

Правила недопустимости обхода платформы

ONHES

1. Назначение документа

1.1. Настоящие Правила направлены на защиту экономической модели Платформы, прозрачности расчётов, прав Заказчиков, Получателей ухода и Исполнителей, а также на предотвращение скрытых прямых сделок мимо Сервиса и его Платформы.

1.2. Настоящие Правила обязательны одновременно для Заказчиков, Получателей ухода в части их действий через Заказчика, а также для Исполнителей.

2. Что считается обходом Платформы

К обходу Платформы и нарушению настоящих Правил относятся как фактическое заключение прямой сделки вне Платформы, так и совершение конкретных действий, направленных на вывод взаимодействия, оплаты или повторных Заказов вне Платформы, даже если прямой договор вне Платформы в итоге не был заключён.

- заключение прямой сделки между Заказчиком/Получателем ухода и Исполнителем вне Платформы после знакомства сторон через ONHES Care;
- оформление отмены или несостоявшегося заказа на Платформе с последующим фактическим оказанием тех же либо аналогичных услуг напрямую;
- предложение продолжить оказание услуг, оплату, продление ухода или иной связанный Заказ вне Платформы, в том числе в личной переписке, звонке, аудиосообщении или через иные каналы связи;
- обмен личными телефонами, адресами мессенджеров, ссылками на профили, банковскими реквизитами и иными контактами с целью вывести заказ за пределы Платформы;
- предложение скидки, более выгодной ставки, подарка, бонуса или иных стимулов при условии оплаты напрямую Исполнителю вне Платформы или заключения прямой сделки вне Платформы;
- оформление заказа на другое лицо, использование третьего лица, фиктивного адреса либо иного обходного сценария при фактическом продолжении ухода тем же Получателем ухода;
- использование персональных данных, ставших известными через Платформу, для прямого найма или переманивания Исполнителя/Заказчика.

3. Срок запрета

3.1. С момента, когда Платформа представила сторонам данные друг о друге в связи с потенциальным или подтверждённым Заказом, действует запрет на прямое взаимодействие вне Платформы.

3.2. Запрет действует в течение 12 месяцев с более поздней из дат: а) даты завершения последнего Заказа между соответствующими сторонами через Платформу; б) даты представления данных потенциальной стороны, если Заказ фактически не состоялся.

4. Последствия для Заказчика

4.1. Если Заказчик или Получатель ухода совершает действия, прямо указанные в разделе 2 настоящих Правил, Сервис вправе потребовать компенсационную плату за нарушение антиобходных ограничений и неправомерный вывод взаимодействия с Исполнителем вне Платформы.

4.2. Размер компенсационной платы определяется как сумма всех сервисных и агентских платежей, которые Сервис получил бы за шесть месяцев эквивалентного ухода между соответствующими сторонами, но не менее 100 000 (ста тысяч) рублей.

4.3. Помимо начисления компенсационной платы Сервис вправе заблокировать аккаунт Заказчика, ограничить доступ к новым Заказам, отказать в бонусах, скидках и иных программах лояльности.

4.4. Если Исполнитель предложил Заказчику или Получателю ухода совершить действия, направленные на обход Платформы, Заказчик или Получатель ухода вправе сообщить об этом Сервису через интерфейс Платформы или по адресу help@onhes.ru и представить законно полученные материалы, находящиеся в его распоряжении и относящиеся к проверке обращения. Если по результатам проверки и фактического взыскания Сервисом компенсации с Исполнителя соответствующее сообщение подтвердилось, Сервис обязуется выплатить Заказчику или Получателю ухода вознаграждение в размере 50% от фактически взысканной и полученной Сервисом суммы компенсации.

5. Последствия для Исполнителя

5.1. При обходе Платформы Исполнитель обязан выплатить Сервису компенсацию в размере, установленном Агентским договором исполнителя на платформе ONHES Care, а также возместить убытки в части, не покрытой такой компенсацией.

5.2. Сервис вправе немедленно заблокировать профиль Исполнителя, удержать суммы из будущих выплат, прекратить договор во внесудебном порядке и аннулировать доступ к повторной регистрации на Платформе.

5.3. Если Заказчик или Получатель ухода предложил Исполнителю совершить действия, направленные на обход Платформы, Исполнитель вправе сообщить об этом Сервису через интерфейс Платформы или по адресу help@onhes.ru и представить законно полученные материалы, находящиеся в его распоряжении и относящиеся к проверке обращения. Если по результатам проверки и фактического взыскания Сервисом компенсации с Заказчика или Получателя ухода соответствующее сообщение подтвердилось, Сервис обязуется выплатить Исполнителю вознаграждение в размере 50% от фактически взысканной и полученной Сервисом суммы компенсации.

6. Доказательства и расследование

6.1. Для проверки обращения Сервис вправе использовать данные Платформы, переписку сторон, записи обращений, скриншоты, аудиосообщения, фото-, видеоматериалы, платёжные документы, сведения о фактических визитах, совпадение дат, адресов и иных обстоятельств, а также иные относимые к обращению материалы, если они законно получены и находятся в распоряжении соответствующей стороны.

6.2. Сторона вправе представить Сервису копии переписки, скриншоты, аудиосообщения, фото-, видеоматериалы, платёжные документы и иные материалы, законно находящиеся в её распоряжении и относящиеся к обращению. Скриншоты и копии личной переписки принимаются Сервисом, если их представляет участник такой переписки либо его законный представитель, исключительно для проверки обращения, рассмотрения претензии и защиты прав Сервиса и сторон.

6.3. Заказчик и Исполнитель обязаны по запросу Сервиса предоставить пояснения и документы, имеющие отношение к расследованию подозрения на обход Платформы.

6.4. Отказ от сотрудничества при расследовании рассматривается Сервисом как фактор, усиливающий обоснованность подозрения и дающий право на применение обеспечительных мер, включая блокировку и удержание выплат.

7. Использование данных и коммуникаций

7.1. Любые контактные данные и персональные данные, открытые в рамках исполнения Заказа, предоставляются сторонам только для исполнения конкретного Заказа, а также для направления Сервису обращений, претензий, сообщений об инцидентах и материалов о возможном обходе Платформы, и не могут использоваться для прямого найма, переманивания, рекламы либо иных целей, не связанных с Платформой.

7.2. Любые изменения графика, повторные визиты, увеличение длительности ухода, дополнительные часы и постоянные смены должны оформляться только через Платформу.

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
- Политика отмен, возвратов и урегулирования претензий
- Правила регистрации и верификации исполнителей
- Агентский договор исполнителя на платформе ONHES Care
- Стандарты работы исполнителя
- 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