

# Регламент безопасной сделки и выплат

---

## ONHES

- 1.1. Настоящий Регламент определяет порядок резервирования денежных средств, их удержания, распределения, перечисления Исполнителю, возврата Заказчику и зачёта сумм в рамках Заказов, оформленных на Платформе ONHES Care.
- 1.2. Денежные средства по Заказу вносятся Заказчиком через подключённый платёжный инструмент до начала оказания услуг, если иной порядок прямо не отражён в интерфейсе Платформы.
- 1.3. После успешной оплаты денежные средства учитываются в контуре безопасной сделки и не подлежат перечислению Исполнителю до наступления условий выплаты по соответствующему объёму оказанных услуг.
- 1.4. Для целей настоящего Регламента под соответствующим объёмом оказанных услуг понимается визит, Заказ в целом либо иной расчётный период, сформированный Платформой по правилам документов Сервиса.
- 1.5. По длительным последовательным Заказам Платформа вправе использовать блок оказанных и закрытых услуг за каждые 10 календарных дней как расчётную единицу для перечисления Исполнителю.

## 2. Базовая модель распределения

- 2.1. Если иное не предусмотрено интерфейсом Платформы, из стоимости Заказа 25% удерживается Сервисом как собственное вознаграждение за организационно-технологические и агентские функции, а 75% подлежит перечислению Исполнителю.
- 2.2. Перечисление Исполнителю производится после закрытия соответствующего объёма оказанных услуг, подтверждения его исполнения сторонами либо после принятия решения Сервисом на основании данных Платформы, если иной порядок не установлен документами Сервиса.
- 2.3. Сервис вправе установить период удержания, необходимый для приёма претензий, расследования споров, возврата средств и исполнения антиобходных мер. Базовый период удержания по текущей модели составляет до 7 календарных дней после закрытия соответствующего объёма оказанных услуг, если иной порядок не установлен документами Сервиса или интерфейсом Платформы, включая специальное правило перечисления по 10-дневным блокам длительного последовательного Заказа.
- 2.4. По длительным последовательным Заказам перечисление Исполнителю может производиться блоками за каждые 10 календарных дней оказанных и закрытых услуг на следующий календарный день после завершения соответствующего 10-дневного блока либо последнего неполного блока при сохранении права Сервиса удерживать спорные суммы, суммы возвратов и иные корректировки в порядке документов Сервиса.

### **3. Претензии, возвраты и удержания**

3.1. При поступлении претензии Сервис вправе приостановить перечисление всей суммы, подлежащей выплате Исполнителю, либо спорной части суммы до завершения проверки.

3.2. Если по итогам проверки принято решение о полном или частичном возврате Заказчику, соответствующая сумма удерживается из средств, подлежащих перечислению Исполнителю, либо взыскивается иным предусмотренным документами Сервиса способом.

3.3. Сервис вправе произвести зачёт из сумм, подлежащих выплате Исполнителю, штрафов, компенсаций за обход Платформы, расходов на возвраты, ущерба, неустоек и иных сумм, причитающихся Сервису в силу документов Платформы.

3.4. При частичном исполнении, досрочном прекращении Заказа, расхождении по фактическому времени, согласованных доплатах, подтверждённых расходах Исполнителя или иных корректировках окончательный расчёт суммы возврата и выплаты производится по данным Платформы и документам Сервиса исходя из фактически оказанных услуг.

### **4. Выплаты исполнителю и отчётность**

4.1. Исполнитель обязан поддерживать актуальные банковские реквизиты и налоговый статус. Сервис не несёт ответственности за задержки, вызванные неверно указанными реквизитами либо проблемами на стороне банка Исполнителя.

4.2. Данные Платформы о Заказах, оплатах, закрытии, возвратах и удержаниях являются первичным основанием для внутренней отчётности и взаимодействия с Исполнителем.

4.3. При необходимости Сервис формирует акты, отчёты, реестры или выгрузки по Заказам за отчётный период.

### **5. Взаимосвязь с другими документами**

5.1. Настоящий Регламент применяется совместно с Пользовательским соглашением, Агентским договором исполнителя, Политикой отмен, возвратов и урегулирования претензий и Регламентом подтверждения визита и закрытия заказа.

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

### **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
- 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 подтверждения визита и закрытия заказа