

# Пользовательское соглашение

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении, если из текста Соглашения или закона прямо не вытекает иное, следующие слова и выражения, используемые при взаимодействии сторон в ходе исполнения обязательств, будут иметь указанные ниже значения:

**Администрация Сайта** – лица, осуществляющие общее руководство и управление Сайтом и иные действия, связанные с его использованием и управлением.

**Акцепт Заказа** - должным образом оформленный с помощью Сайта ответ последнего о полном и безоговорочном принятии Заказа Пользователя, либо действия Исполнителя по принятию Заказа, из которых следует согласие на принятие Заказа.

**Акцепт Оферты** — полное и безоговорочное принятие Оферты путем оформления Заказа на оказание Услуг или принятие Заказа в работу Исполнителем и проставления отметки «я согласен с условиями пользовательского соглашения» при оформлении или принятии Заказа.

**Заказ** – должным образом оформленное и адресованное Исполнителю предложение Пользователя на оказание услуг и выполнение работ, указанных в Перечне услуг.

**Исполнитель** – любое дееспособное совершеннолетнее физическое лицо, оказывающие услуги и выполняющие работы, указанные в Перечне оказываемых услуг, размещенном на Сайте и доступном в сети Интернет по адресу: [murchalkin.ru](http://murchalkin.ru), которому адресуются Заказы Пользователя.

**Контент** – наполнение и оформление Сайта в виде текстов, анонсов, рисунков, фото, видео и прочих материалов.

**Обработка персональных данных** - любое действие или совокупность действий, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление, доступ), обезличивание, уничтожение персональных данных.

**Персональная информация Пользователя/Исполнителя** - персональная информация, Пользователь/Исполнитель предоставляет о себе самостоятельно при регистрации или в процессе использования сайта.

**Пользователь Сайта** – любое дееспособное совершеннолетнее физическое лицо, добровольно оформившее Заказ на Сайте, имеющий целью оказания услуг и выполнения работ, указанных в Перечне оказываемых услуг, передачу (распространение, блокирование, удаление, (персональные данные) которую размещенном на Сайте и доступном в сети Интернет по адресу: [murchalkin.ru](http://murchalkin.ru), которое направляет Заказы Исполнителю.

**Сайт** – интернет - ресурс, представляющий собой совокупность информации и программ для ЭВМ, содержащихся в информационной системе, обеспечивающей доступность такой информации в сети Интернет по адресу [murchalkin.ru](http://murchalkin.ru).

**Сервис Сайта** — совокупность материально-технических функциональных средств Сайта, созданных с целью предоставления Пользователю/Исполнителю

возможности взаимодействовать друг с другом, направлять и принимать Заказы, выполнять их, производить и принимать оплату и отслеживать движение денежных средств.

**Соглашение (Пользовательское Соглашение)** – настоящее Пользовательское Соглашение, регулирующее отношения между Сайтом, Пользователем и Исполнителем на протяжении всего периода предоставления Пользователю/Исполнителю доступа к Сайту.

**Подтверждение Заказа** – автоматически направляемое на указанный Пользователем номер мобильного телефона соответствующее SMS-сообщение либо уведомление, направляемое на электронную почту Пользователя, сообщения в мессенджерах и социальных сетях.

**Услуги** – услуги и работы, указанные в Заказе, и оказываемые Исполнителем Пользователю.

Все остальные термины и определения, используемые в тексте Соглашения, толкуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а в случае отсутствия в законодательстве таких терминов и определений – практикой и обычаями делового оборота

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Соглашение является публичной офертой и регламентирует порядок доступа к Сервису Сайта, порядок взаимоотношений между Администрацией Сайта, Пользователем и Исполнителем. Безусловным акцептом условий настоящей Оферты считается направление Пользователем Заказа через Сервис Сайта, либо принятие Исполнителем Заказа в работу, а также проставления отметки «я согласен с условиями пользовательского соглашения» при оформлении или принятии Заказа.

1.2. Текст Соглашения размещается на одной из страниц Сайта. Соглашение вступает в силу с момента выражения Пользователем/Исполнителем согласия с его условиями в порядке, предусмотренном п.1.1 Соглашения, и действует в течение всего периода предоставления Пользователю/Исполнителю доступа к Сервису Сайта.

1.3. Пользуясь Сервисом Сайта или воспользовавшись любой его функциональной возможностью, Пользователь/Исполнитель выражает свое безоговорочное согласие со всеми условиями Соглашения и всеми иными условиями, изложенными на страницах Сайта, обязуясь соблюдать их, а в случае несогласия с любым из условий обязан прекратить пользование Сайтом.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Предметом Соглашения является предоставление доступа Пользователю/Исполнителю к расположенному на Сайте Контенту, Сервису Сайта и Заказам Пользователей.

2.2. По настоящему Соглашению Исполнитель обязуется оказать Пользователю услуги и выполнить работы в соответствии с условиями Заказа Пользователя, последний— принять и оплатить их, а Администрация Сайта – предоставить

Сервис Сайта с целью установления взаимодействия между Пользователем и Исполнителем, направления и принятия Заказов, их исполнения.

2.3.Порядок, сроки оказания услуг и выполнения работ согласуются между Пользователем и Исполнителем путем размещения Заказа и его Акцепта через сервис Сайта.

### 3. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ/ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1.Пользователь/Исполнитель дает свое добровольное согласие на информирование его обо всех действиях Администрации Сайта, связанных с использованием Сервиса Сайта, в том числе о статусе выполнения Заказов, об иных событиях любого характера, относящихся к Сервису Сайта.

3.2.Пользователь/Исполнитель дает свое добровольное согласие на информирование его путем направления уведомлений посредством электронной почты, указанной при оформлении Заказа или принятии Заказа в работу, и (или) SMS-уведомлений на мобильный номер телефона Пользователя/Исполнителя, уведомлений в мессенджерах, социальных сетях, а также иным способом.

3.3.Администрация Сайта не несет ответственности за задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или несохранность каких-либо уведомлений у Пользователя/Исполнителя. При этом Администрация Сайта оставляет за собой право повторного направления любого уведомления, в случае его неполучения Пользователем/Исполнителем.

### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Пользователь/Исполнитель обязан:

4.1.1.Предоставить достоверную и полную информацию по вопросам, предлагаемым при заполнении Заказа, принятии Заказа в работу, и необходимую для выполнения обязательств со стороны Администрации Сайта в отношении доступа к Сервису Сайта.

4.1.2.Предоставлять по запросу Администрации Сайта дополнительную информацию, которая имеет непосредственное отношение к предоставляемому Сервису Сайта.

4.1.3. Не распространять с использованием Сайта любую конфиденциальную и охраняемую законодательством Российской Федерации информацию о физических либо юридических лицах.

4.1.4.Периодически (не менее чем 1 раз в месяц) проверять наличие обновлений Соглашения и внимательно ознакамливаться с ними.

4.1.5. Исполнитель обязан самостоятельно уплачивать предусмотренные законом налоги от доходов, связанных с использованием Сервиса Сайта.

4.2. Пользователь/Исполнитель обязуется не использовать Сайт с целью:

4.2.1.Выдачи себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Сайта.

4.2.2.Побуждения к совершению противоправных действий, а также содействия лицам, действия которых направлены на нарушение ограничений и запретов, действующих на территории РФ.

4.2.3.Сбора, обработки и хранения персональных данных, информации о частной

жизни любых лиц, и иной информации охраняемой законом.

4.2.5.Нарушения нормальной работы Сайта (spam, DDoS атаки и пр.).

4.2.6.Нарушения прав несовершеннолетних лиц и (или) причинение им вреда в любой форме.

4.2.7.Нарушения норм российского и международного права.

4.3.Пользователь/Исполнитель имеет право:

4.3.1.Получить круглосуточный доступ к использованию Сайта за исключением времени профилактических работ.

4.3.2.Вносить предложения по изменению функциональных возможностей Сайта. Предложения вносятся в свободной форме путем направления в службу технической поддержки.

4.3.3.Получать информацию о Сервисе Сайта, порядка его использования путем направления запроса в техническую поддержку Сайта.

4.3.4.Пользоваться Сайтом исключительно в целях и порядке, предусмотренных Соглашением и не запрещенных законодательством Российской Федерации.

4.4.Пользователю/Исполнителю запрещается:

4.4.1.Нарушать надлежащее функционирование Сайта любыми способами.

4.4.2.Использовать любые устройства, программы, процедуры, алгоритмы и методы, автоматические устройства или эквивалентные ручные процессы для доступа, приобретения, копирования или отслеживания содержания Сайта.

4.4.3.Несанкционированный доступ к функциям Сайта, любым другим системам или сетям, относящимся к Сайту.

4.4.4.Любым способом обходить навигационную структуру Сайта для получения или попытки получения любой информации, документов или материалов любыми средствами, которые специально не представлены Сервисом Сайта.

4.4.5.Выполнять обратный поиск, отслеживать или пытаться отслеживать любую информацию о любом другом Пользователе Сайта.

4.4.6.Нарушать систему безопасности или аутентификации на Сайте или в любой сети, относящейся к Сайту.

4.4.7.Использовать Сайт и его содержание в любых целях, запрещенных законодательством Российской Федерации, а также подстрекать к любой незаконной деятельности или другой деятельности, нарушающей права Администрации Сайта или других лиц.

4.5. Администрация Сайта обязана:

4.5.1.Обеспечить круглосуточный доступ Пользователю к Сайту за исключением времени проведения профилактических работ.

4.5.2.Обеспечить сохранность и конфиденциальности данных Пользователя/Исполнителя, которые он оставил на Сайте при оформлении Заказа или принятии Заказа в работу.

4.6. Администрация Сайта имеет право:

4.6.1.Ограничивать доступ к Сайту Пользователю/Исполнителю при нарушении Пользователем/Исполнителем условий Соглашения.

4.6.2.Изменять правила пользования Сайтом, а также изменять содержание Сайта. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции Соглашения на Сайте.

4.7. Исполнитель обязан:

4.7.1.В полном объеме и с надлежащим качеством оказать все Услуги, указанные в Заказе Пользователя, до указанного в Заказе срока окончания оказания Услуг.

4.7.2.Приступить к оказанию Услуг в дату и время указанные в Заказе в качестве начального срока оказания Услуг.

- 4.7.3. Не использовать животное в личных целях.
- 4.7.4. По окончании оказания Услуг уведомить об этом Пользователя устно, а также посредством направления ему и Администрации Сайта соответствующего уведомления в порядке, предусмотренном Соглашением.
- 4.7.5. В случае пропажи или травмы животного и во время оказания услуг Исполнитель принять все возможные со своей стороны меры для оказания помощи, розыска животного и его возвращению Пользователю.
- 4.7.6. Обеспечить сохранность имущества Пользователя, находящегося в его квартире (дома), в случае передачи ему ключей от квартиры (дома).
- 4.8. Исполнитель вправе:
- 4.8.1. Выполнить Заказ в строгом соответствии с его положениями, отступления возможны только с письменного или устного согласия Пользователя.
- 4.8.2. Отказаться от исполнения Заказа в случае нарушения Пользователем своих обязанностей, предусмотренных в п.п. 5.9.1 – 5.9.3 Соглашения, без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 4.9. Пользователь обязуется:
- 4.9.1. Не требовать от Исполнителя оказания услуг, прямо не предусмотренных в Заказе.
- 4.9.2. Предоставить достоверную информацию о животном, и обеспечить безопасные для Исполнителя условия для оказания Услуг, и в случае произошедшего по вине Заказчика нарушения техники безопасности, несчастных случаев с Исполнителем или самим Пользователем, принять все меры необходимые для устранения опасности жизни и здоровью людей и пострадавшим оказания медицинской помощи и нести ответственность в пределах и порядке, установленных действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.9.3. Обеспечить Исполнителя кормом и водой для питания животного исходя из норм обычного рациона, если кормление было предусмотрено в заказе.
- 4.9.4. Уважительно относиться к Исполнителю, не допуская оскорбления его человеческого достоинства, применения к нему любой формы физического и психического насилия, и (или) оскорбления личности.
- 4.9.5. Произвести оплату оказанных Услуг в размере и порядке, указанных в Заказе.
- 4.9.6. Забрать животное у Исполнителя после окончания срока оказания услуг.
- 4.9.7. Уведомить Исполнителя и Администрацию Сайта о наличии претензий к результату оказания Услуг посредством использования Сервиса Сайта или через техническую поддержку.
- 4.10. Пользователь вправе:
- 4.10.1. В любое время контролировать ход и качество оказываемых Услуг, давать Исполнителю устные указания по поводу оказания Услуг в рамках их объема, согласованного сторонами.
- 4.10.2. Принять оказанные услуги либо направить претензию по качеству оказанных услуг.
- 4.10.3. Отказаться от Заказа до начала оказания Услуг путем направления уведомлений Администрации Сайта и Исполнителю за сутки до начала оказания услуг.

## 5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

5.1. Администрация Сайта предоставляет Пользователям возможность оформить Заказ на оказание Услуг, подходящий Заказ. Пользователь формирует Заказ на

оказание Услуг через Сервис Сайта, где указывает наименование услуги, дату и время, место оказания услуги, информацию о животном, иные необходимые данные.

5.2. При согласии со всеми условиями Заказа Исполнитель принимает Заказ в работу путем Акцепта Заказа.

5.3. В случае возникновения необходимости выполнения дополнительных услуг, помимо предусмотренных Заказом, Пользователь, в случае получения устного согласия на то Администрации Сайта, вправе уточнить Заказ посредством телефонного звонка на любой из опубликованных на Сайте телефонных номеров.

5.4. В указанное в Заказе дату и время Исполнитель должен присутствовать в условленном месте для начала оказания услуг и приступить к оказанию услуг в точное время, указанное в Заказе.

5.5. Срок оказания услуг строго регламентируется и указывается на Сайте. Дополнительные услуги оказываются только при наличии полной предварительной оплаты.

5.6. В течении суток после окончания оказания Услуг Пользователь обязан принять оказанные Услуги, а при обнаружении отступлений от условий Заказа, ухудшающих результат оказания Услуг, или иных недостатков оказания Услуг немедленно заявить об этом Администрации Сайта. Претензия должна быть направлена, в срок не превышающий один календарный день с момента окончания исполнения Заказа.

5.7. В случае непоступления от Пользователя соответствующей претензии в указанный срок, оказанные Исполнителем Услуги считаются принятыми. Денежные средства подлежат уплате Исполнителю.

## 6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

6.1. Оплата услуг может производиться одним из указанных ниже способов:

6.1.1. Посредством сервиса «безопасная сделка», описанном в п.6.2 Соглашения.

6.1.2. Посредством предоплаты через сервис Сайта, описанном в п.6.3 Соглашения.

6.2. После Акцепта Заказа, денежные средства на счете Пользователя блокируются на весь период оказания услуги до полного оказания услуг. После принятия Услуги заблокированные денежные средства перечисляются на счет Исполнителя за минусом комиссии Администрации Сайта. В случае наличия претензий, денежные средства не перечисляются до урегулирования спора. Спор разрешает администрация. В случае установления некачественного оказания услуги, денежные средства разблокируются и Пользователь вправе распорядиться ими как ему угодно. В случае установления факта качественно оказанной услуги, денежные средства перечисляются Исполнителю.

6.3. После получения Заказа Администрация Сайта направляет Пользователю на электронную почту, в мессенджеры или через социальные сети ссылку на оплату картой, Пользователь переходит по ссылке, открывается окно на стороне банка,

Пользователь вводит стандартно реквизиты карты. Услугу эквайринга оказывает АО «РФИ банк». Оказание услуги производится после поступления денег на счет.

## 7.ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ПРАВА

7.1.Все объекты, размещенные на Сайте, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, видео, скрипты, программы и другие объекты и их подборки, являются объектами исключительных прав Администрации Сайта, и других правообладателей, все права на эти объекты защищены.

7.2.Кроме случаев, установленных Соглашением, а также действующим законодательством Российской Федерации, никакой Контент не может быть скопирован (воспроизведен), переработан, распространен, отображен во фрейме, опубликован, скачан, передан, продан или иным способом использован целиком или по частям без предварительного разрешения правообладателя, кроме случаев, когда правообладатель явным образом выразил свое согласие на свободное использование Контента любым лицом.

## 8.ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

8.1.Оформив Заказ или приняв Заказ в работу, Пользователь/Исполнитель подтверждает, что он, передает свои персональные данные для обработки Администрации Сайта и согласен на их обработку. Пользователь/Исполнитель выдает согласие на обработку следующих персональных данных: фамилии, имени (если при регистрации указаны настоящие), телефона и адреса электронной почты. В ходе обработки персональных данных будут совершены следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, распространение (передача, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

8.2.Персональные данные Пользователя/Исполнителя хранятся и обрабатываются Администрацией Сайта в порядке, предусмотренном Соглашением, в течение всего срока действия Соглашения и в течение 3 (трех) лет с момента его расторжения.

8.3.Пользователь/Исполнитель выражает согласие на обработку, в том числе обработку с использованием средств автоматизации, и передачу, в том числе трансграничную передачу, любым третьим лицам по выбору Администрации Сайта, персональных данных Пользователя/Исполнителя в целях их использования в интересах Пользователя/Исполнителя при оказании Пользователю/Исполнителю услуг технической поддержки, а также (в обезличенном виде) в статистических, маркетинговых и иных целях.

8.4.Пользователь/Исполнитель не возражает, что указанные им сведения в определенных случаях могут предоставляться уполномоченным государственным органам РФ в соответствии с действующим законодательством РФ (к таким случаям относятся исполнение Закона, предотвращение мошенничества или готовящегося преступления или обеспечение безопасности Сайта).

8.5. Пользователь/Исполнитель в любое время может отозвать свое согласие на сбор, обработку, хранение и передачу его Персональных данных. В таком случае, Соглашение считается расторгнутым по инициативе Пользователя/Исполнителя.

8.6. Администрация Сайта принимает все необходимые меры для защиты конфиденциальности персональных данных Пользователей/Исполнителей от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, в том числе обеспечивает постоянную внутреннюю проверку процессов сбора, хранения и обработки данных и обеспечения безопасности; обеспечивает физическую безопасность данных, предотвращая неправомерный доступ к техническим системам, обеспечивающим работу Сайта, в которых Пользователь/Исполнитель хранит персональные данные; предоставляет доступ к персональным данным только тем сотрудникам Администрации Сайта или уполномоченным лицам, которым эта информация необходима для выполнения обязанностей, непосредственно связанных с формированием, исполнением Заказов, а также эксплуатации, разработки и улучшения Сайта.

## 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Соглашения стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Пользователь/Исполнитель несет ответственность за собственные незаконные действия на Сайте.

9.3. Администрация Сайта не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, включая упущенную выгоду, возникшую в результате использования Сайта в целом.

9.4. Администрация Сайта не несет ответственности за убытки и ущерб, причиненные вследствие несвоевременного ознакомления Пользователем/Исполнителем с новыми условиями Соглашения.

9.5. В случае нарушения Пользователем/Исполнителем любого из положений Соглашения Администрация Сайта вправе приостановить, ограничить или прекратить доступ к любому из разделов Сайта в любое время с предварительным уведомлением или без такового, не неся ответственности за ущерб и вред, которые могут быть причинены Пользователю/Исполнителю.

9.6. Исполнитель не несет ответственности перед Пользователем:

- за вред здоровью или животного вследствие обострения хронических или сложно диагностируемых заболеваний или травм, имеющих на момент начала оказания услуг, или внезапно возникших после начала оказания услуг, либо в результате не поддающихся контролю Исполнителя действий животного (неконтролируемая агрессия, чрезмерная активность и т.д.);
- за несвоевременность, ненадлежащее качество и последствия оказания помощи животному третьими лицами, к которым вынужден был обратиться Исполнитель за помощью (ветеринарный врач и сотрудники ветеринарной клиники);
- за порчу личного имущества Пользователя;



- за вред здоровью и смерть животного, произошедшие в результате получения от Пользователя недостоверных данных о животному или неполной информации, указанной в Заказе;
- за вред причиненный животным третьим лицам, за исключением умышленных действий Исполнителя по причинению вреда с помощью животного;

9.7.Администрация Сайта обеспечивает связь Исполнителя с Пользователем в экстренных ситуациях причинения вреда здоровью животному, оказывает посильную помощь в доставке животного к ветеринару.

9.8.Администрация Сайта ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за животное, Исполнителя или Пользователя и его имущество, поскольку предоставляет им услуги исключительно информационного характера.

9.9.Администрация Сайта ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Исполнителем, в том числе:

9.9.1.за причинение вреда имуществу Исполнителя во время оказания услуг;

9.9.2.за причинение вреда здоровью Исполнителя во время оказания услуг.

9.10.Администрация Сайта оказывает содействие разбирательствам при причинении вреда имуществу Пользователей, следствию и передает всю необходимую персональную информацию об Исполнителе Пользователю и при необходимости по запросам правоохранительным органам.

9.11. Если в связи с тяжёлым состоянием здоровья животного по возрасту или хроническим заболеванием наступает смерть, Исполнитель не вправе и не обязан осуществлять какие-либо действия с телом без ведома и одобрения Пользователя. В такой ситуации Исполнитель строго руководствуется указаниям Пользователя.

## 10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1.В случае возникновения форс-мажорной ситуации, а именно: стихийных бедствий, пожара, наводнения, отключение Интернета провайдером, перебои электричества со стороны коммунальных хозяйств, землетрясения, военных действий, нормативных актов органов государственной власти и управления, других обстоятельств, возникших и не зависящих от воли Сторон, когда Стороны не могли их предвидеть или предотвратить их наступление, Администрация Сайта не гарантирует сохранность информации, а также бесперебойную работу Сайта.

10.2.Администрация Сайта оставляет за собой право изменять или дополнять Соглашение в одностороннем порядке в любое время по своему усмотрению. Администрация Сайта предоставляет Пользователю/Исполнителю уведомление об изменениях путем размещения новых условий на месте старых с указанием даты пересмотра в верхней части или путем отправки письма на адрес электронной почты Пользователя/Исполнителя. Такое уведомление является надлежащим уведомлением об изменении условий Соглашения.

10.3.Любая из сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения, уведомив другую Сторону за 3 (три) рабочих дня путем направления сообщения средствами электронной связи. Электронный адрес

Пользователя/Исполнителя указывается при заполнении или принятии Заявки в работу. Электронный адрес Администрации Сайта [info@murchalkin.ru](mailto:info@murchalkin.ru).

10.4. В случае несогласия с изменениями, внесенными в Соглашение Администрацией Сайта, Пользователь/Исполнитель обязан отказаться от исполнения Соглашения, прекратить использование Сайта (удалить Аккаунт). В противном случае внесенные изменения распространяются на правоотношения между Пользователем/Исполнителем и Администрацией Сайта.