

## **Условия реализации электронного сервиса «Поверка и замена счетчиков воды» проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)»**

### **1. Термины и определения**

**1.1. Проект** - проект «Московский комплексный сервис (Москомсервис)», предусматривающий возможность обращения граждан за получением услуг, предоставляемых организациями и индивидуальными предпринимателями, посредством созданных электронных сервисов, составляющих элементы информационных систем и ресурсов города Москвы, в том числе официального сайта Мэра и Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**1.2. Ресурсы** - информационные системы и ресурсы города Москвы, в том числе официальный сайт Мэра и Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**1.3. Сервис** - электронный сервис «Поверка и замена счетчиков воды» проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)», составляющий элемент Ресурсов.

**1.4. Оператор** - Департамент информационных технологий города Москвы.

**1.5. Пользователь** - физические лица, прошедшие процедуру регистрации на официальном сайте Мэра и Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**1.6. Услуга** - услуги, предоставляемые юридическими лицами по проведению поверки и замены индивидуальных приборов учета воды (далее – ИПУ) в рамках реализации Сервиса, а именно:

- проведение поверки ИПУ;
- проведение замены ИПУ.

**1.7. Работы при предоставлении услуги по поверке ИПУ** – опломбировка ИПУ, которая может быть включена в услугу по проведению поверки ИПУ в случае отсутствия или нарушения пломбы на ИПУ.

**1.8. Работы при предоставлении услуги по замене ИПУ** – замена фильтра грубой очистки, прочистка фильтра грубой очистки, замена прокладки (уплотнителя), замена элемента присоединительного комплекта (штуцер, специальная гайка (американка), обратный клапан), замена обратного клапана, не входящего в состав присоединительного комплекта, которые могут быть включены в услугу по проведению замены ИПУ при наличии повреждений элементов системы водоснабжения, выявленных юридическим лицом, предоставляющим Услугу.

**1.9. Сопутствующие услуги** – иные услуги, не входящие в состав Услуги, Работ при предоставлении услуги по поверке ИПУ, Работ при предоставлении услуги по замене ИПУ, в том числе: замена элементов системы водоснабжения, не входящих в состав Работ при предоставлении услуги по замене ИПУ, работы при условии ограниченного доступа к месту предоставления Услуги.

**1.10. Заявка** - обращение Пользователя за получением Услуги посредством Сервиса.

**1.11. Личный кабинет** - подсистема «личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы».

**1.12. Организация** - юридическое лицо, предоставляющее Услугу.

**1.13. ИС РНиП** – государственная информационная система, обеспечивающая в городе Москве регистрацию начислений и платежей.

### **2. Общие положения**

2.1. Настоящие условия реализации Сервиса (далее - Условия) определяют порядок использования Пользователями Сервиса, а также права и обязанности Оператора и Пользователя при использовании Сервиса.

2.2. Реализация Сервиса осуществляется на территории города Москвы в соответствии с законодательством Российской Федерации, постановлением Правительства Москвы от 9 февраля 2021 г. № 107-ПП «О реализации в городе Москве проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)», иными правовыми актами города Москвы, Условиями, а также в соответствии с соглашением о пользовании информационными системами и ресурсами города Москвы, размещенными по адресу <https://www.mos.ru/legal/rules/>.

2.3. В случае внесения изменений и дополнений в Условия, указанные изменения и дополнения вступают в силу с момента размещения новой редакции Условий на странице Сервиса по адресу <https://www.mos.ru/services/poverka/> без специального уведомления Пользователя, если иной срок не указан в новой редакции Условий. Продолжение использования Сервиса после изменения или дополнения Условий означает согласие Пользователя с такими изменениями и дополнениями.

2.4. В случае несогласия Пользователя с Условиями и (или) внесенными в них изменениями и (или) дополнениями, Пользователь не вправе пользоваться Сервисом.

2.5. Для получения возможности направления Заявки в Организацию Пользователю необходимо ознакомиться и согласиться с текстом Условий.

### **3. Порядок использования Сервиса**

3.1. Использование Сервиса осуществляется Пользователем на безвозмездной основе.

3.2. Использование Сервиса возможно при наличии стандартного или полного доступа к Личному кабинету, предоставленного Пользователю в порядке, определенном постановлением Правительства Москвы от 7 февраля 2012 г. № 23-ПП «О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме «личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы», при условии достижения Пользователем совершеннолетнего возраста.

3.3. Пользователь несет личную и самостоятельную ответственность за все действия, совершаемые с использованием его регистрационных данных в рамках Сервиса.

3.4. Пользователь принимает условия нормативных и правовых актов, регламентирующих вопросы реализации Сервиса.

3.5. Использование Сервиса означает согласие Пользователя на получение и (или) предоставление информации, связанной с использованием Сервиса. Указанная информация может быть предоставлена с применением голосовых и (или) неголосовых коммуникаций, в том числе посредством телефонной связи, путем рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи коротких текстовых sms-сообщений, посредством направления сведений по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на номер телефона и (или) адрес электронной почты Пользователя, а также с использованием Личного кабинета.

3.6. Направленная Пользователем Заявка может быть отменена Организацией в следующих случаях:

- Пользователь отсутствовал по указанному в Заявке адресу в согласованное с Организацией время;
- в адрес Организации поступило обращение от Пользователя об отмене Заявки до начала фактического предоставления Услуги;

- Пользователь направил в адрес Организации идентичную ранее направленной Заявке, находящейся на рассмотрении в Организации;
- Пользователь на протяжении 3 (трех) рабочих дней с момента получения Организацией Заявки не отвечал на телефонные вызовы от Организации (3 (три) и более попытки дозвона в течение 1 (одного) рабочего дня Организации) для подтверждения данных, указанных в Заявке, а также разъяснения условий предоставления Услуги;
- в адрес Организации поступило обращение от Пользователя о предоставлении Услуги по адресу юридического лица;
- отсутствие возможности проведения поверки ИПУ на месте его установки без демонтажа в соответствии с технической документацией, регламентирующей методику поверок ИПУ;
- Работы при предоставлении услуги по поверке ИПУ и (или) Работы при предоставлении услуги по замене ИПУ, а также Сопутствующие услуги, без которых невозможно предоставление Услуги, не согласованы с Пользователем до фактического предоставления Услуги;
- предоставление Услуги невозможно без реконструкции, капитального ремонта существующих внутридомовых инженерных систем (внутриквартирного оборудования) и (или) без создания новых внутридомовых инженерных систем (внутриквартирного оборудования);
- в адрес Организации поступило обращение от Пользователя о необходимости предоставления Услуги, не предусмотренной в рамках реализации Сервиса;
- в адрес Организации поступило обращение от Пользователя о необходимости замены ИПУ в рамках предоставления Услуги по проведению замены ИПУ на ИПУ, стоимость которого ниже или выше стоимости Услуги, определенной для данной Услуги решением рабочей группы по реализации проекта «Москомсервис» в соответствии с пунктом 19 Требований к предоставлению услуг в рамках реализации электронного сервиса «Поверка и замена счетчиков воды» проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)» (далее – Требования к предоставлению услуг).

3.7. Услуга предоставляется Пользователю Организацией на возмездной основе. При этом стоимость Услуги, а также Работ при предоставлении услуги по поверке ИПУ и Работ при предоставлении услуги по замене ИПУ устанавливается в размере, определенном для данных Услуги и работ решением рабочей группы по реализации проекта «Москомсервис», и размещается в Ресурсах.

Услуга по проведению поверки ИПУ предоставляется Пользователю Организацией на возмездной основе, за исключением случая признания ИПУ непригодным по результатам предоставления услуги по проведению поверки ИПУ в соответствии с пунктом 15 Требований к предоставлению услуг и последующим предоставлением Услуги по проведению замены ИПУ Организацией.

3.8. Формирование Организацией начислений для оплаты Пользователем Услуги, Работ при предоставлении услуги по поверке ИПУ и Работ при предоставлении услуги по замене ИПУ, а также оплата Пользователем Услуги и таких работ производятся с использованием ИС РНиП.

3.9. Оплата Услуги, Работ при предоставлении услуги по поверке ИПУ и Работ при предоставлении услуги по замене ИПУ производится Пользователем до начала ее фактического предоставления Организацией.

3.10. В случае отмены Пользователем Заявки по оплаченной Услуге, для осуществления возврата Организацией уплаченных Пользователем денежных средств,

Пользователь направляет заявление об их возврате с указанием банковских реквизитов на электронную почту Организации.

Организация осуществляет возврат уплаченных Пользователем денежных средств в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Организацией от Пользователя заявления, указанного в абзаце 1 настоящего пункта Условий.

Форма заявления о возврате уплаченных Пользователем денежных средств, а также адрес электронной почты Организации размещены в Личном кабинете в разделе «Заявки и уведомления».

3.11. В случае добавления Пользователем вида Услуги, а также Работ при предоставлении услуги по поверке ИПУ и Работ при предоставлении услуги по замене ИПУ, в ходе ее фактического предоставления и невозможности произведения Пользователем оплаты посредством ИС РНиП, оплата добавленной Услуги и таких работ производится Пользователем посредством наличного или безналичного расчета с Организацией.

Организация предоставляет Пользователю первичный учетный документ, сформированный посредством контрольно-кассовой машины или онлайн-кассы, и подтверждающий оплату такой Услуги. Указанный документ на бумажном носителе предоставляется Организацией Пользователю лично и (или) в электронном виде посредством направления письма на адрес электронной почты Пользователя, или СМС-сообщения, направляемого на номер телефона Пользователя, указанный в Заявке, содержащем ссылку на такой документ.

3.12. В процессе фактического предоставления Услуги Организацией могут быть предоставлены Сопутствующие услуги, стоимость которых определяется Организацией самостоятельно в соответствии с прейскурантом Организации, размещенном на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.13. Приборы учета воды, используемые Организацией в рамках предоставления Услуги Пользователю, должны соответствовать требованиям, установленным статьей 9 Федерального закона от 26 июня 2008 г. № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений», обеспечивать возможность дистанционного снятия показаний (импульсный выход), а также подлежать поверке на месте установки без демонтажа в соответствии с технической документацией, регламентирующей методику поверки ИПУ.

#### **4. Права и обязанности Пользователя**

4.1. Пользователь имеет право:

4.1.1. Отменять Заявку путем обращения в Организацию по номеру телефона, указанному на странице Сервиса, и в Личном кабинете в разделе «Заявки и уведомления».

4.1.2. Вносить изменения в Заявку путем обращения в Организацию по номеру телефона, указанному на странице Сервиса, и в Личном кабинете в разделе «Заявки и уведомления».

4.1.3. В случае отмены Заявки по оплаченной Услуге направлять на электронную почту Организации заявление о возврате денежных средств с указанием банковских реквизитов.

4.1.4. Обращаться в службу поддержки Сервиса по адресу электронной почты [moscomservice@newtech.mos.ru](mailto:moscomservice@newtech.mos.ru) в случае возникновения вопросов в части предоставления Услуги.

4.1.5. Направлять обращения Оператору посредством формы обратной связи по адресу <https://www.mos.ru/feedback/> в случае возникновения вопросов, относящихся к функционированию Сервиса.

4.2. Пользователь обязан соблюдать Условия и соглашение о пользовании информационными системами и ресурсами города Москвы, размещенное по адресу <https://www.mos.ru/legal/rules/>.

## **5. Права и обязанности Оператора**

### **5.1. Оператор вправе:**

5.1.1. Прекращать или приостанавливать функционирование Сервиса без предварительного уведомления Пользователя.

5.1.2. Приостановить доступ Пользователя к Сервису в случае возникновения технических неполадок в целях их устранения или для проведения профилактических работ, а также в случае нарушения Пользователем Условий.

5.2. Оператор обязан обеспечить функционирование Сервиса.

5.3. Оператор не несет ответственности за:

5.3.1. Качество и сроки предоставления Услуги Организацией, а также достоверность и актуальность информации, предоставляемой Организацией.

5.3.2. Достоверность, актуальность и полноту информации, предоставляемой Пользователем при использовании Сервиса.

5.3.3. Ущерб, понесенный Пользователем в результате действий (бездействия) Организации.

## **6. Обработка персональных данных**

6.1. Обработка персональных данных, предоставленных Пользователем, осуществляется Оператором в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях предоставления Услуги.

6.2. Обработка пользовательских данных выполняется с применением методов шифрования (в том числе с использованием протокола HTTPS) в целях предоставления Услуги.

## **7. Прочие условия**

7.1. Информация и сообщения, направленные Пользователями посредством формы обратной связи по адресу <https://www.mos.ru/feedback/> либо по электронной почте [moscomservice@newtech.mos.ru](mailto:moscomservice@newtech.mos.ru), не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. Условия регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы. Вопросы, не урегулированные настоящими Условиями, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы. Все возможные споры, вытекающие из отношений, регулируемых настоящими Условиями, разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, по нормам российского права.