УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА

Пользовательское соглашение

Условия использования Telegram-бота @kit18_bot для записи на техническое обслуживание и ремонт автомобилей в автосервисе «Автосалон КИТ».

Организация	ООО «Автосалон КИТ»
Редакция	Версия 1.0 от 23.11.2026
Публикация	kitauto.shop/legal/terms_of_service.html

Настоящее Пользовательское соглашение (далее — Соглашение) определяет условия использования Telegram-бота @kit18_bot и связанных с ним функций автосервиса. Соглашение является соглашением об использовании информационного сервиса и не заменяет договор на выполнение работ, а также не заменяет согласие на обработку персональных данных.

1. Общие положения

1.1. Соглашение регулирует отношения между Обществом с ограниченной ответственностью «Автосалон КИТ» (далее — Оператор) и любым лицом, использующим Бота (далее — Пользователь).

1.2. Соглашение является публичной офертой в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации. Начало использования Бота (запуск, отправка сообщения, запись на обслуживание) означает акцепт Соглашения в порядке, предусмотренном статьёй 438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.3. Если Пользователь не согласен с условиями Соглашения, он обязан прекратить использование Бота.

1.4. Соглашение применяется совместно с Политикой в отношении обработки персональных данных (https://kitauto.shop/legal/privacy_policy.html), опубликованной в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон о персональных данных). Вопросы обработки персональных данных регулируются Политикой и отдельным Согласием на обработку персональных данных (https://kitauto.shop/legal/personal_data_consent.html), а не настоящим Соглашением. Принятие Соглашения не заменяет предоставление согласия на обработку персональных данных, и наоборот.

1.5. К отношениям с Пользователем, являющимся потребителем, применяются также Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 29.05.2025 № 780 (далее — Правила № 780).

2. Термины и определения

— **Бот** — информационный сервис (Telegram-бот @kit18_bot), обеспечивающий запись на обслуживание, консультирование, уведомления и доступ к сведениям об обслуживании.

— **Сервис** — совокупность функциональных возможностей Бота, сайта https://kitauto.shop и связанных с ними информационных систем Оператора.

— **Пользователь** — лицо, использующее Бота.

— **Запись** — предварительное согласование даты, времени и предполагаемого перечня работ по обслуживанию автомобиля.

— **Заказ-наряд** — документ, оформляемый при приёме автомобиля в работу и подтверждающий заключение договора на выполнение работ.

— **ИИ-консультант** — функция автоматизированного формирования ответов с использованием локальной языковой модели Оператора.

— **Сотрудник** — работник или представитель Оператора, взаимодействующий с Пользователем.

— **Персональные данные** — сведения, относящиеся к Пользователю, обрабатываемые в соответствии с Политикой.

3. Сведения об Операторе

Реквизит	Значение
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Автосалон КИТ»
ОГРН / ИНН / КПП	1141840001181 / 1840024009 / 184001001
Адрес	426065, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, здание 60А, помещение 2
Телефон	+7 (3412) 56-99-66
Электронная почта	kitservice18@gmail.com
Сайт	https://kitauto.shop
Руководитель	Директор Пантюхин Никита Валерьевич

4. Назначение Бота

4.1. Бот предназначен для предварительной записи на техническое обслуживание и ремонт автомобилей, информирования о работе автосервиса, консультирования по общим вопросам, напоминаний о записи, доступа к истории обслуживания и направления обращений.

4.2. Бот не является медицинским, юридическим, финансовым или экспертным сервисом и не заменяет осмотр автомобиля специалистом.

4.3. Бот не является интернет-магазином и не осуществляет дистанционную продажу товаров. Сведения о товарах, работах, ценах и сроках, размещённые в Боте, носят

информационный характер и не являются публичной офертой, если прямо не указано иное.

5. Порядок начала использования

5.1. Для использования Бота необходима учётная запись Telegram. Оператор не управляет работой Telegram и не отвечает за его доступность.

5.2. Перед началом использования Бот предлагает ознакомиться с Политикой в отношении обработки персональных данных и Пользовательским соглашением, после чего отдельно запрашивает согласие на обработку персональных данных и отдельно — принятие настоящего Соглашения.

5.3. Подтверждение согласия на обработку персональных данных и принятие Соглашения оформляются разными действиями. Отказ от одного из них не лишает Пользователя доступа к общедоступной информации, но может сделать невозможным использование функций записи.

5.4. Бот предназначен для лиц, достигших 18 лет. Оператор не осуществляет целенаправленный сбор данных несовершеннолетних; при выявлении таких данных они удаляются.

6. Функциональные возможности

6.1. Бот предоставляет возможность: выбрать свободный интервал и записаться на обслуживание; получить подтверждение, перенести или отменить запись; получить напоминание; задать вопрос ИИ-консультанту и запросить подключение сотрудника; просмотреть историю обслуживания и получить связанные документы; направить обращение или отзыв.

6.2. Состав функций может изменяться, дополняться или ограничиваться. Оператор информирует о существенных изменениях в Боте.

7. Запись на обслуживание

7.1. Запись создаётся путём выбора одного из свободных интервалов, отображаемых Ботом на основании графика работы автосервиса и текущей загрузки.

7.2. При записи Пользователь указывает номер телефона и сведения об автомобиле, необходимые для идентификации и планирования работ. Пользователь отвечает за достоверность этих сведений.

7.3. Выбор интервала и направление заявки не означают заключение договора на выполнение работ. Договор заключается при приёме автомобиля в работу путём оформления заказ-наряда в соответствии с Правилами № 780.

7.4. Стоимость работ определяется после осмотра автомобиля и согласования перечня работ с Пользователем. Сведения о ценах в Боте являются ориентировочными, если прямо не указано иное.

7.5. Оператор вправе предложить иное время, если выбранный интервал стал недоступен, а также запросить уточнения по заявке.

8. Подтверждение записи

8.1. Запись считается подтверждённой после направления Ботом сообщения с датой, временем, адресом автосервиса и идентификатором записи.

8.2. Если Пользователь не отвечает на уточняющие сообщения Оператора, Оператор вправе аннулировать запись, уведомив Пользователя и предложив другое доступное время. Аннулирование записи не влечёт для Пользователя штрафов.

8.3. Пользователь может проверить статус записи в Боте.

9. Перенос и отмена записи

9.1. Пользователь вправе перенести или отменить запись в любое время, предпочтительно не позднее чем за 2 часа до начала согласованного интервала, через Бот, по телефону +7 (3412) 56-99-66 или по электронной почте kitservice18@gmail.com.

9.2. Перенос или отмена записи не являются отказом от договора на выполнение работ и не влекут штрафов. Порядок отказа от договора на выполнение работ определяется статьёй 32 Закона «О защите прав потребителей» и Правилами № 780.

9.3. Оператор вправе перенести или отменить запись при производственной необходимости, технической неисправности, недоступности оборудования, отсутствии специалиста или по иным уважительным причинам. Оператор уведомляет Пользователя и предлагает ближайший доступный интервал. Ответственность Оператора определяется законом.

9.4. При неявке Пользователя без предупреждения запись может быть закрыта. Это не ограничивает право Пользователя обратиться повторно.

10. Обязанности Пользователя

Пользователь обязуется:

- указывать достоверные сведения о себе и автомобиле и своевременно сообщать об их изменении;
- использовать Бот только в законных целях и не нарушать права третьих лиц;
- не выдавать себя за другое лицо и не использовать чужую учётную запись Telegram;
- не направлять материалы, содержащие вредоносный код, и не пытаться получить несанкционированный доступ к Сервису;
- не создавать массовые и автоматизированные запросы, нарушающие работу Бота;
- соблюдать правила использования Telegram;
- не направлять в Боте сведения, не необходимые для записи и обслуживания, включая специальные категории персональных данных и данные третьих лиц без их согласия.

11. Использование ИИ-консультанта

11.1. Для формирования ответов Бот использует локальную языковую модель Gemma 4 12B, работающую через Ollama на сервере Оператора. Обработка выполняется в инфраструктуре Оператора; для генерации ответов данные не передаются внешним поставщикам систем искусственного интеллекта.

11.2. Ответы ИИ-консультанта формируются автоматически на основании сообщения Пользователя и общих справочных сведений. Они носят предварительный информационно-справочный характер, могут быть неполными или содержать ошибки.

11.3. Ответы ИИ-консультанта не являются диагностикой автомобиля, заключением эксперта, медицинской, юридической или финансовой консультацией, публичной офертой или гарантией.

11.4. ИИ-консультант не принимает решений, порождающих юридические последствия для Пользователя. Запись подтверждается Пользователем, а перечень и стоимость работ согласуются с сотрудником после осмотра автомобиля. Права Пользователя, предусмотренные статьёй 16 Закона о персональных данных, соблюдаются.

11.5. Пользователь вправе в любой момент запросить подключение сотрудника и не обязан следовать рекомендациям ИИ-консультанта.

12. Ограничения автоматической диагностики

Автоматические ответы и предположения ИИ-консультанта:

- не заменяют осмотр автомобиля и профессиональную диагностику;
- не гарантируют выявление всех неисправностей и не определяют окончательный объём работ;
- не устанавливают окончательную стоимость и сроки ремонта;
- не являются основанием для предъявления требований к Оператору в связи с ремонтом;
- могут быть основаны на неполных сведениях, сообщённых Пользователем.

Окончательные выводы о состоянии автомобиля, перечень работ и их стоимость определяются сотрудником при приёме автомобиля и оформляются в заказ-наряде.

13. Передача разговора сотруднику

13.1. Пользователь может запросить подключение сотрудника соответствующей командой или кнопкой в Боте.

13.2. Сотрудник подключается в рабочее время автосервиса. Если обращение поступило вне рабочего времени, оно сохраняется и обрабатывается в ближайший рабочий день; Бот информирует Пользователя о таком порядке.

13.3. При подключении сотрудника Пользователю сообщается, что дальнейшее взаимодействие ведёт сотрудник, а не автоматическая система.

14. История обслуживания и документы

14.1. Сведения о записях и обслуживании отображаются в Боте и предоставляются по запросу Пользователя.

14.2. Документы, оформляемые при выполнении работ (заказ-наряд, акт, документы об оплате), оформляются в порядке, установленном Правилами № 780 и законодательством Российской Федерации. Бот не заменяет такие документы и не является их электронной формой, если это прямо не предусмотрено.

14.3. Сроки хранения сведений и документов установлены Политикой. Документы, хранение которых обязательно в силу закона, сохраняются в течение установленного срока.

15. Уведомления

15.1. Оператор направляет сервисные уведомления, связанные с записью и обслуживанием: подтверждение, напоминание, сообщение о переносе или отмене, сведения о готовности автомобиля.

15.2. Рекламные и маркетинговые сообщения направляются только при наличии отдельного согласия Пользователя, выраженного в порядке раздела 12 Согласия на обработку персональных данных. Отказ от рекламных сообщений не влияет на сервисные уведомления.

15.3. Пользователь может отказаться от рекламных сообщений в любой момент способом, указанным в Согласии, или обратившись к Оператору по контактам из раздела 20.

16. Техническая доступность Сервиса

16.1. Оператор принимает разумные меры для обеспечения работоспособности Бота, но не гарантирует его непрерывную и безошибочную работу.

16.2. Возможны перерывы, связанные с техническим обслуживанием, обновлением, сбоями оборудования, связи или работы Telegram. Оператор стремится минимизировать такие перерывы и информировать Пользователей.

16.3. Оператор не отвечает за работу Telegram и иных сторонних сервисов. В отношениях с Пользователем-потребителем ответственность Оператора определяется законом и не ограничивается настоящим разделом.

17. Обращения и претензии

17.1. Обращения и претензии направляются через Бот, по телефону +7 (3412) 56-99-66, по электронной почте kitservice18@gmail.com или по адресу: 426065, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, здание 60А, помещение 2.

17.2. Обращение рассматривается в срок, не превышающий 10 календарных дней с даты получения, если законом не установлен иной срок. Ответ направляется способом, позволяющим подтвердить его получение.

17.3. Пользователь вправе обратиться в Роскомнадзор или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

18. Защита прав Пользователей

18.1. Настоящее Соглашение не ограничивает права Пользователя-потребителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации, и не освобождает Оператора от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств.

18.2. Условия Соглашения, ограничивающие права потребителя или освобождающие Оператора от ответственности, не применяются в силу статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

18.3. Пользователь вправе отказаться от исполнения договора на выполнение работ в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых расходов (статья 32 Закона «О защите прав потребителей»).

18.4. Споры рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Потребитель вправе предъявить иск по своему выбору в соответствии со статьёй 17 Закона «О защите прав потребителей».

19. Изменение Соглашения

19.1. Оператор вправе изменять Соглашение. Новая редакция вступает в силу с даты публикации по адресу https://kitauto.shop/legal/terms_of_service.html, если в ней не указана более поздняя дата.

19.2. О существенных изменениях Оператор уведомляет Пользователей в Боте. Предыдущие редакции доступны по адресу https://kitauto.shop/legal/index.html в разделе архива, если он ведётся.

19.3. Продолжение использования Бота после вступления новой редакции в силу означает принятие изменений. Пользователь, не согласный с изменениями, вправе прекратить использование Бота.

19.4. Изменение Соглашения не заменяет получение согласия на обработку персональных данных. При изменении целей или состава обрабатываемых данных Оператор запрашивает новое согласие в порядке, установленном законом.

20. Контактные сведения

ООО «Автосалон КИТ». Адрес: 426065, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, здание 60А, помещение 2. Телефон: +7 (3412) 56-99-66. Электронная почта: kitservice18@gmail.com. Сайт: https://kitauto.shop. Бот: https://t.me/kit18_bot.

Соглашение составлено на русском языке. Применимое право — право Российской Федерации. Если отдельное условие Соглашения будет признано недействительным, остальные условия сохраняют силу.