

# Политика отмен, возвратов и урегулирования претензий

---

*Применяется ко всем Заказам, оформленным через ONHES*

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика регулирует порядок отмены Заказов, возврата денежных средств, рассмотрения претензий Заказчиков, удержания спорных сумм и урегулирования конфликтных ситуаций между Заказчиком, Получателем ухода, Исполнителем и Сервисом.

1.2. Сервис не является фактическим исполнителем услуг по уходу на дому, однако принимает обращения, проводит внутреннюю проверку, организует замену Исполнителя, частичный или полный возврат денежных средств, а также иные меры урегулирования в пределах документов Сервиса.

1.3. Возврат денежных средств осуществляется на тот же платёжный инструмент, с которого была произведена оплата, если иное не следует из правил платёжного оператора или не согласовано сторонами отдельно.

1.4. Для целей настоящей Политики началом первого визита считается время первого подтверждённого начала оказания услуг по Заказу, зафиксированное в Платформе и подтверждённое сторонами либо определённое Сервисом по данным Платформы.

1.5. Досрочным прекращением Заказа считается прекращение дальнейшего исполнения Заказа после начала первого визита, но до полного исполнения всего согласованного объёма услуг по Заказу.

1.6. Автоматическим расчётом считается расчёт сумм возврата Заказчику и сумм, подлежащих перечислению Исполнителю, который производится по правилам Платформы без ручного рассмотрения сотрудником Сервиса при отсутствии спора и иных обстоятельств, требующих проверки.

1.7. Ручным порядком рассмотрения считается порядок урегулирования, при котором Сервис самостоятельно оценивает обстоятельства исполнения Заказа, доказательства, расходы, доплаты и иные данные, влияющие на окончательный расчёт.

1.8. Согласованными доплатами считаются дополнительные суммы, прямо согласованные через функционал Платформы либо иным способом, предусмотренным документами Сервиса, и подлежащие учёту при окончательном расчёте.

1.9. Подтверждёнными расходами Исполнителя считаются расходы, понесённые им в интересах исполнения конкретного Заказа и подтверждённые документально либо иным допустимым по правилам Платформы способом.

1.10. Частичным исполнением Заказа считается оказание Исполнителем только части согласованного объёма услуг либо оказание услуг в меньшем подтверждённом времени по сравнению с параметрами Заказа.

## 2. Отмена Заказа и досрочное прекращение

2.1. Заказчик вправе отменить Заказ до начала визита через функционал Платформы или через службу поддержки Сервиса.

2.2. При отмене Заказа до начала визита Заказчику подлежит возврат 100% стоимости Заказа, если Исполнитель ещё не приступил к исполнению и не понёс подтверждённых расходов, согласованных документами Сервиса.

2.3. Если Заказ уже начат и с момента начала первого визита прошло не более 48 часов, Заказчик или Исполнитель вправе инициировать досрочное прекращение Заказа через Платформу. При отсутствии претензии, спора, расхождений по фактическому времени, согласованных доплат и иных обстоятельств, требующих проверки, прекращение Заказа и расчёт сумм могут быть произведены автоматически по правилам Платформы.

2.4. Если с момента начала первого визита прошло более 48 часов либо имеются признаки претензии, спора, частичного исполнения, расхождения по фактическому времени, подтверждённых расходов Исполнителя или иных обстоятельств, влияющих на расчёт, заявление переводится в ручной порядок рассмотрения Сервисом.

2.5. При досрочном прекращении Заказа после его начала возврат Заказчику и сумма, подлежащая перечислению Исполнителю, определяются исходя из фактически оказанных услуг, подтверждённого времени, согласованных доплат, подтверждённых расходов и иных обстоятельств, установленных документами Сервиса.

2.6. Если Исполнитель прибыл по адресу и приступил к исполнению, вопрос о возврате решается по фактическим обстоятельствам и данным Платформы.

### **3. Неоказание услуги, отказ Исполнителя и no-show**

3.1. При неоказании услуги по вине Исполнителя, его неявке без своевременного уведомления, отказе от исполнения после подтверждения Заказа либо иной невозможности оказать услугу по причинам, зависящим от Исполнителя, Заказчику возвращается 100% стоимости соответствующего Заказа либо предоставляется замена Исполнителя по выбору Заказчика, если такая замена возможна.

3.2. Уважительными причинами со стороны Исполнителя могут признаваться только документально либо объективно подтверждаемые обстоятельства, исключающие возможность выхода на Заказ, при условии немедленного уведомления Сервиса.

3.3. Если Заказ не исполнен по причинам, связанным с действиями или бездействием Заказчика либо Получателя ухода, включая отсутствие по адресу, недопуск Исполнителя, небезопасную обстановку, сокрытие существенных обстоятельств, отказ принять услуги после фактического выхода Исполнителя, вопрос о полном или частичном возврате решается с учётом фактических данных о визите.

### **4. Претензии по качеству и объёму оказанных услуг**

4.1. Заказчик вправе подать претензию по качеству, объёму, времени начала и окончания визита, поведению Исполнителя, безопасности, сохранности имущества и иным обстоятельствам исполнения Заказа.

4.2. Претензия подаётся через Платформу либо по адресу электронной почты Сервиса не позднее 5 календарных дней с момента закрытия Заказа, если иной срок не установлен законодательством либо отдельным документом Сервиса.

4.3. При рассмотрении претензии Сервис вправе запросить переписку, фотографии, аудиосообщения, описание обстоятельств, сведения о времени прибытия и закрытия визита, а также иные допустимые доказательства.

4.4. По результатам рассмотрения претензии Сервис вправе: а) вернуть 100% суммы Заказа; б) вернуть часть суммы Заказа; в) предоставить скидку или зачёт на будущий Заказ; г) организовать замену Исполнителя; д) отказать в возврате при отсутствии оснований; е) удержать из причитающихся Исполнителю сумм стоимость возврата, компенсации или иные подлежащие зачёту суммы.

## **5. Сроки и порядок выплат**

5.1. При наличии претензии Сервис вправе приостановить перечисление денежных средств Исполнителю до завершения проверки.

5.2. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется, как правило, в течение 5 рабочих дней после принятия решения по спору, однако фактический срок может зависеть от платёжного оператора и банка Заказчика.

5.3. Если по спору принято решение о частичном исполнении Заказа, окончательный размер перечисления Исполнителю определяется с учётом фактически подтверждённого объёма услуг.

## **6. Ограничения и злоупотребления**

6.1. Сервис вправе отказать в удовлетворении обращения, если Заказчик злоупотребляет механизмом возвратов, предоставляет недостоверные сведения, намеренно препятствует закрытию заказа либо использует претензионный процесс для обхода Платформы.

6.2. Наличие возврата не освобождает Заказчика и Исполнителя от соблюдения антиобходных правил, обязательств по сохранности данных и иных документов Сервиса.

## **Взаимосвязанные документы**

К отношениям сторон также применяются иные документы Сервиса, размещённые в разделе «Правовая информация и документы» Платформы по адресу <https://onhes.ru/documents/>. При расхождении между документами применяется специальный документ, регулирующий соответствующий вопрос.

- Пользовательское соглашение сервиса ONHES Care
- Правила оказания услуг по уходу на дому
- Перечень допустимых услуг и запрещённых действий
- Правила регистрации и верификации исполнителей
- Агентский договор исполнителя на платформе ONHES Care
- Стандарты работы исполнителя

- Правила недопустимости обхода платформы
- Политика в отношении обработки персональных данных
- Соглашение об использовании сведений о посещении сайта
- Согласие на обработку данных получателя ухода и передачу их исполнителю
- Регламент безопасной сделки и выплат
- Регламент подтверждения визита и закрытия заказа

## **7. Заключительные положения**

7.1. Актуальная редакция Политики публикуется в разделе «Правовая информация и документы» Платформы по адресу <https://onhes.ru/documents/>.

7.2. Вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, решаются в соответствии с Пользовательским соглашением, Агентским договором исполнителя, иными документами Сервиса и законодательством Российской Федерации.