1. В случае поступления обращения клиента о недостатках ранее выполненной Мастером работы в течение установленного гарантийного срока такое обращение считается гарантийным до выяснения его причин. Агрегатор вправе передать информацию о гарантийном обращении Мастеру через CRM-систему, телефонный звонок, SMS, электронную почту или мессенджер, указанные Мастером при регистрации или используемые им для работы с Агрегатором.

5.7.2. Мастер обязан не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента направления ему уведомления о гарантийном обращении связаться с клиентом, прибыть по адресу нахождения техники и провести диагностику заявленного недостатка. Если недостаток относится к гарантийному случаю и его устранение технически возможно при первом выезде, Мастер обязан устранить его безвозмездно в этот же выезд.

5.7.3. Если устранить гарантийный недостаток при первом выезде объективно невозможно, в том числе из-за необходимости заказа запасной части, Мастер обязан зафиксировать причину, уведомить клиента и Агрегатора и согласовать ближайший разумный срок повторного выезда и

завершения гарантийного ремонта. Необходимость запасной части или дополнительной диагностики не освобождает Мастера от обязанности совершить первоначальный выезд в срок, установленный пунктом 5.7.2.

5.7.4. Мастер не вправе без уважительной причины отказываться от гарантийного выезда, игнорировать клиента или Агрегатора, необоснованно затягивать гарантийное обслуживание либо самостоятельно передавать обязанность по гарантийному ремонту другому лицу без согласования с Агрегатором.

5.7.5. Если Мастер не осуществил гарантийный выезд в установленный срок, необоснованно отказался от гарантийного обслуживания или не устранил недостатки, за которые он отвечает, Агрегатор вправе передать гарантийный заказ другому мастеру. Документально подтвержденные расходы Агрегатора на такой выезд, диагностику, работу, запчасти и устранение недостатков, возникших вследствие виновных действий или бездействия первоначального Мастера, могут быть предъявлены этому Мастеру к возмещению либо зачтены при взаиморасчётах в пределах, допускаемых законодательством Российской Федерации.

5.7.6. Прекращение сотрудничества, удаление или блокировка аккаунта Мастера в CRM, отказ от получения новых заказов либо изменение статуса Мастера не прекращают его гарантийные обязательства по заказам, которые были выполнены им ранее.

6. Споры, обращения клиентов и взаимодействие с государственными органами

6.1. При возникновении спора между Мастером и клиентом Агрегатор вправе запросить у сторон пояснения, документы, фотографии, переписку, сведения о стоимости заказа и другую информацию, необходимую для рассмотрения обстоятельств.

6.2. Агрегатор не обязан представлять интересы Мастера в споре с клиентом и вправе занимать нейтральную позицию, исходя из имеющихся доказательств и требований законодательства.

6.3. В случае обращения клиента в полицию, следственные органы, прокуратуру, суд либо иной уполномоченный государственный орган Агрегатор сотрудничает с такими органами в порядке и пределах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.4. При поступлении надлежащего запроса, требования, постановления, определения суда либо при наличии иных предусмотренных законом оснований Агрегатор вправе и/или обязан предоставить уполномоченному государственному органу имеющиеся сведения о Мастере, включая фамилию, имя, отчество, дату рождения, контактные данные, паспортные данные, адрес регистрации, сведения из предоставленных документов, данные аккаунта, сведения о конкретных заказах, расчётах, переписке, входах в CRM и иные относящиеся к проверке сведения.

6.5. Для передачи персональных данных Мастера государственным органам в случаях, когда такая передача предусмотрена или допускается законом, дополнительное согласие Мастера не требуется.

6.6. Агрегатор не передаёт копию паспорта, адрес регистрации и иные ограниченные персональные данные непосредственно клиенту только на основании просьбы клиента, если отсутствует законное основание для такой передачи.

6.7. Мастер уведомлён и понимает, что использование CRM и получение заказов не обеспечивают ему анонимность перед государственными органами и не препятствуют идентификации Мастера при проверке, расследовании или судебном разбирательстве.

7. Расчёты и достоверность данных о заказе

7.1. Мастер обязан указывать в CRM достоверные сведения о факте выполнения заказа и его стоимости.

7.2. Мастер не вправе скрывать исполнение полученного через Агрегатора заказа с целью уклонения от предусмотренной комиссии или оплаты услуг Агрегатора.

7.3. Если оплату за ремонт получает непосредственно Мастер, он самостоятельно отвечает за расчёты с клиентом, кассовые/налоговые обязанности и оформление обязательных документов.

8. Клиентская база и конфиденциальность

- 8.1. Контактные и иные данные клиента предоставляются Мастеру исключительно для исполнения принятого заказа и связанного с ним гарантийного обслуживания.
- 8.2. Мастер не вправе передавать клиентские данные третьим лицам, продавать или копировать клиентскую базу, использовать данные для массовых рассылок или иных посторонних целей.
- 8.3. Мастер обязан обеспечивать конфиденциальность сведений о клиентах и заказах.

9. Ограничение и прекращение доступа

- 9.1. Агрегатор вправе временно ограничить или прекратить доступ Мастера к CRM и новым заказам при предоставлении ложных сведений, использовании чужих документов, жалобах на мошенничество, причинении ущерба, нарушении требований безопасности, незаконном использовании данных клиентов, сокрытии заказов либо иных существенных нарушениях.
- 9.2. Блокировка аккаунта не прекращает обязанности Мастера по ранее принятым и выполненным заказам, включая гарантийные обязательства.

10. Электронное заключение и фиксация согласия

- 10.1. Настоящее Соглашение заключается в электронной форме.
- 10.2. Отдельная отметка «Я ознакомился и принимаю Соглашение с мастером-партнёром» либо иное однозначное электронное действие в CRM означает принятие Соглашения.
- 10.3. Агрегатор вправе фиксировать дату и время принятия, идентификатор аккаунта, номер телефона, e-mail, IP-адрес, технические сведения об устройстве и версию Соглашения.
- 10.4. При существенном изменении условий Агрегатор вправе потребовать повторного подтверждения новой редакции.

11. Заключительные положения

- 11.1. Соглашение действует с момента его принятия Мастером.
- 11.2. Споры разрешаются в претензионном порядке, а при недостижении соглашения - в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 11.3. Недействительность отдельного положения не влечёт недействительность остальных положений Соглашения.
- 11.4. Реквизиты Агрегатора: ИП Кацай Владислав Игоревич, ИНН 325250263309, ОГРН 322325600004582, адрес [____], e-mail [____], телефон [____].

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

и копий документов, удостоверяющих личность

Настоящее Согласие является самостоятельным документом и принимается Мастером отдельно от Соглашения с мастером-партнёром.

Я, регистрируясь в CRM-системе ИП Кацай Владислав Игоревич, свободно, своей волей и в своём интересе даю ИП Кацай Владислав Игоревич, ИНН 325250263309, далее - «Оператор», согласие на обработку моих персональных данных на следующих условиях.

1. Перечень персональных данных

1.1. Фамилия, имя, отчество; дата и место рождения; номер телефона; адрес электронной почты; адрес регистрации и фактического проживания (если предоставлен); сведения о налоговом/предпринимательском статусе.

1.2. Паспортные данные: серия и номер паспорта, дата выдачи, код подразделения, наименование органа, выдавшего паспорт, сведения о регистрации по месту жительства.

1.3. Изображения/копии страниц паспорта, предоставленные при регистрации: страница с фотографией и основными сведениями и страница со сведениями о регистрации.

1.4. Технические данные: IP-адрес, сведения о входах в CRM, идентификатор аккаунта, дата и время регистрации/авторизации, версия принятых документов.

1.5. Сведения о заказах, взаимодействии с клиентами, претензиях, расчётах и переписке, хранящиеся в CRM.

2. Цели обработки

2.1. Идентификация Мастера и подтверждение достоверности предоставленных сведений.

2.2. Предоставление доступа к CRM и заказам.

2.3. Обеспечение безопасности клиентов, предупреждение мошенничества и злоупотреблений.

2.4. Рассмотрение жалоб, претензий, спорных ситуаций и защита законных интересов Оператора, клиентов и иных лиц.

2.5. Исполнение требований законодательства и законных запросов уполномоченных государственных органов.

3. Действия с персональными данными

3.1. Я разрешаю сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ) в случаях и лицам, предусмотренным законом и настоящим Соглашением, блокирование и уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации и без их использования.

3.2. Оператор обязан обеспечивать конфиденциальность и безопасность персональных данных и применять необходимые правовые, организационные и технические меры защиты.

4. Передача государственным органам

4.1. Я уведомлён, что при наличии предусмотренных законодательством Российской Федерации оснований Оператор вправе или обязан предоставлять мои персональные данные, документы и их копии полиции, следственным органам, прокуратуре, суду и иным уполномоченным государственным органам.

4.2. В объём такой передачи могут входить Ф.И.О., паспортные данные и копии паспорта, адрес регистрации, контактные данные, сведения об аккаунте, заказах, клиентах, переписке, расчётах и иные сведения, относящиеся к соответствующей проверке, делу или запросу.

4.3. Передача осуществляется в объёме, необходимом для исполнения законного запроса или иной обязанности/права Оператора, установленной законом.

5. Срок обработки и отзыв

5.1. Согласие действует в течение срока использования CRM и после прекращения использования - в течение срока, необходимого для исполнения обязательств, разрешения споров, соблюдения требований законодательства и сроков хранения документов.

5.2. Согласие может быть отозвано способом, указанным в Политике обработки персональных данных Оператора. Отзыв не препятствует обработке данных без согласия в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

5.3. Если без предоставления части данных невозможно достоверно идентифицировать Мастера или обеспечить безопасность сервиса, отказ от их предоставления либо отзыв согласия может повлечь невозможность регистрации или дальнейшего предоставления доступа к новым заказам, если это допускается законом.

6. Подтверждение

В CRM для настоящего Согласия должна использоваться отдельная отметка:

«Я даю отдельное согласие на обработку моих персональных данных, включая паспортные данные и загружаемые копии страниц паспорта, на условиях настоящего Согласия».

Факт принятия Согласия фиксируется Оператором электронным способом с указанием даты, времени, идентификатора аккаунта и версии Согласия.