

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

## сервиса «Батлер»

г. Москва

Версия 2.0 — май 2026 г.

### 1. Общие положения

1.1. ООО «Ремоут Индастриз» (далее — Оператор или «Батлер») предлагает пользователю сети Интернет (далее — Пользователь) использовать своё программное обеспечение, предназначенное для управления многоквартирными домами и иными объектами недвижимости, заказа бытовых услуг и взаимодействия с управляющими организациями, реализуемое в виде сайта butler.social, мобильных приложений и веб-сервисов под товарным знаком «Батлер» (далее совместно — Сервис), на условиях, изложенных в настоящем Пользовательском соглашении (далее — Соглашение). Соглашение вступает в силу с момента выражения Пользователем согласия с его условиями в порядке, предусмотренном п. 1.5 Соглашения.

1.2. В состав Сервиса входят, в частности:

- мобильное приложение и веб-кабинет жителя/арендатора («Батлер») — для подачи заявок в управляющую организацию, передачи показаний приборов учёта, оплаты жилищно-коммунальных услуг, оформления пропусков, участия в опросах и общих собраниях собственников, заказа услуг через маркетплейс;
- мобильное приложение исполнителя («Батлер Про») — для приёма и выполнения заявок;
- платформа для управляющих организаций (УК, ТСЖ, ТСН) — для обработки и маршрутизации заявок, управления исполнителями и взаимодействия с жителями;
- маркетплейс бытовых услуг — каталог услуг, предоставляемых управляющими организациями и партнёрами-исполнителями, с возможностью заказа и оплаты через Сервис.

1.3. Категории Пользователей Сервиса:

- житель, арендатор, собственник помещения — физическое лицо, использующее Сервис для взаимодействия с управляющей организацией и заказа услуг;
- исполнитель (мастер) — физическое лицо, индивидуальный предприниматель или самозанятый, выполняющий заявки и оказывающий услуги через Сервис;
- представитель управляющей организации — сотрудник УК, ТСЖ, ТСН, использующий платформу для обработки заявок.

Отдельные функции Сервиса могут быть доступны не всем категориям Пользователей. Условия использования отдельных Сервисов могут дополнительно регулироваться правилами, размещёнными в соответствующих разделах Сервиса.

1.4. Использование Сервиса регулируется настоящим Соглашением, а также следующими документами, которые являются его неотъемлемой частью:

- Политикой в отношении обработки персональных данных, размещённой по адресу <https://butler.social/docs/privacy-policy>;
- Политикой использования файлов cookie, размещённой по адресу <https://butler.social/docs/cookie-policy>;
- условиями (правилами) использования отдельных Сервисов.

Соглашение может быть изменено Батлер без какого-либо специального уведомления, новая редакция Соглашения вступает в силу с момента её размещения в сети Интернет по адресу <https://butler.social/docs/terms-of-use>, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения. Действующая редакция Соглашения всегда находится на указанной странице.

1.5. Начиная использовать Сервис или его отдельные функции, в том числе пройдя процедуру регистрации, Пользователь считается принявшим условия Соглашения в полном объёме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Соглашения Пользователь не вправе использовать Сервис. В случае если Батлер внёс изменения в Соглашение, с которыми Пользователь не согласен, он обязан прекратить использование Сервиса.

## **2. Регистрация Пользователя. Учётная запись**

2.1. Для использования Сервиса или его отдельных функций Пользователю необходимо пройти регистрацию, в результате которой для Пользователя создаётся уникальная учётная запись.

2.2. Для регистрации Пользователь обязуется предоставить полную и достоверную информацию о себе по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии. Если Пользователь предоставляет неверную информацию или у Батлер есть основания полагать, что предоставленная информация неполна или недостоверна, Батлер имеет право по своему усмотрению заблокировать либо удалить учётную запись и отказать Пользователю в использовании Сервиса.

2.3. Батлер оставляет за собой право в любой момент потребовать от Пользователя подтверждения данных, указанных при регистрации, и запросить подтверждающие документы (в частности, документы, удостоверяющие личность, документы о праве пользования помещением), непредставление которых может быть приравнено к предоставлению недостоверной информации. В случае если данные Пользователя не позволяют его идентифицировать, Батлер вправе отказать Пользователю в доступе к учётной записи.

2.4. Персональная информация Пользователя хранится и обрабатывается в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных (<https://butler.social/docs/privacy-policy>).

2.5. При регистрации Пользователь проходит упрощённую процедуру: указывает номер мобильного телефона, фамилию, имя, отчество, и ему присваивается логин (соответствующий номеру телефона). Авторизация осуществляется путём ввода номера телефона и направленного на него кода-подтверждения (СМС-код и/или Push-уведомление). В отдельных случаях может потребоваться дополнительная аутентификация.

2.6. Пользователь самостоятельно несёт ответственность за все действия в рамках или с использованием Сервиса под своей учётной записью, включая случаи добровольной передачи данных для доступа третьим лицам. Все действия под учётной записью Пользователя считаются произведёнными самим Пользователем, за исключением случаев несанкционированного доступа, о которых Пользователь уведомил Батлер в порядке п. 2.7.

2.7. Пользователь обязан немедленно уведомить Батлер о любом случае несанкционированного доступа к Сервису с использованием его учётной записи и/или о любом нарушении конфиденциальности средств доступа. Батлер не отвечает за возможную потерю или порчу данных, которые могут произойти из-за нарушения Пользователем положений этой части Соглашения.

2.8. Пользователь не вправе воспроизводить, повторять, копировать, продавать и перепродавать, а также использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части Сервиса или доступ к ним, кроме случаев, когда это прямо разрешено Батлер или условиями отдельного Сервиса.

2.9. Батлер вправе заблокировать или удалить учётную запись Пользователя, а также запретить доступ к Сервису, в том числе в случае нарушения Пользователем условий Соглашения или иных документов, предусмотренных п. 1.4.

2.10. Удаление учётной записи. Пользователь вправе в любой момент удалить свою учётную запись через соответствующий раздел мобильного приложения или веб-кабинета, либо направив заявление в свободной форме на адрес [we@butler.social](mailto:we@butler.social). Удаление учётной записи приравнивается к отзыву согласия на обработку персональных данных. После удаления учётная запись блокируется, а относящиеся к ней данные подлежат удалению в порядке и в сроки, предусмотренные Политикой в отношении обработки персональных данных, за исключением данных, хранение которых обязательно в силу законодательства Российской Федерации (в частности, сведений о платежах).

### **3. Маркетплейс бытовых услуг**

3.1. Сервис предоставляет Пользователю-жителю возможность заказывать бытовые и иные услуги (далее — Услуги) через каталог маркетплейса. Услуги оказываются управляющими организациями и партнёрами-исполнителями (далее — Исполнители).

**3.2. Роль Батлер.** Батлер выступает информационной площадкой, обеспечивающей взаимодействие между Пользователем и Исполнителем, и не является исполнителем Услуг, если иное прямо не указано в описании конкретной Услуги. Батлер не несёт ответственности за качество, объём, сроки и иные характеристики Услуг, оказываемых Исполнителями, а также за их соответствие ожиданиям Пользователя.

3.3. Ответственность за оказание Услуги, её качество и безопасность несёт Исполнитель, указанный в карточке Услуги. Все претензии по качеству Услуг Пользователь вправе направить как Исполнителю, так и через службу поддержки Сервиса, которая содействует в их разрешении.

3.4. Стоимость Услуг указывается в каталоге Сервиса либо определяется Исполнителем индивидуально. Оплата Услуг производится Пользователем через Сервис с использованием доступных платёжных инструментов. Порядок проведения платежей, возвратов и распределения средств между Батлер, управляющей организацией и Исполнителем регулируется настоящим Соглашением и условиями отдельных Сервисов.

3.5. Заказывая Услугу, Пользователь соглашается на передачу Исполнителю сведений, необходимых для её оказания (имя, контактный телефон, адрес, описание задачи). Объём и порядок такой передачи определяются Политикой в отношении обработки персональных данных.

3.6. Батлер вправе по своему усмотрению изменять состав каталога Услуг, добавлять и удалять Исполнителей и категории Услуг без предварительного уведомления Пользователя.

### **4. Общие положения об использовании и хранении**

4.1. Батлер вправе устанавливать ограничения в использовании Сервиса для всех Пользователей либо для отдельных категорий Пользователей. Батлер, в целях защиты оборудования Пользователя и собственного оборудования, вправе ограничить приём

любых сообщений и их доставку Пользователю, когда такие сообщения содержат вредоносные программы или код.

4.2. Батлер вправе посылать своим Пользователям информационные сообщения, необходимые для функционирования Сервиса (уведомления о статусе заявок, начислениях, кодах подтверждения). Используя Сервис, Пользователь в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона «О рекламе» даёт своё согласие на получение сообщений рекламного характера. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений рекламного характера путём использования соответствующего функционала Сервиса.

4.3. В целях повышения качества Сервиса Батлер вправе осуществлять сбор мнений и отзывов Пользователей путём направления информационных сообщений, телефонных звонков или электронных писем. Собранные отзывы могут быть использованы для формирования статистических данных и опубликованы в Сервисе как с указанием имени (логина) Пользователя, так и без указания.

## **5. Контент Пользователя**

5.1. Пользователь самостоятельно несёт ответственность за соответствие содержания размещаемого им контента требованиям действующего законодательства, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда размещение контента нарушает их права и законные интересы.

5.2. Батлер не обязан просматривать контент любого вида, размещаемый Пользователем, но вправе по своему усмотрению отказать в размещении или удалить любой контент. Пользователь соглашается и принимает все риски, связанные с использованием контента.

5.3. Работа Сервиса может потребовать копирования (воспроизведения) контента Пользователя, а также его переработки для соответствия техническим требованиям Сервиса.

## **6. Условия использования Сервиса**

6.1. Пользователь самостоятельно несёт ответственность перед третьими лицами за свои действия, связанные с использованием Сервиса, а также за соблюдение законодательства при использовании Сервиса.

6.2. При использовании Сервиса Пользователь не вправе:

- загружать, передавать или распространять контент, который является незаконным, вредоносным, клеветническим, оскорбляет нравственность, нарушает права интеллектуальной собственности, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления, элементы порнографии или детской эротики, разъясняет порядок изготовления и использования наркотических веществ, взрывчатых веществ или иного оружия;
- нарушать права третьих лиц, в том числе несовершеннолетних, и/или причинять им вред в любой форме;
- выдавать себя за другое физическое лицо или представителя организации без достаточных прав, в том числе за сотрудников Батлер, вводить Пользователей или Батлер в заблуждение;
- размещать контент при отсутствии прав на такие действия согласно законодательству или договорным отношениям;
- размещать не разрешённую специальным образом рекламную информацию, спам, схемы «пирамид», многоуровневого (сетевое) маркетинга, использовать

Сервис исключительно для перенаправления пользователей на страницы других доменов;

- загружать или распространять компьютерные программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого оборудования или программ, для несанкционированного доступа;
- несанкционированно собирать и хранить персональные данные других лиц, а также нарушать нормальную работу Сервиса;
- иным образом нарушать нормы законодательства Российской Федерации.

## **7. Исключительные права на содержание Сервиса**

7.1. Исключительные права на программное обеспечение, базы данных, элементы дизайна, текстовые, графические и иные материалы Сервиса, а также на товарный знак «Батлер» (свидетельство Роспатента № 1103314 от 08.04.2025) принадлежат Батлер. Все объекты, доступные при помощи Сервиса, являются объектами исключительных прав Батлер, Пользователей и других правообладателей.

7.2. Использование контента и иных элементов Сервиса возможно только в рамках функционала, предлагаемого Сервисом. Никакие элементы содержания Сервиса не могут быть использованы иным образом без предварительного разрешения правообладателя.

**7.3. Способы предоставления прав.** Право использования Сервиса предоставляется Пользователю на условиях простой (неисключительной) лицензии на основании настоящего Соглашения, являющегося лицензионным договором-офертой в смысле статей 1235, 1286 Гражданского кодекса Российской Федерации, в течение срока использования Сервиса и на территории Российской Федерации.

## **8. Сайты и контент третьих лиц**

8.1. Сервис может содержать ссылки на другие сайты в сети Интернет (сайты третьих лиц). Указанные третьи лица и их контент не проверяются Батлер, и Батлер не несёт ответственность за любую информацию, размещённую на сайтах третьих лиц, к которым Пользователь получает доступ с использованием Сервиса.

8.2. Ссылка (в любой форме) на любой сайт, продукт, услугу, любую информацию коммерческого или некоммерческого характера, размещённая в Сервисе, сама по себе не является рекомендацией данных продуктов (услуг) со стороны Батлер, если иное прямо не заявлено.

## **9. Реклама в Сервисе**

9.1. Батлер несёт ответственность за рекламу, размещённую им в Сервисе, в пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

## **10. Отсутствие гарантий, ограничение ответственности**

10.1. Пользователь использует Сервис на свой собственный риск. Сервис предоставляется «как есть». Батлер не принимает на себя никакой ответственности, в том числе за соответствие Сервиса целям и ожиданиям Пользователя.

10.2. Батлер не гарантирует, что Сервис будет соответствовать требованиям Пользователя; будет предоставляться непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок; результаты, полученные с использованием Сервиса, будут точными и надёжными.

10.3. Любые информацию и/или материалы, доступ к которым Пользователь получает с использованием Сервиса, Пользователь использует на свой собственный страх и риск и самостоятельно несёт ответственность за возможные последствия их использования.

10.4. Батлер не несёт ответственности за любые виды убытков, произошедшие вследствие использования Пользователем Сервиса или отдельных его частей/функций.

10.5. При любых обстоятельствах ответственность Батлер в соответствии со статьёй 15 Гражданского кодекса Российской Федерации ограничена 10 000 (десятью тысячами) рублей и возлагается на него при наличии в его действиях вины.

## 11. Иные положения

11.1. Настоящее Соглашение представляет собой договор между Пользователем и Батлер относительно порядка использования Сервиса и заменяет собой все предыдущие соглашения между Пользователем и Батлер.

11.2. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все споры, вытекающие из отношений, регулируемых настоящим Соглашением, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, по нормам российского права.

11.3. В отношении услуг, оказываемых в рамках настоящего Соглашения на безвозмездной основе, нормы о защите прав потребителей, предусмотренные законодательством Российской Федерации, могут быть неприменимы к отношениям между Пользователем и Батлер.

11.4. В случае если Сервисы Батлер предусматривают взимание платы, внесение платы производится Пользователем в порядке предоплаты. В целях оформления оплаты Пользователь привязывает свою банковскую карту в учётной записи. Батлер вправе списать сумму, составляющую стоимость услуги, с любой из привязанных карт. При указании данных привязанной карты Пользователь подтверждает достоверность и полноту информации о банковской карте.

11.5. Ничто в Соглашении не может пониматься как установление между Пользователем и Батлер агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма, либо иных отношений, прямо не предусмотренных Соглашением.

11.6. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящего Соглашения будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Соглашения.

11.7. Бездействие со стороны Батлер в случае нарушения Пользователем либо иными пользователями положений Соглашения не лишает Батлер права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее.

**11.8. Реквизиты Батлер:** ООО «Ремоут Индастриз», ОГРН 1207700169775, ИНН 9719003737, КПП 773101001, адрес: 121596, г. Москва, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, пом. (оф.) II (А900), ком. 1. Телефон: +7 (499) 495-17-12. Электронная почта: we@butler.social.

11.9. Настоящее Соглашение составлено на русском языке.