

Пользовательское соглашение сервиса ONHES

Публичная оферта о порядке использования платформы и оформления заказов на услуги по уходу на дому

1. Термины и определения

1.1. Сервис — ООО «ОНХЕС» (ОГРН 1243600021158), владелец Платформы, обеспечивающий её функционирование, сопровождение коммуникации сторон, сервис безопасной сделки, клиентскую поддержку, рассмотрение претензий и иные организационно-технологические функции.

1.2. Платформа — сайт и иные цифровые интерфейсы Сервиса по адресу <https://onhes.ru>, включая личные кабинеты, формы заказа, чат, уведомления, механизмы безопасной оплаты и иные сервисные разделы.

1.3. Пользователь — физическое лицо, использующее Платформу. Пользователь, оформивший Заказ, далее именуется Заказчиком.

1.4. Получатель ухода — лицо, в интересах которого оформлен Заказ и которому фактически оказываются услуги по уходу на дому.

1.5. Исполнитель — самозанятый гражданин или индивидуальный предприниматель, прошедший регистрацию и верификацию на Платформе и оказывающий услуги по уходу на дому лично.

1.6. Заказ — оформленное на Платформе поручение на организацию и исполнение услуг по уходу на дому на условиях, выбранных Заказчиком и принятых Исполнителем.

1.7. Услуги по уходу на дому — немедицинские услуги по бытовой, гигиенической, сопровождающей и иной повседневной помощи, перечень и пределы которых определяются документами Сервиса.

1.8. Запрещённые действия — действия, прямо запрещённые Перечнем допустимых услуг и запрещённых действий, включая действия с признаками медицинской деятельности, а также действия, направленные на обход Платформы.

1.9. Повторный заказ — любой новый, продлённый, регулярный или изменённый заказ между теми же Заказчиком/Получателем ухода и Исполнителем, если знакомство сторон произошло через Платформу.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Соглашение является публичной офертой в смысле статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и регулирует порядок использования Платформы Заказчиками.

2.2. Акцептом настоящего Соглашения является регистрация на Платформе, оформление Заказа, внесение оплаты, использование функционала Платформы либо совершение иного действия, свидетельствующего о согласии Пользователя с условиями Соглашения.

2.3. Сервис не является медицинской организацией, не оказывает медицинские услуги, не осуществляет медицинскую деятельность, не выступает работодателем Исполнителей и не подменяет собой отношения между Заказчиком и Исполнителем по фактическому оказанию услуг ухода.

2.4. Сервис предоставляет информационно-технологические, организационные и агентские функции: размещение Заказов, подбор Исполнителей, сопровождение безопасной оплаты, хранение истории заказов, обработку обращений и урегулирование претензий в пределах документов Сервиса.

2.5. При оформлении Заказа Заказчик вступает в прямые договорные отношения с Исполнителем в части фактического оказания услуг по уходу на дому. Исполнитель действует самостоятельно и лично.

2.6. Сервис вправе в одностороннем порядке изменять Соглашение. Новая редакция применяется к отношениям, возникающим после её публикации на Платформе, если иное прямо не указано Сервисом.

3. Регистрация, аккаунт и сведения Заказчика

3.1. Для использования части функций Платформы Заказчик проходит регистрацию и подтверждает номер телефона либо иные идентификаторы, предусмотренные интерфейсом Платформы.

3.2. Заказчик обязан указывать достоверные сведения о себе и о Получателе ухода, достаточные для безопасной организации и исполнения Заказа.

3.3. Если Заказ оформляется в интересах третьего лица, Заказчик подтверждает наличие законного основания на передачу Сервису и Исполнителю сведений о Получателе ухода, включая сведения о состоянии, ограничениях и особенностях ухода в объёме, необходимом для исполнения Заказа.

3.4. Заказчик обязан обеспечивать конфиденциальность средств доступа к своей учётной записи и незамедлительно уведомить Сервис при обнаружении признаков компрометации аккаунта, утраты устройства, SIM-карты, кода подтверждения либо иных обстоятельств, позволяющих предполагать несанкционированный доступ.

3.5. Сервис вправе запросить дополнительные сведения или временно ограничить доступ к Платформе при наличии признаков недостоверности данных, злоупотребления функционалом, нарушения документов Сервиса либо повышенного риска для Получателя ухода, Исполнителя или Платформы.

4. Оформление и исполнение Заказа

4.1. Заказчик обязан до оформления Заказа ознакомиться с Правилами оказания услуг по уходу на дому, Перечнем допустимых услуг и запрещённых действий, Политикой отмен, возвратов и урегулирования претензий, Регламентом безопасной сделки и выплат, Регламентом подтверждения визита и закрытия заказа и иными документами Сервиса.

4.2. Оформление Заказа означает согласие Заказчика с существенными условиями заказа: датой и временем, адресом, продолжительностью, стоимостью, описанием задач, а также с тем, что услуги по уходу оказываются в пределах допустимого немедицинского контура.

4.3. Заказчик обязуется не включать в Заказ требования о выполнении медицинских манипуляций, назначении или изменении схемы лечения, проведении процедур, требующих медицинской лицензии, либо иных запрещённых действий.

4.4. Если состояние Получателя ухода требует медицинского вмешательства, Заказчик обязан обратиться в медицинскую организацию, вызвать врача либо скорую медицинскую помощь. Платформа не предназначена для экстренной медицинской помощи.

4.5. Исполнитель оказывает услуги лично и не вправе передавать исполнение Заказа третьим лицам без письменного согласования с Сервисом.

4.6. Заказчик обязуется обеспечить Исполнителю фактический доступ к месту оказания услуг, безопасные условия нахождения в помещении, корректное описание задач и особенностей Получателя ухода, а также своевременное взаимодействие по вопросам исполнения Заказа.

4.7. Подтверждение начала и окончания визита, а также закрытие соответствующего объёма оказанных услуг и Заказа в целом осуществляются по правилам, установленным Регламентом подтверждения визита и закрытия заказа.

5. Повторные заказы и недопустимость обхода Платформы

5.1. Любые повторные, продлённые, регулярные или иным образом связанные с первоначальным знакомством сторон услуги между теми же Заказчиком/Получателем ухода и Исполнителем подлежат оформлению исключительно через Платформу.

5.2. Заказчик не вправе использовать полученные через Платформу сведения об Исполнителе для заключения прямых сделок, предложения или согласования оказания услуг вне Платформы, обхода безопасной сделки, отмены Заказа с последующим оказанием услуг вне Платформы, обмена контактами с целью исключения Сервиса из цепочки оформления, оплаты или продления Заказов, а также для совершения иных действий, направленных на обход Платформы.

5.3. Подробные правила, срок запрета, перечень действий, направленных на обход Платформы, последствия нарушения, порядок рассмотрения сообщений о нарушении и условия выплаты вознаграждения сообщившей стороне определяются Правилами недопустимости обхода платформы, которые являются обязательной частью настоящего Соглашения.

5.4. В случае нарушения антиобходных правил Сервис вправе ограничить доступ Заказчика к Платформе, аннулировать бонусы, потребовать уплаты компенсационной платы за прямой перевод Исполнителя вне Платформы и взыскать убытки в части, не покрытой такой платой, если это допускается законодательством Российской Федерации.

6. Оплата и безопасная сделка

6.1. Оплата Заказа производится через сервис безопасной сделки с использованием платёжного инструмента, доступного на Платформе.

6.2. Денежные средства резервируются и перечисляются Исполнителю в порядке и сроки, установленные Регламентом безопасной сделки и выплат, после закрытия соответствующего объёма оказанных услуг, истечения срока на подачу претензии либо после урегулирования спора.

6.3. Сервис вправе удерживать из резервируемых сумм своё вознаграждение и иные суммы, предусмотренные документами Сервиса, а также производить частичный либо полный возврат Заказчику при наличии оснований, предусмотренных Политикой отмен, возвратов и урегулирования претензий.

7. Персональные данные и коммуникации

7.1. Заказчик соглашается на обработку Сервисом персональных данных в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных.

7.2. Сведения о Заказчике и Получателе ухода передаются Исполнителю только в объёме, необходимом для конкретного Заказа. Исполнитель не вправе использовать такие сведения вне исполнения Заказа, передавать их третьим лицам или хранить сверх необходимого срока, за исключением передачи таких сведений обратно Сервису в минимально необходимом объёме для рассмотрения претензии, инцидента, вопроса безопасности либо сообщения о возможном обходе Платформы.

7.3. Заказчик соглашается на получение сообщений, уведомлений, электронных писем и звонков, связанных с оформлением, исполнением, изменением и закрытием Заказа, а также с безопасностью Платформы и качеством сервиса.

7.4. Пользователь вправе представить Сервису копии переписки, скриншоты, аудиосообщения, платёжные документы и иные законно полученные материалы, относящиеся к претензии, инциденту или сообщению о возможном обходе Платформы. Скриншоты и копии личной переписки принимаются Сервисом, если их представляет участник такой переписки либо его законный представитель, исключительно для проверки обращения и защиты прав Сервиса и сторон.

8. Ограничение ответственности

8.1. Сервис не несёт ответственности за действия и бездействие Исполнителя вне пределов собственных обязательств как владельца Платформы, в том числе за профессиональные решения Исполнителя, принятые вне инструкций документов Сервиса.

8.2. Сервис не гарантирует доступность конкретного Исполнителя, непрерывность работы Платформы без технических перерывов, а также отсутствие отказов платёжных провайдеров, операторов связи и иных внешних сервисов.

8.3. Сервис вправе ограничить доступ Пользователя к Платформе при нарушении документов Сервиса, неисполнении денежных обязательств, злоупотреблении претензионными

механизмами, угрозе безопасности Исполнителей или Получателей ухода, либо при подозрении на обход Платформы.

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.

- Правила оказания услуг по уходу на дому
- Перечень допустимых услуг и запрещённых действий
- Политика отмен, возвратов и урегулирования претензий
- 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

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Соглашение регулируется законодательством Российской Федерации.

9.2. Обращения по вопросам исполнения настоящего Соглашения направляются через интерфейс Платформы либо по адресу электронной почты help@onhes.ru.

9.3. Актуальная редакция Соглашения размещается в разделе «Правовая информация и документы» Платформы по адресу <https://onhes.ru/documents/>.