

# ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА САМООБСЛУЖИВАНИЯ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ГРАЖДАНАМ-ПОТРЕБИТЕЛЯМ»

1. Общие положения и применяемые термины
2. Регистрация Клиента в Системе «Личный кабинет»
3. Положение о конфиденциальности информации в Системе «Личный кабинет»
4. Порядок разрешения споров
5. Инструкция по использованию «Личного кабинета»
6. Технические требования

## 1. Общие положения и применяемые термины

**1.1** Настоящие Правила определяют порядок использования сервиса самообслуживания «Личный кабинет» на сайте [www.stk-kis.ru](http://www.stk-kis.ru) (далее по тексту – «Личный кабинет») гражданином-потребителем ООО «СТК», имеющим на момент обращения для регистрации в «Личном кабинете» договор теплоснабжения и горячего водоснабжения.

**1.2** Термины, применяемые в Правилах:

- **Гражданин-потребитель** - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом и приобретающее услуги горячего водоснабжения и теплоснабжения для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- **«Личный кабинет»** - программно-технический комплекс, позволяющий проводить идентификацию гражданина-потребителя и обеспечивать обмен информацией в электронном виде между гражданином-потребителем и ООО «СТК» с использованием глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее по тексту – «Интернет»).
- **Логин** – регистрационное имя, используемое абонентом в качестве идентификатора при входе в «Личный кабинет».
- **Пароль** - секретная последовательность символов, используемая гражданином-потребителем в качестве идентификатора для входа в «Личный кабинет».

**1.3** Доступ к «Личному кабинету» осуществляется по следующему адресу в Интернете: [www.stk-kis.ru](http://www.stk-kis.ru) .

**1.4** Просмотр информации о состоянии лицевого счёта, передача показаний прибора учёта, оплата услуг через «Личный кабинет» производится бесплатно.

## 2. Регистрация гражданина-потребителя в «Личном кабинете»

**2.1** При регистрации гражданин-потребитель подтверждает, что ознакомлен и согласен с Правилами предоставления и использования «Личного кабинета», а именно:

- Гражданин-потребитель обязан хранить, не допускать возможности использования неуполномоченными лицами и не передавать третьим лицам идентификаторы доступа в «Личный кабинет» (логин, пароль). Гражданин-потребитель соглашается, что использование его логина и пароля, является достаточным для идентификации и подтверждает право пользоваться иными услугами «Личного кабинета».
- Гражданин-потребитель соглашается на обмен информацией в электронном виде с использованием «Личного кабинета», осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи передачи информации, принимая на себя все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности (несанкционированного доступа к передаваемой информации третьих лиц) и иные риски, связанные с использованием такого канала связи.

**2.2** ООО «СТК» оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять настоящие Правила, предварительно разместив информацию на сайте компании [www.stk-kis.ru](http://www.stk-kis.ru) .

**2.3** ООО «СТК» вправе блокировать работу гражданина-потребителя в «Личном кабинете» при наличии подозрений в несанкционированном доступе к «Личному кабинету» от имени гражданина-потребителя без предварительного уведомления последнего.

**2.4** Отключение от «Личного кабинета» производится по письменному заявлению гражданина-потребителя, либо в одностороннем порядке при изменении владельца лицевого счёта.

### **3. Положение о конфиденциальности информации в Системе «Личный кабинет»**

**3.1** ООО «СТК» несёт ответственность за несоблюдение требований, установленных настоящими Правилами и действующим законодательством.

**3.2** При обработке персональных данных Абонента Общество руководствуется Федеральным законом РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ .

**3.3** Основной целью сбора персональных данных при регистрации является предоставление потребителям возможности безопасного, эффективного, беспрепятственного и персонализированного пользования услугами «Личного кабинета».

**3.4** ООО «СТК» собирает и хранит следующие виды персональных данных:

- ФИО гражданина-потребителя;
- адрес гражданина-потребителя;
- адрес электронной почты гражданина-потребителя;
- контактные номера телефонов гражданина-потребителя (домашний, сотовый).

**3.5** Согласно ст. 6 п. 1 ФЗ № 152, гражданин-потребитель даёт ООО «СТК» согласие на обработку своих персональных данных и их передачу третьим лицам во исполнение договора теплоснабжения и горячего водоснабжения.

**3.6** ООО «СТК» не несёт ответственности за последствия любого использования уникальных идентификаторов доступа гражданина-потребителя в «Личный кабинет» (логин, пароль).

**3.7** Гражданин-потребитель уведомлен, что если заходить на сайт ООО «СТК» для использования «Личного кабинета» с совместно используемого компьютера, определенная информация о гражданине-потребителе, например, лицевой счёт и пароль пользователя, может быть также доступен другим лицам, которые используют компьютер после гражданина-потребителя.

**3.8** ООО «СТК» имеет право использовать персональные данные гражданина-потребителя, такие как: номера контактных телефонов, адрес электронной почты, в целях повышения качества и персонализации услуг, информирования граждан-потребителей об услугах компании.

**3.9** Гражданам-потребителям ООО «СТК» рекомендуется своевременно обновлять свои персональные данные, если они изменились или оказались неточными.

**3.10** Гражданин-потребитель даёт согласие на получение от ООО «СТК» SMS-сообщений и сообщений по электронной почте (в соответствии с информацией, указанной разделе «Персональная информация»).

### **4. Порядок разрешения споров**

Стороны в рабочем порядке урегулируют все споры, возникающие между ними в ходе работы в «Личном кабинете».

**4.1** Предложения и замечания по работе «Личного кабинета» гражданин-потребитель может подать любым удобным для себя способом:

- письменное обращение в ООО «СТК»;
- устное обращение в офис обслуживания ООО «СТК»;

**4.2** Получив обращение, ООО «СТК» принимает все меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и в сроки, согласно Стандарту качества обслуживания граждан-потребителей, информирует гражданина-потребителя о результатах рассмотрения обращения.

## **5. Инструкция по использованию «Личного кабинета»**

«Личный кабинет» дистанционная система самообслуживания клиентов, с помощью которой гражданин-потребитель может:

- передать показания приборов учёта;
- оплатить счёт за услуги теплоснабжения и горячего водоснабжения;
- получить информацию о задолженности;
- узнать историю платежей по своему лицевому счёту, начиная с момента регистрации.

Чтобы получить доступ к «Личному кабинету», необходимо зайти в соответствующий раздел на сайте [stk-kis.ru](http://stk-kis.ru) и зарегистрироваться, указав свои персональные данные:

- логин;
- ФИО собственника помещения, на которого открыт лицевой счёт, регистрироваться также могут члены семьи потребителя, но только от имени собственника жилья;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- ввести пароль.

После регистрации гражданин-потребитель может войти в свой «Личный кабинет» и привязать свой лицевой счет посредством ввода индивидуального кода, который можно получить непосредственно при прямом обращении в офис обслуживания ООО «СТК». После того как лицевой счет будет привязан можно получить доступ к следующим разделам:

- Общая информация;
- История начислений и оплат;
- Оплатить услуги через сайт;
- Данные счетчиков;
- Квитанция на оплату коммунальных услуг.

В разделе «История начислений и оплат» в виде таблицы указывается ежемесячная история начислений и платежей по лицевому счету. В разделе «Данные счетчиков» указывается информация о показаниях на **текущую дату**, и показания, по которым были произведены последние начисления. Гражданин-потребитель может провести сверку показаний в Личном кабинете с теми, которые отображаются у него на индивидуальном приборе учёта.

## **6. Технические требования**

- Браузер Internet Explorer не ниже версии 8, Google Chrome, Яндекс.Браузер.
- Для работы с «Личным кабинетом» должно быть разрешено использование «cookies». «cookies» (небольшие файлы, которые размещаются на жёстком диске пользователя) используются для определённых страниц. Это необходимо, так как некоторые функции доступны только при использовании файлов «cookies». Файлы «cookies» используются в целях идентификации и сохранения статуса пользователя, осуществившего вход на сайт.