

СОГЛАШЕНИЕ ОБ ЭЛЕКТРОННОМ ДОКУМЕНТООБОРОТЕ И
ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ»

(Публичная

оферта) между

Индивидуальный предприниматель Таткина Мария

Александровна

действующим в качестве Инвестиционного советника

(Советник), и Клиентом - физическим лицом

1. Основные понятия и определения

Авторизация - процесс анализа и сопоставления введенных Клиентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Клиента права получить доступ к функциям Системы.

Аутентификационные данные - номер мобильного телефона, пароль, и код подтверждения, полученный в SMS-сообщении, используемые для доступа к Системе из сети Интернет и совершения операций, предоставляемых Советником на основе Соглашения.

Анкета Клиента - регистрационная форма, в которой Клиент указывает информацию о себе (в том числе свои персональные данные).

Клиент - физическое лицо, акцептовавшее оферту о заключении настоящего Соглашения.

Короткое текстовое сообщение (SMS-сообщение) - сообщение, предназначенное для передачи по сети мобильной связи Клиенту.

Основной мобильный телефон - абонентский номер Клиента в сети телефонной сотовой связи, указанный в Анкете Клиента и используемый Клиентом для получения Коротких текстовых сообщений. В качестве основного мобильного телефона может быть указан только абонентский номер оператора мобильной связи принадлежащий клиенту.

Период доступа - промежуток времени с момента положительной аутентификации Клиента в Системе до выхода из системы.

Протокол соединения - совокупность электронных записей, хранящихся на сервере Советника, подтверждающая при аутентификации Клиента факт, дату и время подачи Клиентом логина и пароля для доступа в Систему, корректной / некорректной ПЭП, положительной или отрицательной проверки логина,

Система «Личный Кабинет» (Система) - корпоративная информационная система Советника, предназначенная для удаленного обслуживания Клиента и обеспечивающая подготовку, защиту, прием, передачу и обработку Электронных документов с использованием сети Интернет.

Советник – индивидуальный предприниматель Таткина Мария Александровна, ОГРНИП 322246800030870/ ИНН: 240402613760

Электронная подпись (ЭП) - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Простая электронная подпись (ПЭП) - электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

Электронный документ, подписанный Клиентом - Электронный документ, содержащий ПЭП Клиента, сформированный в соответствии с установленными для данного типа документа правилами.

Электронный документ, подписанный Советником - Электронный документ, содержащий или сопровождающийся ПЭП уполномоченного лица Советника, сформированный и подписанный в соответствии с установленными для данного типа документа правилами, закрепленными в Соглашении.

Электронный документооборот - совокупность автоматизированных процессов по работе с документами, представленными в электронном виде.

Электронный журнал - взаимосвязанный набор электронных записей, отражающий последовательность действий Системы по приему, обработке и отправке электронных документов. Электронный журнал хранится у Советник.

2. Общие положения

Настоящее Соглашение об электронном документообороте и использовании Системы «Личный Кабинет» (далее - «Соглашение») адресовано Клиентам и является публичной офертой, сделанной Советником. Для использования Системы необходимо заключить Соглашение об электронном документообороте и использовании Клиентами Системы «Личный Кабинет» и использовать данную систему для обмена документами в электронном виде, в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Оферта о заключении Соглашения считается акцептованной и приобретает силу с момента совершения Клиентом действий, предусмотренных п. 3 данного Соглашения, означающих безоговорочное принятие Клиентом всех условий Соглашения без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения. В рамках данного Соглашения Клиент и Советник совместно именуются «Сторонами».

2.1. Данное Соглашение описывает правила использования Клиентом Системы «Личный Кабинет». Соглашение разработано Советником с целью определения условий информационно-технологического взаимодействия с использованием Системы «Личный Кабинет» для подготовки Советником индивидуальных инвестиционных рекомендаций, для заключения Клиентом договора об инвестиционном консультировании, подачи других документов и совершения прочих действий с использованием Системы.

2.2. Текст Соглашения размещается в Системе. Условия Соглашения определяются Советником и могут быть в любой момент дополнены или

изменены путем размещения в Системе изменений в Соглашение, либо новой редакции Соглашения.

2.3. Клиент самостоятельно отслеживает изменения и дополнения в Соглашении в Системе. Советник, после размещения в Системе изменений в Соглашении или новой редакции Соглашения, не обязан дополнительно информировать Клиента об изменениях и дополнениях, внесенных в Соглашение.

В случае несогласия Клиента с внесенными Советником изменениями настоящего Соглашения, Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения, направив в адрес Советника соответствующее заявление на бумажном носителе. Заявление Клиента считается полученной только при отправке соответствующего Заявления в письменной форме Почтой России с уведомлением на юридический адрес Советника, а также обязательного дублирования заявления на электронный адрес Советника Tatkina-maria@mail.ru

2.5 Каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения настоящего Соглашения в одностороннем внесудебном порядке, уведомив другую Сторону за пять рабочих дней до даты расторжения Соглашения, если иной срок не установлен дополнительным соглашением Сторон.

2. Фиксация факта заключения настоящего соглашения осуществляется Советником в Электронном журнале. Выписки из Электронного журнала, могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

3. Регистрация в Системе «Личный Кабинет», заключение Соглашения

3.1. Регистрация Клиента в Системе может быть выполнена без личной явки с использованием сети Интернет.

3.2. Для регистрации в Системе Клиент должен предоставить действующий номер Основного мобильного телефона. При регистрации Клиента с использованием сети Интернет на данный номер будет выслано SMS-сообщение с кодом для подтверждения факта регистрации. Изменение данного номера после регистрации возможно по заявлению на изменение анкетных данных, предоставленном Советнику.

3.3 После ввода кода, клиент знакомится с настоящим Соглашением и соглашается на обработку своих персональных данных, после чего подтверждает свое согласие с условиями.

3.4. При регистрации в Системе с использованием сети Интернет Клиент соглашается заполнить регистрационную форму - Анкету Клиента в

электронном виде, в которой указывает информацию о себе. Клиент обязуется поддерживать информацию, содержащуюся в Анкете Клиента, в актуальном состоянии. Для обновления информации, содержащейся в Анкете Клиента, Клиент может обратиться к Советнику, а также воспользоваться соответствующей функциональностью “Личного кабинета”, если такая функциональность доступна.

3.5. Клиент соглашается с тем, что во время использования Системы Советник вправе потребовать от него предоставить копию документа, удостоверяющего личность (в электронном виде или на бумажном носителе).

3.6. При предоставлении заведомо неверной/неполной информации, Советник имеет право приостановить либо отменить регистрацию Клиента.

3.7. Регистрация в Системе Клиента производится только при условии соблюдения всех действий, указанных в п.п. 3.1 - 3.6 настоящего Соглашения.

4. Условия использования личного кабинета

4.1 С целью получения качественных услуг, в том числе с целью регистрации в Личном кабинете, Клиент должен использовать оборудование с учетом следующих характеристик:

При использовании персонального компьютера:

- подключенный к компьютеру микрофон (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видео- или аудиосвязи);
- операционная система MS Windows версией не ниже 8 (Рекомендуемая Windows 10) или Mac OS X;
- обозреватель Интернет (браузер) Google Chrome (рекомендуемый), Яндекс (рекомендуемый), Mozilla Firefox или Opera последней версии;
- канал доступа в Интернет не ниже 10 Мбит/с.
- На персональном компьютере/ноутбуке должно быть установлено антивирусное программное обеспечение

Пользователь самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Советник не несет ответственности за невозможность получения доступа к Системе. Советник не несет ответственности за преднамеренное и/или непреднамеренное раскрытие со стороны третьих лиц, нарушение целостности используемого персонального компьютера (ноутбука).

5. Использование электронной подписи

5.1. Правила определения лица, подписывающего электронный документ:

5.1.1. ПЭП признается корректной и принадлежащей Клиенту при совпадении ПЭП в виде кода, введенного пользователем в специальное поле Системы, с кодом, который был отправлен в виде SMS-сообщения на номер Основного мобильного телефона Клиента. Стороны признают, что такого совпадения достаточно, для того чтобы удостовериться, в том, что пользователь, который ввел указанный код, является владельцем Основного мобильного телефона и соответственно Клиентом, для которого этот номер зарегистрирован в Системе. Во избежание возможности подбора кода методом перебора в Системе предусмотрены требования к минимальной длине кода и максимальному числу попыток ввода кода.

5.1.2. Документы, подписываемые и направляемые клиенту от имени советника в личном кабинете советника по адресу <https://kutkina.sovetnik.io> считаются акцептованными со стороны советника и приравниваются к ПЭП.

5.2. Стороны признают, что:

5.2.1. Корректная ПЭП является аналогом собственноручной подписи Клиента и Советника.

5.2.2. Все Электронные документы, полученные Советником в течение Периода доступа от Клиента, подписанные корректной ПЭП, считаются подписанными аналогом собственноручной подписи Клиента, а также соответствуют статье 160 Гражданского кодекса Российской Федерации

5.2.3. Все Электронные документы, полученные Советником, в течение Периода доступа от Клиента, подписанные корректной ПЭП, являются подлинными, тождественными и целостными документами, исходящими от Клиента, и являются основанием для совершения Советником операций или иных действий;

5.2.4. Все Электронные документы, полученные Советником в течение Периода доступа от Клиента, подписанные корректной ПЭП, имеют ту же юридическую силу, что и идентичные по смыслу и содержанию документы на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью Клиента;

5.2.5. ПЭП заменяет и равнозначна собственноручной подписи Клиента - физического лица;

5.2.5.1. ПЭП заменяет и равнозначна собственноручной подписи Советника.

5.2.6. Операции и иные действия, совершенные Советником на основании электронных документов, принятых Советником в течение Периода доступа от Клиента через Систему, подписанные корректной ПЭП, влекут юридические последствия, аналогичные последствиям операций и иных действий, совершенных Советником на основании документов Клиента на бумажном носителе и подписанных собственноручной подписью Клиента, и не могут быть оспорены Сторонами только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе;

5.2.7. Стороны считают, что используемые в Системе ЭП достаточны для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения авторства и подлинности информации, содержащейся в Электронном документе. В целях разрешения разногласий Сторонами используется информация, отраженная в Протоколе соединения, архиве Электронных документов, принятых Советником и архиве отправленных SMS-сообщений, хранящихся на сервере Советника;

5.2.8. Сформированные Советником Электронные документы подписываются ПЭП, в соответствии с п. 5.1.2 настоящего Соглашения.

5.2.9. При выполнении операций на основании полученных Электронных документов Клиента Советник не несет ответственности за достоверность и правильность информации, указанной в Электронных документах Клиента, при условии подтверждения подлинности ПЭП в Электронном документе. Риски возникновения неблагоприятных последствий в связи с нарушением Клиентом конфиденциальности использования персонального пароля и/или ПЭП и информации, необходимой для подключения к Системе, лежат на Клиенте;

5.2.10. Советник не несет ответственности за последствия, возникшие в результате того, что Клиент не ознакомился или несвоевременно ознакомился со статусами Электронных документов и уведомлениями в Системе.

5.2.11. Клиент понимает и принимает в полном объеме все риски, связанные с использованием ПЭП при подписании электронных документов и передаче таких документов по защищенным и/или открытым каналам связи, в том числе риски, связанные с обеспечением сохранности и конфиденциальности ПЭП, ее возможным неправомерным использованием и компрометацией, ответственность за которые Клиент несет самостоятельно.

6. Порядок взаимодействия сторон при использовании ПЭП

6.1. Для использования ПЭП Клиент должен войти в Систему, указав свой Основной номер телефона и пароль для доступа к Системе.. Момент ввода Клиентом корректных номера и пароля для доступа в Систему является началом Периода доступа, в течение которого Клиентом через Систему «Личный Кабинет» могут быть поданы Советнику Электронные документы, подписанные ПЭП. Период доступа заканчивается при выходе Клиента из Системы.

6.2. Электронные документы, поданные Клиентом Советнику через Систему в течение Периода доступа, подписанные корректной ПЭП, признаются подписанными аналогом собственноручной подписи Клиента и равнозначными документам, предоставленным Советнику на бумажном носителе и подписанными собственноручной подписью Клиента.

6.3. Для подписания Электронного документа в Системе посредством ПЭП Клиент должен ввести код, полученный из Системы в виде SMS-сообщения на Основной мобильный телефон Клиента в специальное поле в Системе.

6.4. Клиент должен обеспечить отсутствие доступа третьих лиц к кодам, отправляемым через Систему «Личный Кабинет» на Основной мобильный телефон.

6.5. Электронный документ считается подписанным посредством ПЭП с момента успешной проверки ее корректности согласно п. 4.1. настоящего Соглашения.

6.6. Клиент вправе в любой момент отказаться от использования ПЭП путем направления Советнику соответствующего заявления. В целях последующего возобновления использования ПЭП в Системе, Клиент должен предоставить Советнику соответствующее заявление. В случае отказа от использования ПЭП, Клиент соглашается с тем, что это повлечет за собой обстоятельства изменения использования Системы и доступа Клиента к ней.

6.7. Клиентом через Систему с использованием ПЭП могут быть поданы Электронные документы, возможность подачи и приема которых предусмотрена функционалом Системы.

6.8. Моментом приема Электронного документа от Клиента Советником является момент успешной загрузки документа в системы Советника, который подтверждается путем присвоения соответствующего статуса документа в Системе.

6.9. Отсутствие подтверждения получения Электронного документа от Клиента, либо отсутствие соответствующего статуса документа в Системе, может свидетельствовать о том, что отправленный Клиентом Электронный документ не был получен Советником в связи с сетевыми сбоями, неисправностью оборудования или другими техническими причинами. Клиент соглашается с тем, что Советник не гарантирует бесперебойную работу Системы и, при необходимости, будет обращаться в офис Советника или уполномоченного агента для совершения требуемой операции с использованием документов на бумажном носителе.

6.10. Советник не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом, или упущенную выгоду Клиента в связи с задержкой или невозможностью передачи

Электронных документов, если это явилось следствием неработоспособности Системы, каналов связи либо неправильного функционирования программного обеспечения, используемого Клиентом.

6.11. В случае если отправленный Клиентом Электронный документ не прошел проверку на целостность или корректность ЭП, такой Электронный документ не принимается Советником к исполнению, о чем Клиент получает уведомление в Системе.

6.12. Учет принятых Электронных документов ведется Советником в соответствующем архиве электронных документов.

6.13. В случае невозможности по каким-либо причинам передачи Электронных документов с помощью Системы, Клиент вправе передать Советнику необходимые документы, оформленные надлежащим образом на бумажном носителе, обратившись в офис Советника или уполномоченного агента.

6.14. Все сообщения, уведомления, отчетность, предусмотренные заключенным договором, правилами/регламентами, нормативными актами считаются доставленными Клиенту с момента их размещения в Системе.

7. Права и обязанности Сторон

7.1. Советник имеет право:

7.1.1. В случае нарушения Клиентом условий Соглашения - временно приостановить или заблокировать на неопределенный срок доступ Клиента к Системе или его отдельным сервисам;

7.1.2. Ограничить или прекратить доступ Клиента к Системе (не авторизовать Клиента), если у него есть причины считать, что нахождение Клиента в Системе может повлечь за собой неблагоприятные последствия для других Клиентов или если Клиент нарушает свои обязательства поддерживать информацию о себе в актуальном состоянии, предусмотренные пунктом 3.3. настоящего Соглашения, а также в случае отзыва Согласия на обработку персональных данных

7.1.3. В любое время проводить профилактические и иные работы в Системе, прекращать доступ Клиентов к Системе по любым техническим причинам, с уведомлением или без такового, не отвечая за возможный ущерб, причиненный этими действиями Клиенту;

7.1.4. В любое время изменять сервисы Системы, программное обеспечение, дизайн и содержание Системы, с уведомлением Клиентов или без такового;

7.1.5. Перед приемом Электронных документов проводить дополнительную проверку личности Клиента по телефону для защиты прав Клиента и предотвращения мошеннических действий. Сроки проведения дополнительной проверки личности не должны превышать одного рабочего дня, следующего за

днем подачи Электронного документа. При проведении данной проверки Клиента сотрудник Советника по своему усмотрению может использовать контактные данные Клиента, отраженные в Анкете Клиента, учетных и операционных системах Советника;

7.1.7. Уведомлять Клиента посредством SMS-сообщений о событиях в Системе, в том числе для повышения уровня безопасности использования Системы;

7.1.7. Отказать в приеме Электронных документов:

7.1.7.1. Если у Советника есть основания считать, что такие документы отправлены от имени Клиента другим лицом, в том числе злоумышленником. Данные основания могут быть получены, в том числе, в процессе дополнительной проверки личности Клиента, описанной в п. 7.1.5 Соглашения;

7.1.7.2. Если Клиент отказался от дополнительной проверки личности, описанной в п. 7.1.5 настоящего Соглашения;

7.2. Советник обязан:

7.2.1. Зарегистрировать Клиента в Системе при соблюдении им условий, предусмотренных настоящим Соглашением;

7.2.2. Осуществлять текущее управление Системой, определять состав сервисов Системы, его структуру и внешний вид;

7.2.3. Осуществлять обработку персональных данных Клиента в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

7.2.4. Принимать в обработку поданные корректно Электронные документы, вести и хранить архивы электронных документов Системы в соответствии с порядком и сроками, установленными для аналогичных документов на бумажных носителях;

7.3. Клиент имеет право:

7.3.1. Пройти регистрацию в Системе;

7.3.2. Просматривать информацию, непосредственно связанную с Клиентом и размещенную в Системе;

7.3.3. Воспользоваться сервисами определения инвестиционного профиля, мониторинга портфеля, а также другими сервисами Системы;

7.3.4. Подписывать от своего лица электронные документы при помощи ПЭП.

7.4. Клиент обязан:

7.4.1. Не передавать третьим лицам информацию, используемую для подключения к Системе в том числе: персональный пароль и/или ПЭП.

Самостоятельно принимать меры по соблюдению конфиденциальности и сохранению своих регистрационных данных (имя пользователя, адрес электронной почты и пароль), а также кодов подтверждения и кодов ПЭП, отправляемых на номер Основного мобильного телефона от несанкционированного доступа. В число таких мер входит, в том числе, установка, обновление, поддержание в рабочем состоянии антивирусного программного обеспечения и обновлений операционной системы;

7.4.2. Использовать Систему при обмене Электронными документами только на исправном и проверенном на отсутствие вредоносного программного обеспечения устройстве и направлять Советнику Электронные документы, не содержащие компьютерных вирусов и/или иных вредоносных программ;

7.4.3. Немедленно информировать Советника обо всех случаях компрометации персонального пароля, зарегистрированного телефонного номера: утраты, хищения, несанкционированного использования или наступлении иного события по телефону, указанному на веб-сайте Советника. В этом случае Советник после проведения процедуры идентификации Клиента производит блокировку действующей учетной записи Клиента. Для разблокировки учетной записи Клиент обязан лично обратиться в офис Советника и подать письменное заявление о восстановлении доступа и об изменении персональных данных, если оно необходимо для восстановления подключения;

7.4.4. Самостоятельно отслеживать получение от Советника сообщений, уведомлений, отчетности, предусмотренных заключенным договором, правилами/регламентами, нормативными актами путем регулярного входа в Систему и проверки полученных сообщений. При получении уведомления либо сообщения, своевременно реагировать на них, в случае необходимости;

7.4.5. Не пытаться получить доступ к данным другого Клиента каким-либо образом (в том числе обманом или взломом);

7.4.6. Не размещать заведомо ложную информацию;

7.4.7. Не регистрировать учетную запись в Системе на другое лицо без его согласия и непосредственного участия;

7.4.8. Не размещать личные данные третьих лиц (паспортные данные, контактные данные, адреса и другие) без их согласия;

7.4.9. Не совершать действия, которые нарушают настоящее Соглашение, другие инструкции или правила иных сервисов, размещенных в Системе;

7.4.10. Перед использованием Личного Кабинета убедиться в корректности интернет адреса сайта Личного Кабинета и убедиться в действительности сертификата безопасности сайта;

7.4.11. По требованию Советника проходить дополнительную проверку личности, описанную в п. 7.1.5. Соглашения;

7.4.12. По требованию Советника предоставить согласие на обработку своих персональных данных.

7.5. Стороны взаимно обязуются:

7.5.1. Не предпринимать действий, способных нанести ущерб другой Стороне вследствие использования Системы;

7.5.2. В случае обнаружения возможных угроз безопасности Системы, Стороны обязуются незамедлительно извещать друг друга о них для принятия согласованных мер по защите.

8. Конфиденциальность и безопасность

8.1. Советник обязуется не разглашать информацию ограниченного доступа, в том числе логин, пароль от Системы, коды подтверждения ПЭП, а также иные сведения, предоставленные Клиентам в связи с использованием Системы и оказанием услуг, за исключением случаев, когда:

8.1.1. Такая информация является общедоступной;

8.1.2. Информация раскрыта по требованию или с письменного разрешения Клиента;

8.1.3. Информация подлежит предоставлению третьим лицам в объеме, необходимом для исполнения условий Соглашения;

8.1.4. Информация требует раскрытия по основаниям, предусмотренным законодательством, или по вызывающим подозрение сделкам, или при поступлении соответствующих запросов суда или уполномоченных государственных органов.

8.2. За передачу Клиентом информации ограниченного доступа, в том числе своих персональных данных, третьим лицам Советник ответственности не несет.

8.3. Стороны обязуются принимать все необходимые меры по безопасности и защите информации, Аутентификационных данных и ПЭП, документов, обмен которыми осуществляется посредством Системы или которые доступны Сторонам в связи с использованием Системы для предоставления услуг.

8.4. Клиент обязуется самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите своих Аутентификационных данных и/или ПЭП от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц. Клиент обязуется не сообщать свои Аутентификационные и/или ПЭП данные третьим лицам.

8.5. Советник не несет ответственность за ущерб, причиненный Клиенту в случае нарушения конфиденциальности Аутентификационных данных и/или ПЭП Клиентом до момента поступления от Клиента и получения Советником надлежащего уведомления о компрометации в соответствии с п 7.4.3. настоящего Соглашения.

8.7. В случае возникновения у Советника подозрений о несанкционированном доступе (попытке несанкционированного доступа) третьих лиц к учетной записи Клиента с использованием Аутентификационных данных такого Клиента, Советник вправе произвести принудительную смену пароля (password) и/или деактивировать код доступа, входящих в состав таких Аутентификационных данных, с незамедлительным уведомлением об этом Клиента путем направления ему SMS-сообщения на Основной мобильный телефон.

8.7. Советник вправе в любое время без дополнительного адресного уведомления Клиента разрабатывать и вводить в действие дополнительные меры безопасности использования Системы. О введении таких дополнительных мер безопасности и действиях Клиента в связи с введением таких мер (если это применимо) Советник размещает уведомление на веб-сайте.

8.8. Клиент уведомлен о том, что технические средства, используемые им для взаимодействия с Системой, не входят в границы корпоративной информационной системы Советника. При этом для обеспечения конфиденциальности информационного обмена при взаимодействии с Системой используются протокол TLS (безопасность транспортного уровня).

9. Заключительные положения

9.1. Если одно или несколько положений Соглашения будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, остальные положения настоящего Соглашения признаются действующими и остаются в силе.

В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением настоящего Соглашения, Стороны будут, по возможности разрешать их путем переговоров. До передачи спора в суд должен быть соблюден претензионный порядок. Претензия в адрес Советника направляется в письменном виде по адресу: 191180 Санкт Петербург ул Гороховая 66 лит А кв 16

9.2. Претензия в адрес Клиента направляется в письменном виде по адресу Клиента, указанному в Анкете Клиента. Срок для ответа на претензию составляет 1 (Один) месяц с даты ее получения. В случае если споры и разногласия невозможно разрешить путем переговоров, то они подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.