

Пользовательское соглашение сервиса Инженер Сервис Дом

Редакция от 6 октября 2026 года

Настоящее соглашение устанавливает правила регистрации и использования веб-портала dom.inservnk.ru, мини-приложения и чат-бота «Инженер-Сервис» в МАХ. Оно регулирует только доступ к цифровому сервису, не заменяет договор управления многоквартирным домом и само по себе не является заказом платных работ.

1 Общие положения

1.1. Настоящее соглашение заключается между Обществом с ограниченной ответственностью «Инженер-Сервис» (далее - Компания) и физическим лицом, зарегистрированным в сервисе или подавшим заявку на регистрацию (далее - Пользователь).

1.2. Соглашение применяется к веб-порталу dom.inservnk.ru, связанному мини-приложению max.inservnk.ru, чат-боту в МАХ и функциям уведомлений, которые работают совместно с указанными сервисами.

1.3. Пользователь принимает соглашение, устанавливая отдельную отметку «Я принимаю условия Пользовательского соглашения» и отправляя форму регистрации. Принятие должно быть полным и безоговорочным. Компания фиксирует версию соглашения, дату и время принятия, учетную запись или заявку на регистрацию и иные технические сведения, необходимые для подтверждения совершенного действия.

1.4. Если пользователь не согласен с условиями, он не должен завершать регистрацию или использовать учетную запись.

2 Сведения о Компании

Наименование Общество с ограниченной ответственностью «Инженер-Сервис»

ОГРН 1084218002318

ИНН 4218005212

Адрес 654067, Россия, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, проспект Авиаторов, д. 57, помещение 142

Электронная почта dom-inservnk@mail18.ru

Контакты inservnk.ru/kontakty

3 Назначение и возможности сервиса

3.1. Сервис предоставляет жителю цифровой канал взаимодействия с Компанией. Конкретный набор функций зависит от статуса учетной записи, адреса дома, технической конфигурации и подключенных каналов связи.

- подача заявки на регистрацию и подтверждение контактных данных;
- просмотр закрепленных помещений и сведений, относящихся к дому;
- создание заявок, добавление описания, фотографий и документов;
- просмотр статусов, истории обработки и результата выполненных работ;
- переписка с сотрудниками Компании по заявке;
- согласование времени выполнения работ и подтверждение результата;
- получение служебных уведомлений в личном кабинете, браузере, по электронной почте или через МАХ;
- использование доступных функций через мини-приложение и чат-бота в МАХ после добровольной привязки учетной записи.

3.2. Компания может развивать интерфейс, исправлять ошибки, менять расположение элементов и подключать новые функции, если это не ограничивает обязательные права пользователя и не изменяет условия уже заказанных работ или заключенных договоров.

4 Регистрация и учетная запись

4.1. При регистрации пользователь указывает достоверные сведения о себе, контактные данные, дом и квартиру, подтверждает электронную почту и создает пароль. Заявка проходит проверку сотрудником Компании. До одобрения доступ к функциям жителя может быть ограничен.

4.2. Компания вправе запросить уточнение сведений, отклонить заявку или приостановить доступ, если не подтверждена связь пользователя с указанным помещением, обнаружены противоречивые сведения, повторная учетная запись либо признаки неправомерного доступа. Пользователю сообщается причина отказа, кроме случаев, когда раскрытие информации может повредить безопасности сервиса или запрещено законом.

4.3. Пользователь обязан обеспечить сохранность пароля и не передавать учетную запись третьим лицам. О подозрении на несанкционированный доступ необходимо незамедлительно сообщить Компании.

4.4. Действия, выполненные после успешной авторизации, считаются совершенными пользователем, пока Компания не получила сообщение о компрометации учетной записи и не ограничила доступ. Это правило не освобождает Компанию от обязанности принимать предусмотренные законом меры защиты.

5 Права и обязанности пользователя

5.1. Пользователь вправе:

- использовать доступные функции сервиса по их назначению;
- получать информацию о своих заявках и направлять сообщения сотрудникам Компании;
- исправлять доступные сведения профиля и обращаться за исправлением иных данных;
- отключать необязательные каналы уведомлений и отвязывать МАХ;
- обращаться в поддержку, сообщать об ошибках и требовать соблюдения своих законных прав;
- прекратить использование сервиса и направить запрос на закрытие учетной записи.

5.2. Пользователь обязан:

- предоставлять достоверные данные и своевременно сообщать об их изменении;
- использовать только свою учетную запись и не выдавать себя за другое лицо;
- не получать доступ к чужим заявкам, сообщениям, файлам или служебным разделам;
- не вмешиваться в работу сервиса, не обходить ограничения доступа и не распространять вредоносный код;
- не загружать материалы, нарушающие закон, права третьих лиц или содержащие чужие персональные данные без законного основания;
- соблюдать правила общения и не использовать сервис для рекламы, спама или массовых рассылок.

6 Заявки и переписка

6.1. Заявка, созданная в сервисе, является обращением пользователя к Компании. Она должна относиться к доступному пользователю помещению и содержать сведения, достаточные для рассмотрения проблемы.

6.2. Регистрация заявки не означает автоматического подтверждения стоимости, срока или обязанности выполнить дополнительные платные работы. Объем и сроки работ определяются законом, договором управления многоквартирным домом, утвержденным перечнем работ, характером обращения и отдельными договоренностями сторон.

6.3. Статусы, предполагаемое время выполнения, сообщения и уведомления отражают текущую информацию в системе. Пользователь вправе сообщить, что проблема не устранена, или направить новое обращение, если доступная функция закрытия заявки не позволяет описать ситуацию.

6.4. Пользователь сохраняет права на загруженные им материалы и предоставляет Компании право использовать их только для рассмотрения обращения, выполнения работ, подтверждения результата, защиты прав сторон и исполнения требований закона.

6.5. Сервис не заменяет экстренную или аварийно-диспетчерскую связь. При угрозе жизни, здоровью, имуществу или безопасности дома необходимо использовать экстренные службы и актуальные телефоны Компании, опубликованные на странице inservnk.ru/kontakty.

7 Общение и автоматическая модерация

7.1. В переписке по заявке и в общедомовых чатах, если они подключены, запрещены оскорбления, нецензурная лексика, угрозы, травля, дискриминация, спам, реклама, незаконные материалы, публикация чужих персональных данных и сообщения, не относящиеся к назначению соответствующего канала.

7.2. В подключенных общедомовых чатах может действовать режим общения с 07:00 до 23:00 по местному времени. При включении соответствующих правил чат-бот автоматически удаляет сообщения, отправленные вне разрешенного времени, и сообщения, в которых обнаружена нецензурная лексика. Остальные нарушения могут проверяться сотрудниками Компании.

7.3. Автоматическая проверка может ошибаться. Пользователь вправе обратиться в Компанию, если считает удаление сообщения необоснованным. Компания может дополнительно удалить материал, ограничить отправку сообщений или заблокировать доступ к чату при повторных или существенных нарушениях.

7.4. При автоматической модерации технический журнал фиксирует служебные идентификаторы, причину проверки и результат удаления без сохранения текста удаленного сообщения. Переписка по заявкам хранится отдельно в составе соответствующей заявки на условиях Политики обработки персональных данных.

8 Уведомления и интеграция с MAX

8.1. Компания может направлять служебные уведомления о регистрации, заявках, сообщениях, статусах, согласованном времени и безопасности учетной записи. Такие уведомления связаны с работой сервиса и не являются рекламой.

8.2. Уведомления могут отображаться в личном кабинете и браузере, направляться по электронной почте либо через MAX. Скорость доставки зависит от работы сети, браузера, почтового сервиса, MAX и настроек устройства пользователя.

8.3. Привязка MAX выполняется добровольно. Пользователь может отвязать учетную запись или отключить доступные уведомления. Работа MAX регулируется также документами владельца мессенджера, включая [политику конфиденциальности MAX](#). Недоступность MAX не прекращает работу веб-портала, если сам портал доступен.

8.4. Рекламные и маркетинговые сообщения могут направляться только при наличии отдельного законного основания и, когда это требуется, отдельного согласия пользователя.

9 Персональные данные

9.1. Компания обрабатывает персональные данные в соответствии с законодательством Российской Федерации. Политика обработки персональных данных опубликована по адресу <https://dom.inservnk.ru/legal/personal-data-policy.pdf>. Отдельное Согласие на обработку персональных данных доступно по адресу <https://dom.inservnk.ru/legal/personal-data-consent.pdf>. Ссылки на документы доступны до отправки формы регистрации.

9.2. Принятие настоящего Пользовательского соглашения не является согласием на обработку персональных данных. Согласие подтверждается отдельной отметкой. Компания отдельно фиксирует принятие соглашения и предоставление согласия.

9.3. Пользователь может реализовать права в отношении персональных данных и отозвать согласие в порядке, указанном в Соглашении и Политике. Отзыв может повлечь закрытие учетной записи, если без соответствующей обработки невозможно предоставить функции сервиса. Компания вправе продолжить обработку при наличии иного законного основания.

10 Интеллектуальная собственность

10.1. Программный код, дизайн, тексты, графика, обозначения и иные материалы сервиса принадлежат соответствующим правообладателям и используются Компанией на законном основании. Пользователь получает ограниченное право пользоваться интерфейсом и функциями сервиса для личного взаимодействия с Компанией.

10.2. Пользователь не вправе копировать программный код, извлекать базы данных, создавать производные продукты, продавать доступ, проводить автоматизированный сбор сведений или использовать материалы сервиса вне личных целей без законного основания или разрешения правообладателя.

11 Работа сервиса и безопасность

11.1. Компания принимает разумные организационные и технические меры для устойчивой и безопасной работы сервиса, но не гарантирует непрерывную доступность при техническом обслуживании, сбоях связи, авариях, действиях третьих лиц или обстоятельствах непреодолимой силы.

11.2. Компания вправе временно ограничить доступ для обновления, устранения уязвимости, предотвращения атаки, исполнения требования государственного органа или защиты пользователей. По возможности информация о плановых работах размещается заранее.

11.3. Пользователь самостоятельно обеспечивает исправность своего устройства, доступ в Интернет, актуальность браузера или приложения и безопасность средств доступа к электронной почте и MAX.

12 Ограничение и прекращение доступа

12.1. Компания вправе ограничить отдельную функцию или учетную запись при нарушении соглашения, угрозе безопасности, предоставлении заведомо ложных сведений, попытке получить чужие данные либо по требованию закона. Ограничение должно быть соразмерно нарушению.

12.2. Если нарушение можно устранить, Компания вправе предложить пользователю исправить его. Немедленная блокировка допускается при угрозе безопасности, незаконных действиях или риске причинения вреда другим лицам.

12.3. Пользователь может прекратить использование сервиса и обратиться с запросом о закрытии учетной записи. Закрытие не прекращает обработку и хранение сведений, которые Компания обязана сохранить по закону, договору управления или для разрешения уже возникшего спора.

13 Ответственность сторон

13.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Ничто в соглашении не ограничивает права пользователя как потребителя и не исключает ответственность, которую нельзя ограничить договором.

13.2. Пользователь отвечает за достоверность предоставленных сведений, законность загружаемых материалов, сохранность средств доступа и последствия передачи учетной записи третьим лицам.

13.3. Компания не отвечает за перебои, вызванные устройством или сетью пользователя, работой независимых операторов связи, электронной почты или МАХ, если Компания не могла разумно предотвратить такие обстоятельства. Это условие не применяется, если ущерб возник вследствие нарушения Компанией обязательных требований закона.

14 Изменение соглашения

14.1. Компания может обновлять соглашение при изменении закона, функций сервиса, способов связи или требований безопасности. Новая редакция публикуется в сервисе с указанием даты.

14.2. Существенные изменения доводятся до пользователя через интерфейс или доступный канал уведомлений до начала их применения, когда это возможно. Если закон требует отдельного подтверждения, сервис запросит его. Изменения не применяются задним числом к уже возникшим обязательствам.

14.3. Пользователь, не согласный с новой редакцией, вправе прекратить использование сервиса и запросить закрытие учетной записи.

15 Обращения и разрешение споров

15.1. Вопросы по работе сервиса и обращения по настоящему соглашению можно направлять на dom-inservnk@mail18.ru либо по контактам, опубликованным на сайте Компании. В обращении следует указать ФИО, зарегистрированный email или телефон и описание вопроса.

15.2. Стороны стремятся урегулировать разногласия путем переговоров и обмена обращениями. Если спор не урегулирован, он рассматривается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, с сохранением предусмотренного законом права потребителя выбирать подсудность.

16 Подтверждение принятия

Устанавливая отдельную отметку «Я принимаю условия Пользовательского соглашения» и отправляя форму регистрации, пользователь подтверждает, что до регистрации ознакомился с полной редакцией соглашения, понимает назначение сервиса и принимает установленные правила. Отметка не устанавливается заранее.