

# Регламент работы в Информационной системе Goodfin

Приложение №1 к Лицензионному (пользовательскому) соглашению

С даты вступления в силу настоящей редакции Регламента во всех документах, где упоминается «Регламент работы в Системе», имеется в виду настоящая редакция Регламента.

## 1. Основные термины:

1.1. Система – Информационная система «Goodfin», представляющая собой совокупность технических и организационных средств Оператора, включая программно-аппаратный комплекс, в том числе состоящий из отдельных функциональных модулей, обеспечивающая процедуру взаимодействия Пользователей Системы, а также составленная и обрабатываемая база данных, и размещенная в сети Интернет по адресу <https://goodfin.ru>.

1.2. Закрытая часть Системы – часть Системы: Личные кабинеты - доступные только зарегистрированным Пользователям Системы.

1.3. Открытая часть Системы – общедоступная часть Системы, не требующая регистрации для работы в ней, расположенная по адресу в сети Интернет: <https://goodfin.ru>.

1.4. Оператор – юридическое лицо, государственная регистрация которого осуществлена в установленном порядке на территории Российской Федерации, которое владеет Системой. Оператором Системы является ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СЕРВИСХАБ» (ОГРН 1183328003187, ИНН 3327139768).

1.5. Пользователь Системы – заключившее с Оператором Лицензионное (пользовательское) соглашение российское юридическое лицо или российское физическое лицо, достигшее 18 лет, в том числе, индивидуальный предприниматель, а также лицо, которое получило право на использование Системы в результате заключения отдельного договора (соглашения) с Оператором на использование Системы и/или Сервиса предоставления Продуктов, - Поставщик Продуктов.

1.6. Агент – категория Пользователей Системы юридического или физического лица, обладающего статусом индивидуального предпринимателя, имеющая возможность использовать функционал Личного кабинета, предназначенного для указанной категории с возможностью осуществления ограниченного набора действий за иных Пользователей Системы.

1.7. Клиент – категория Пользователя Системы юридического или физического лица, обладающего статусом индивидуального предпринимателя, имеющая возможность получать Продукты у Поставщиков Продуктов посредством Системы и/или Сервиса предоставления Продуктов.

1.8. Продукты – конкретные товары, работы, услуги, иные объекты гражданских прав, предоставляемые Поставщиком Продуктов на определяемых им условиях посредством Системы и/или Сервиса предоставления Продуктов, интегрированного с Системой.

- 1.9. Поставщик Продуктов – Пользователь Системы, имеющий возможность посредством Системы и/или Сервиса предоставления Продуктов, интегрированного с Системой, предоставлять Продукты на определяемых им условиях заинтересованным в получении Продуктов лицам, в том числе Пользователям Системы.
- 1.10. Сервис предоставления Продуктов – внешний по отношению к Системе программный комплекс, обеспечивающий выполнение процесса предоставления Продуктов Поставщиком Продуктов на определяемых им условиях заинтересованным в получении Продуктов лицам, в том числе Пользователям Системы, и интегрированный с Системой.
- 1.11. Заявка – электронный документ, подписанный ЭЦП Клиента, содержащий информацию о параметрах необходимого Клиенту Продукта, сформированный посредством функционала Системы Клиентом или Агентом Клиента, обозначающий намерение Клиента получить Продукт посредством Системы и/или Сервиса предоставления Продуктов от Поставщика Продуктов.
- 1.12. Регистрация – действие, в результате которого юридическое или физическое лицо, в том числе, индивидуальный предприниматель, включается в базы данных Системы и получает уникальные аутентификационные данные для входа в Закрытую часть Системы («Личный кабинет») с помощью логина и пароля, введенных при регистрации.
- 1.13. Личный кабинет – элемент закрытой части Системы, автоматизированное рабочее место Пользователя Системы.
- 1.14. Тарифы – совокупность ценовых условий использования Системы либо ее отдельных функциональных модулей (набора функций Системы, подключаемых (активируемых) на отдельных условиях), установленных Оператором по Лицензионному (пользовательскому) соглашению, приведенных в Приложении №3 к Лицензионному (пользовательскому) соглашению, являющемся неотъемлемой частью Лицензионного (пользовательского) соглашения, а также доступных для ознакомления Пользователю Системы по адресу <https://goodfin.ru/tariffs> и в Личном кабинете.
- 1.15. ЭЦП - усиленная квалифицированная электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией, которая используется для определения лица, подписывающего информацию, и соответствует всем признакам усиленной квалифицированной электронной подписи, предусмотренным Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
- 1.16. Регламент электронного документооборота (ЭДО) - Регламент электронного документооборота, размещенный в электронной форме на сайте: <https://goodfin.ru>., в соответствии с которым осуществляется электронный документооборот между Пользователями Системы и/или Оператором.
- 1.17. Электронный документооборот - это обмен электронными документами между Пользователями Системы и/или Оператором.
- 1.18. Электронный документ - документ, в котором информация представлена в электронной форме, сформированный одним из следующих способов:

- в виде переведенной в электронную форму с помощью средств сканирования копии документа, изготовленного на бумажном носителе, заверенной ЭЦП.

- в виде документа, созданного в электронной форме без предварительного документирования на бумажном носителе, подписанного ЭЦП.

1.19. Стороны регламента – Оператор и Пользователи Системы.

## 2. Общие положения

2.1. Регламент является неотъемлемой частью Лицензионного (пользовательского) соглашения, размещен в Открытой части Системы и не является публичной офертой.

2.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской

Федерации, Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных Федерации» и иными нормативно правовыми актами Российской Федерации.

2.3. Настоящий Регламент включает в себя основные требования к функционированию и порядку работы Пользователей Системы в Системе.

2.4. Настоящий Регламент становится обязательным для Пользователя Системы – Пользователь Системы считается присоединившимся к Регламенту с момента заключения Лицензионного (пользовательского) соглашения с Оператором (с момента присоединения к Лицензионному (пользовательскому) соглашению).

2.5. Условия и порядок изменения настоящего Регламента установлены в п. 2.8. Лицензионного (пользовательского) соглашения.

2.6. Прекращение действия Регламента не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до указанного дня прекращения действия Регламента, и не освобождает от ответственности за его неисполнение (ненадлежащее исполнение).

2.7. В случае если в действующей редакции Регламента не описаны те или иные функции Системы, это означает, что Система в этой части функционирует в тестовом режиме и Оператор не гарантирует корректность и стабильность работы таких функций Системы.

2.8. При совершении действий с использованием программного-аппаратного комплекса Системы Пользователю Системы необходимо учитывать настройки персонального компьютера, с которого производятся действия с использованием Системы, количество времени, необходимое для передачи данных по сети «Интернет» (скорость передачи данных), а также работоспособность канала передачи данных сети «Интернет», обеспечиваемых провайдером Пользователя Системы. Данные процессы находятся вне контроля Оператора.

## 3. Использование электронных документов в Системе

3.1. Все документы и сведения, связанные с подачей Заявки на предоставление Продукта, направляемые Пользователями Системы, должны быть представлены в форме электронных документов, подписанных ЭЦП.

3.2. Документы и сведения, направляемые в форме электронных документов, либо размещаемые в Системе, должны быть подписаны ЭЦП лица, имеющего право действовать от имени соответствующего Пользователя Системы.

3.3. При использовании ЭЦП Пользователи Системы руководствуются настоящим Регламентом, Регламентом электронного документооборота, размещенного в электронной форме в Открытой части Системы и Федеральным законом от 06.04.2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи».

3.4. Оператор обеспечивает доведение до Пользователей Системы информации об особенностях и прочих функциональных возможностях системы Электронного документооборота посредством размещения инструкций (положений, регламентов) в Открытой части Системы, а также выполняет иные функции, определенные законодательством РФ.

4. Права и обязанности Оператора и Пользователей Системы

4.1. Оператор обязуется:

4.1.1. Обеспечить работоспособность Системы, а также надежность функционирования программных и технических средств, используемых для функционирования Системы в соответствии с порядком, установленным действующим законодательством РФ и настоящим Регламентом.

4.1.2. Обеспечить интеграцию Системы и Сервисов предоставления Продуктов, непрерывность процесса подачи Заявки на получение Продукта посредством Системы и/или Сервиса, обмена статусами прохождения Заявок до успешного завершения или отказа в рамках функционала Системы.

4.1.3. Обеспечить регистрацию Пользователей Системы в соответствии с настоящим Регламентом в Системе, а также сквозную авторизацию Пользователей Системы с Сервисами предоставления Продуктов, при которой информация и документы Личного кабинета Пользователя Системы будут доступны в Личном кабинете Пользователя Сервиса предоставления Продуктов.

4.1.4. Проверить наличие и соответствие требованиям законодательства документов и сведений, представляемых Пользователями Системы для регистрации в Системе.

4.1.5. Обеспечить Пользователю Системы доступ к Личному кабинету и его функциональным возможностям с момента регистрации в Системе.

4.1.6. Обеспечить зарегистрированному Пользователю Системы возможность ознакомления в Личном кабинете с предложениями Поставщиков Продуктов, основанными на предоставленных Пользователями Системы документах и сведениях о конкретной сделке.

4.1.7. Обеспечить незарегистрированному Пользователю Системы возможность ознакомления с предварительными условиями предоставления Продуктов Поставщиками Продуктов, не основанными на информации и документах по конкретной сделке посредством Открытой части Системы.

4.1.8. Обеспечить возможность обмена электронными документами в Системе в соответствии с действующим законодательством, настоящим Регламентом и Регламентом электронного документооборота, размещенными в Открытой части Системы.

4.2. Оператор вправе:

4.2.1. Проводить аварийно-восстановительные, регламентные работы, работы на сервере и внесение изменений в Систему на условиях Лицензионного (пользовательского) соглашения.

4.2.2. Требовать от Пользователей Системы уплаты вознаграждения на условиях Тарифов, установленных Лицензионным (пользовательским) соглашением.

4.2.3. Требовать от Пользователя Системы обновления данных о Пользователе Системы в случае их изменения.

4.2.4. Проверять достоверность информации, предоставленной Пользователями Системы.

4.2.6. Блокировать доступ Пользователя Системы к Системе, запретить доступ в Личный кабинет Пользователя Системы в Системе либо ограничить Пользователю Системы часть функциональных возможностей или поддержку, в случае нарушения Пользователем Системы любых условий настоящего Регламента, Лицензионного (пользовательского) соглашения, в том числе не связанных с неуплатой Пользователем Системы вознаграждения. Оператор не несет ответственности за убытки (ущерб), возникшие у Пользователя Системы в связи такими действиями Оператора. Оператор не обязан сообщать Пользователю Системы причины блокировки (удаления) Личного кабинета.

4.2.7. Совершать иные действия, не противоречащие действующему законодательству РФ и настоящему Регламенту.

4.3. Пользователь Системы вправе использовать функционал Системы на условиях Лицензионного (пользовательского) соглашения и настоящего Регламента.

4.4. Пользователь Системы обязан:

4.4.1. Не совершать каких-либо действий, которые могут нарушить работоспособность Системы.

4.4.2. Предоставлять достоверную информацию и документы, необходимые для регистрации в Системе и подаче Заявок на предоставление Продуктов в Системе.

4.4.3. Соблюдать Лицензионное (пользовательское) соглашение, настоящий Регламент и законодательство Российской Федерации при использовании Системы и не использовать Систему в противоправных целях.

4.4.4. Раз в два дня посещать сайт в сети «Интернет» по адресу: <https://goodfin.ru>, с целью своевременного ознакомления с изменениями Регламента и прочей документацией, размещаемой Оператором в рамках исполнения Регламента в Открытой части Системы.

4.4.5. Выполнять иные обязательства, предусмотренные Регламентом.

5. Регистрация Пользователей Системы

5.1. Для получения возможности пользоваться всем функционалом Закрытой части Системы и/или некоторыми модулями Закрытой части Системы Пользователи Системы должны пройти процедуру регистрации в Системе, в результате которой для Пользователя Системы будет создана уникальная учетная запись.

5.2. Для регистрации Пользователь Системы обязуется предоставить достоверную и полную информацию о себе по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии. Если Пользователь Системы предоставляет неверную информацию или у Оператора есть основания полагать, что предоставленная Пользователем Системы

информация неполна или недостоверна, Оператор имеет право действовать в соответствии с положениями п. 4.2.6. настоящего Регламента.

5.4. Персональная информация Пользователя Системы, содержащаяся в учетной записи Пользователя Системы, хранится и обрабатывается Оператором в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

5.5. Пользователь Системы обязан немедленно (в течение 1 рабочего дня) уведомить Оператора о любом случае несанкционированного (не разрешенного Пользователем Системы) доступа к Системе с использованием учетной записи Пользователя Системы и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своих средств доступа к учетной записи. В целях безопасности Пользователь Системы обязан самостоятельно осуществлять безопасное завершение работы под своей учетной записью (кнопка «Выход») по окончании каждой сессии работы с функционалом Системы / модулями Системы.

5.6. Зарегистрированный Пользователь Системы получает доступ к Личному кабинету с помощью данных авторизации (логин, пароль), введенных при регистрации или с помощью сертификата электронной подписи, который был выбран при регистрации Пользователя Системы.

5.7. Любое действие, совершенное из Личного кабинета Пользователем Системы с использованием данных его Учетной записи, считается действием, совершенным Пользователем Системы или уполномоченным им лицом, и устанавливает обязанности и ответственность для Пользователя Системы в отношении таких действий, включая ответственность за нарушение настоящего Регламента, требований законодательства Российской Федерации.

5.8. Для начала работы Пользователю Системы необходимо зарегистрироваться в Системе как физическое лицо. Для этого Пользователь Системы заполняет вручную форму регистрации и предоставляет Оператору следующие сведения: ФИО, адрес электронной почты, номер телефона, предварительно указывает предполагаемую цель регистрации (стать агентом или получать финансовые Продукты для бизнеса), а также дает согласие на обработку персональных данных путем проставления галочки в соответствующем поле. По желанию Пользователь Системы также может указать ИНН юридического лица или индивидуального предпринимателя, от имени которого он намеревается действовать в Системе в дальнейшем. Нажав кнопку «Зарегистрироваться» Пользователь Системы направляет указанные данные для обработки Оператору.

5.9. После ввода регистрационных данных Пользователю Системы на указанный адрес электронной почты отправляется письмо со ссылкой для подтверждения регистрации. В случае, если Пользователь Системы переходит по ссылке, направленной на адрес электронной почты, происходит проверка и подтверждение почтового ящика в Системе с последующей активацией учетной записи Пользователя Системы и созданием Личного кабинета физического лица.

5.10. Пользователь Системы входит в Личный кабинет при введении логина и пароля, указанного при регистрации с этого момента может приступить к регистрации (добавлению) нового Пользователя Системы - субъекта

предпринимательской деятельности от имени, которого будет действовать в Системе: юридического лица или индивидуального предпринимателя.

5.11. Для регистрации (добавления) нового Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя Пользователь Системы в Личном кабинете физического лица проставляет галочку в поле «Добавить компанию, ИП». Вводит ИНН юридического лица, либо индивидуального предпринимателя, и Система автоматически заполняет поля окна регистрации (добавления) компании, ИП данными из ЕГРЮЛ или ЕГРИП лица. На этом этапе Пользователь Системы физическое лицо может подтвердить права представлять Пользователя Системы - юридического лица или индивидуального предпринимателя средствами ЭЦП, либо завершить работу, перейдя к ожиданию подтверждения доступа к Личному кабинету.

5.12. В случае, если Пользователь Системы указывает, что является сотрудником без ЭЦП, то Система формирует личный кабинет Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя, но у Пользователя Системы физического лица не возникает прав доступа к этому личному кабинету.

5.13. В случае, если Пользователь Системы физическое лицо указывает себя как владельца ЭЦП, он переходит к форме проверки прав доступа к личному кабинету Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя средствами ЭЦП. Система автоматически проверяет установленные на компьютере Пользователя Системы физического лица действующие сертификаты ЭЦП и сверяет ИНН, содержащийся в данных ЭЦП с ИНН регистрируемого/добавляемого Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя. При совпадении ЭЦП и подтверждении от Пользователя Системы физического лица Система предлагает Пользователю Системы выбрать категорию (тип Пользователя Системы) для работы в Личном кабинете Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя: Клиента и войти в Личный кабинет Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя, или Агента, в таком случае Система предложит осуществить действия, необходимые и достаточные для присвоения данной категории, путем нажатия вкладки «Стать Агентом» и перехода на ресурсы третьих лиц.

5.14. Система предоставляет Пользователю Системы возможность самостоятельно определять уровни прав доступа в Личный кабинет уполномоченным представителям Пользователя Системы – конечным пользователям Личного кабинета. Для этого в Системе предусмотрена функция подтверждения конечного пользователя Личного кабинета другим ранее подтвержденным Системой конечным пользователем Личного кабинета с определением роли конечного пользователя Личного кабинета.

5.15. Система также предусматривает возможность приглашения нового конечного пользователя Личного кабинета другим подтвержденным конечным пользователем Личного кабинета Пользователя Системы. Функционал Личного кабинета позволяет ввести данные нового контакта, создать неактивную учетную запись и отправить на указанный адрес электронной почты письмо с

приглашением, сгенерированными временными логином и паролем, и следующими ссылками для перехода в Систему:

- 1) «Перейдите по ссылке для завершения регистрации и начала работы в Системе»;
- 2) «Если вы уже зарегистрированы в Системе, то перейдите по ссылке для прикрепления новой роли к существующей учетной записи».

Новый конечный пользователь Личного кабинета выбирает подходящий вариант и переходит в Систему для завершения регистрации в Личном кабинете.

5.16. Поставщик Продуктов становится / может стать Пользователем Системы в результате заключения отдельного договора (соглашения) с Оператором на использование Системы и/или Сервиса предоставления Продуктов.

6. Подача посредством системы Заявки на получение Продукта

6.1. Система обеспечивает для зарегистрированных Пользователей Системы функционал по подаче Заявок на получение Продукта у Поставщика Продукта посредством Сервиса предоставления Продукта в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Регламентом.

6.2. Для подачи Заявки Пользователь Системы должен войти в Личный кабинет в Системе. Пользователю Системы в Личном кабинете в Системе доступна возможность получить Продукты самостоятельно в категории «Клиент», либо через Пользователя Системы в категории «Агент».

6.3. В случае, выбора варианта самостоятельной подачи заявки Пользователю Системы необходимо перейти на вкладку «Получать продукт самостоятельно», при необходимости добавить контакт с рабочим телефоном и e-mail в разделе «Контакты» и в этом случае дать согласие на обработку вновь введенных персональных данных. В разделе «Сделки» добавить новую сделку, заполнив необходимые реквизиты и финансовые показатели в соответствующих полях, загрузить запрашиваемые Системой документы, просмотреть предложения Поставщиков Продуктов по сделке, при необходимости внести изменения в добавленную информацию и документы. Под сделкой в настоящем Регламенте понимается потребность Клиента в получении того или иного Продукта.

6.4. Завершающим этапом становится выбор подходящего предложения от Поставщика Продуктов, размещенных во вкладке «Предложения» и подписание Заявки на предоставление выбранного Продукта средствами ЭЦП. Пользователь Системы отправляет сгенерированную Заявку в рамках сделки одному или нескольким Поставщикам Продуктов в Сервисе предоставления Продуктов и ожидает ответа от Сервиса Поставщика Продуктов. В сделке на вкладке «Прохождение заявки» появляются записи об отправленных Заявках на предоставление Продукта в Сервис предоставления Продукта.

6.5. В Сервисе предоставления Продукта выполняется первичная автоматическая проверка данных Заявки и, если Заявка соответствует требованиям, то она получает соответствующий статус «Готова к подписанию».

6.6. Пользователь Системы в разделе «Сделки» на вкладке «Прохождение заявки» видит обновленное состояние Заявки. Для Заявки, которая успешно прошла первичную проверку в Сервисе предоставления Продуктов, появляется

две кнопки: «Подписать» и «Отозвать заявку». Если Пользователь Системы нажимает на кнопку «Подписать», то автоматически переходит по ссылке для удаленного подписания Заявки ЭЦП, которую предоставил Сервис предоставления Продуктов. Сервис предоставления Продуктов для Пользователя Системы открывает страницу с информацией по Заявке и кнопкой «Подать заявку» без входа в Сервис предоставления Продуктов. При нажатии Пользователем Системы кнопки «Подать заявку» выполняется проверка установленных сертификатов ЭЦП на компьютере Пользователя Системы и выводится список действительных сертификатов, которые по ИНН, ОГРН (ОГРНИП) совпадают с данными Пользователя Системы в Заявке, от имени которого подается Заявка. Пользователь Системы подписывает Заявку средствами ЭЦП и на странице Сервиса предоставления Продуктов появляется сообщение «Заявка успешно подана».

6.7. В случае выбора варианта подачи заявки через Агента Пользователю Системы необходимо перейти на вкладку «Работать через Агента». Подключать и удалять Агентов Пользователь Системы может на вкладке «Агенты» в разделе «Моя компания». Система предусматривает три режима работы с Агентами: общедоступный, с подтверждением и инкогнито.

6.7.1. Общедоступный: Клиент разрешает автоматически добавляться Агенту в список закрепленных Агентов и получить доступ к карточке Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя на редактирование, а также создавать сделки для Пользователя Системы - Клиента в Системе.

6.7.2. С подтверждением: Клиент рассматривает присланные предложения Агента. Если Клиент принимает предложение, то Агент добавляется в список закрепленных Агентов и получает доступ к карточке Пользователя Системы юридического лица или индивидуального предпринимателя на редактирование.

6.7.3. Инкогнито: Клиент самостоятельно выбирает, с какими Агентами он готов работать. Агентам запрещено отправлять какие-либо предложения Клиенту через Систему.

6.8. После подтверждения Пользователем Системы - Клиентом Пользователя Системы - Агента, Агент для заведения Заявки совершает в Личном кабинете Пользователя Системы – Клиента действия аналогичные действиям Пользователя Системы - Клиента по подаче Заявки на предоставление Продукта до момента подписания Заявки средствами ЭЦП. Совершение действий по подписанию Заявки средствами ЭЦП доступно исключительно владельцу ЭЦП.

## 7. Ответственность Пользователей Системы и Оператора

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Регламенту Пользователи Системы несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Лицензионным (пользовательским) соглашением.

7.2. Оператор не несет ответственности за какой-либо ущерб, потери и прочие убытки, которые понес Пользователь Системы по причине ненадлежащего изучения информации, касающейся работы Системы, а именно:

- незнание положений настоящего Регламента, законодательства Российской Федерации; пренебрежение и ненадлежащее выполнение всех требований и

процедур, указанных в настоящем Регламенте, что привело к принятию на себя дополнительных, излишних, повышенных и незапланированных обязательств перед другими Пользователями Системы и негативно сказалось на коммерческой активности и деловой репутации Пользователя Системы в отношениях с третьими лицами;

- нарушение конфиденциальности данных Учетной записи Пользователем Системы, несоблюдение правил хранения ЭЦП, передача Пользователем Системы ЭЦП третьим лицам, не имеющим соответствующих полномочий для работы в Системе.

7.3. За несоблюдение или ненадлежащее соблюдение требований, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящим Регламентом, Оператор несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и Лицензионным (пользовательским) соглашением.

## 8. Обращения Пользователей Системы

8.1. Оператор рассматривает все поступающие в Систему обращения.

8.2. Обращение можно направить посредством заполнения соответствующих экранных форм или связаться с Оператором по телефону, указанному в Системе.

8.3. Срок ответа на обращения Пользователей Системы составляет не более тридцати дней с момента получения и регистрации обращения при условии, что оно составлено в надлежащей форме.

8.4. Оператор оставляет за собой право не отвечать на обращения пользователей Системы, предмет которых не входит в компетенцию Оператора, не имеет отношения к использованию Системы.