

ПРАВИЛА АРБИТРАЖА СПОРОВ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И ИСПОЛНИТЕЛЕМ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила арбитража споров между Заказчиком и Исполнителем (далее — **Правила**) являются неотъемлемой частью Соглашения об использовании электронного сервиса «Рокет Ворк» (далее — **Соглашение**) и устанавливают порядок использования функционала Сервиса для независимого рассмотрения споров между Заказчиком и Исполнителем, возникающих в связи с заключением и исполнением Договора, выполнением Заказа и осуществлением расчетов по нему.

1.2. Термины, используемые в настоящих Правилах и не определенные непосредственно в них, применяются в значениях, установленных Соглашением.

1.3. Заказчик и Исполнитель, между которыми возник спор, далее совместно именуются **Стороны спора**, а по отдельности — **Сторона спора**.

1.4. Арбитраж может проводиться, в частности, по вопросам:

- 1.4.1. факта выполнения или невыполнения Заказа;
- 1.4.2. объема, срока, качества и результата оказанных услуг или выполненных работ;
- 1.4.3. соответствия результата условиям Заказа;
- 1.4.4. приемки результата Заказчиком;
- 1.4.5. оснований отказа в приемке результата или его оплате;
- 1.4.6. размера и оснований выплаты вознаграждения;
- 1.4.7. иных обстоятельств исполнения Договора между Заказчиком и Исполнителем.

1.5. ООО «Рокет Ворк» (далее — **Оператор**) не является стороной Договора между Заказчиком и Исполнителем, не принимает на себя обязательства Заказчика или Исполнителя по такому Договору и не гарантирует исполнение ими своих обязательств. Оператор обеспечивает организацию независимого рассмотрения спора, функционирование технических средств Сервиса, необходимых для подачи и рассмотрения обращений, обмена документами и сведениями, направления уведомлений, а также совершение предусмотренных функционалом Сервиса действий по результатам рассмотрения спора.

1.6. Арбитраж, осуществляемый в соответствии с настоящими Правилами, представляет собой механизм независимого досудебного рассмотрения споров между Заказчиком и Исполнителем с использованием функционала Сервиса. Такой арбитраж не является арбитражем (третейским разбирательством) в значении законодательства Российской Федерации, третейским судом или медиацией и не ограничивает право любой Стороны спора обратиться за защитой своих прав в суд или иной компетентный орган.

1.7. Для целей настоящих Правил **Арбитр** — уполномоченный Оператором работник, исполнитель Оператора либо привлеченное Оператором независимое третье лицо, осуществляющее рассмотрение спора. Арбитр не является третейским судьей в значении законодательства Российской Федерации.

2. Подача обращения

2.1. Заказчик или Исполнитель вправе инициировать арбитраж путем направления обращения с использованием предусмотренного для этого функционала Сервиса.

2.2. Сторона спора, направившая обращение, далее именуется **Заявитель**.

2.3. Обращение должно содержать сведения, достаточные для определения обстоятельств спора, в том числе:

- 2.3.1. сведения о Заказчике и Исполнителе;
 - 2.3.2. сведения о Договоре и Заказе, в связи с которыми возник спор;
 - 2.3.3. описание обстоятельств спора;
 - 2.3.4. требования Заявителя;
 - 2.3.5. расчет заявленной суммы, если требование носит денежный характер;
 - 2.3.6. документы и иные материалы, подтверждающие позицию Заявителя, при их наличии.
- 2.4. К обращению могут быть приложены электронные документы, сведения об Операциях, переписка Сторон спора, результаты выполнения Заказа, фотографии, видеозаписи, акты, расчеты и иные материалы, относящиеся к предмету спора.
- 2.5. Датой подачи обращения считается дата его регистрации посредством функционала Сервиса.

3. Уведомление второй Стороны спора

- 3.1. Оператор направляет другой Стороне спора уведомление о поступившем обращении посредством Личного кабинета и/или иным способом, предусмотренным Соглашением.
- 3.2. Если иной срок не установлен Оператором с учетом характера конкретного спора, другая Сторона спора вправе в течение **5 (пяти) рабочих дней** с даты получения уведомления представить пояснения, возражения, встречные требования, непосредственно связанные с предметом спора, подтверждающие документы и иные материалы.
- 3.3. Непредставление позиции или документов в установленный срок не означает автоматического признания требований Заявителя и не препятствует дальнейшему рассмотрению спора на основании имеющихся материалов.
- 3.4. Каждая Сторона спора обязана предоставлять достоверные сведения и документы и самостоятельно несет риск последствий непредставления информации, имеющей значение для рассмотрения спора.

4. Порядок арбитража

- 4.1. Оператор обеспечивает независимое и беспристрастное рассмотрение спора.
- 4.2. Рассмотрение спора осуществляется Арбитром либо несколькими Арбитрами, определяемыми Оператором. Лицо, лично заинтересованное в результате рассмотрения спора либо непосредственно участвовавшее в обстоятельствах, являющихся предметом спора, не должно осуществлять рассмотрение такого спора.
- 4.3. Спор рассматривается на основании документов, сведений и пояснений, представленных Сторонами спора и зафиксированных посредством Сервиса.
- 4.4. При рассмотрении спора учитываются:
- 4.4.1. условия Договора;
 - 4.4.2. содержание и условия соответствующего Заказа;
 - 4.4.3. действия Сторон спора, зафиксированные посредством Сервиса;
 - 4.4.4. документы и иные материалы, представленные Сторонами спора;
 - 4.4.5. применимые положения Соглашения;
 - 4.4.6. требования законодательства Российской Федерации.
- 4.5. Рассмотрение спора осуществляется в электронной форме.
- 4.6. Арбитр вправе запросить у любой Стороны спора дополнительные документы, сведения и пояснения. Если в запросе не указан иной срок, запрошенные материалы предоставляются в течение **3 (трех) рабочих дней** с даты получения соответствующего запроса.

4.7. Общий срок рассмотрения обращения составляет не более **15 (пятнадцати) рабочих дней** с даты истечения срока, предоставленного другой Стороне спора для представления позиции.

4.8. Если для рассмотрения спора требуется получение дополнительных документов или проведение дополнительной проверки, срок рассмотрения может быть продлен Оператором не более чем на **10 (десять) рабочих дней**. Стороны спора уведомляются о таком продлении посредством Сервиса.

5. Срок арбитража

5.1. Общий срок рассмотрения обращения составляет не более **15 (пятнадцати) рабочих дней** с даты истечения срока, предоставленного другой Стороне спора для представления позиции.

5.2. Если для рассмотрения спора требуется получение дополнительных документов или проведение дополнительной проверки, срок рассмотрения может быть продлен Оператором не более чем на **10 (десять) рабочих дней**. Стороны спора уведомляются о таком продлении посредством Сервиса.

6. Результат арбитража

6.1. По результатам рассмотрения спора формируется решение по результатам арбитража.

6.2. Решение может содержать:

6.2.1. сведения о Сторонах спора;

6.2.2. сведения, позволяющие идентифицировать Договор и Заказ;

6.2.3. краткое описание предмета спора;

6.2.4. изложение позиций Сторон спора;

6.2.5. оценку представленных документов и иных материалов;

6.2.6. выводы относительно факта и объема исполнения обязательств;

6.2.7. выводы относительно приемки результата Заказа;

6.2.8. выводы относительно наличия оснований для выплаты либо возврата денежных средств;

6.2.9. иные выводы, непосредственно относящиеся к предмету спора.

6.3. Решение доводится до сведения Сторон спора посредством Сервиса.

6.4. Решение обязательно для применения Оператором в части определения статуса Заказа и совершения действий, предусмотренных функционалом Сервиса, в том числе действий, связанных с осуществлением расчетов.

6.5. Решение по результатам арбитража не является судебным актом, исполнительным документом или решением третейского суда и не препятствует любой Стороне спора обратиться в суд или иной компетентный орган.

6.6. Если в ходе арбитража Стороны спора самостоятельно урегулировали разногласия, достигнутые договоренности могут быть оформлены отдельным электронным документом и подписаны посредством Сервиса, если соответствующий функционал доступен.

7. Разграничение ответственности

7.1. Заказчик несет ответственность за:

7.1.1. достоверность сведений о Заказе;

7.1.2. достоверность информации об исполнении Заказа;

7.1.3. достоверность сведений о приемке результата, выявленных недостатках и иных обстоятельствах, на которые Заказчик ссылается в обоснование своей позиции;

7.1.4. наличие и обоснованность причин отказа в приемке результата или его оплате;

7.1.5. надлежащее исполнение обязательств по оплате выполненного Исполнителем Заказа.

7.2. Исполнитель несет ответственность за:

- 7.2.1. достоверность сведений о выполнении Заказа;
- 7.2.2. достоверность документов и иных материалов, подтверждающих факт, объем и результат выполнения Заказа;
- 7.2.3. надлежащее исполнение обязательств, принятых им по Договору и Заказу.

7.3. Оператор обеспечивает:

- 7.3.1. организацию независимого рассмотрения спора;
- 7.3.2. функционирование предусмотренных Сервисом технических средств для подачи и рассмотрения обращений;
- 7.3.3. возможность предоставления Сторонами спора документов и иных материалов;
- 7.3.4. фиксацию результата рассмотрения спора;
- 7.3.5. совершение предусмотренных Сервисом действий по результатам арбитража.

7.4. Оператор не отвечает за недостоверность, неполноту или несвоевременность сведений, предоставленных Заказчиком или Исполнителем, если соответствующие обстоятельства не могли быть выявлены Оператором исходя из представленных материалов и имеющейся у него информации.

7.5. Каждая Сторона спора самостоятельно несет ответственность за свои действия и бездействие в соответствии с заключенным между Сторонами Договором и законодательством Российской Федерации.

8. Материалы арбитража

8.1. Документы, сведения и иные материалы, предоставленные Сторонами спора в рамках арбитража, используются Оператором в объеме, необходимом для:

- 8.1.1. организации и проведения арбитража;
- 8.1.2. исполнения Соглашения;
- 8.1.3. обеспечения функционирования Сервиса;
- 8.1.4. исполнения требований законодательства Российской Федерации;
- 8.1.5. защиты прав и законных интересов Оператора и Пользователей.

8.2. Оператор вправе хранить сведения и материалы арбитража в порядке и сроки, установленные Соглашением и законодательством Российской Федерации.

8.3. Сторона спора не вправе передавать в рамках арбитража сведения и документы, раскрытие которых нарушает законодательство Российской Федерации или права третьих лиц.

8.4. При передаче Оператору персональных данных или иных сведений о третьих лицах соответствующая Сторона спора самостоятельно обеспечивает наличие законного основания для такой передачи.

8.5. К сведениям, составляющим конфиденциальную информацию, применяются требования о конфиденциальности, предусмотренные Соглашением.

9. Обращение в суд и заключительные положения

9.1. Если спор не урегулирован посредством арбитража либо Сторона спора не согласна с его результатом, такая Сторона вправе обратиться в суд или иной компетентный орган в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями заключенного между Заказчиком и Исполнителем Договора.

9.2. Положения Соглашения о претензионном порядке и подсудности споров между Оператором и Пользователем не определяют порядок и подсудность споров между Заказчиком и Исполнителем, если иное прямо не предусмотрено заключенным между ними Договором или законодательством Российской Федерации.

9.3. Споры между Оператором и Пользователем, возникающие непосредственно из Соглашения, рассматриваются в порядке, предусмотренном Соглашением, и не регулируются настоящими Правилами.

9.4. Оператор вправе вносить изменения в настоящие Правила в порядке, предусмотренном Соглашением для изменения Соглашения и его составных частей.

9.5. Настоящие Правила применяются к обращениям, направленным после вступления в силу редакции Соглашения, в состав которой включены настоящие Правила.