

Регламент подтверждения визита и закрытия заказа

ONHES

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок фиксации начала визита, хода исполнения, завершения визита, закрытия соответствующего объёма оказанных услуг и Заказа в целом, обработки расхождений по времени и действий сторон.

1.2. Цель Регламента — обеспечить прозрачность фактического времени оказания услуг, защиту от оплаты неоказанных часов и доказательственную базу для безопасной сделки, перерасчётов, возвратов и перечисления денежных средств.

2. Подтверждение начала визита

2.1. Исполнитель обязан в момент прибытия либо в пределах разумного интервала, установленного интерфейсом Платформы, отметить начало визита через функционал Платформы.

2.2. Заказчик вправе подтвердить фактическое время прибытия Исполнителя либо указать расхождение между временем в Заказе и фактическим временем начала работ.

2.3. При существенном опоздании Исполнителя Заказчик вправе потребовать перерасчёт стоимости, отмену заказа либо замену Исполнителя в порядке Политики отмен, возвратов и урегулирования претензий.

3. Подтверждение завершения визита

3.1. По завершении визита Исполнитель обязан отметить окончание визита и инициировать процедуру закрытия соответствующего объёма оказанных услуг в Платформе.

3.2. Заказчик подтверждает закрытие соответствующего объёма оказанных услуг либо указывает возражения: неполный объём услуг, сокращённое время, неявку, частичное исполнение, нарушение правил поведения либо иные обстоятельства.

3.3. Если одна из сторон не подтверждает закрытие соответствующего объёма оказанных услуг, Сервис вправе принять решение о закрытии соответствующего объёма услуг, продолжении статуса Заказа либо закрытии Заказа в целом на основании данных Платформы, переписки, обращений, технических отметок и иных доказательств.

4. Частичное исполнение, no-show и расхождения

4.1. Если Исполнитель прибыл позже времени начала, указанного в Заказе, либо покинул место оказания услуг раньше, чем согласовано, Заказчик вправе заявить о фактическом времени оказания услуг. Такое заявление рассматривается Сервисом при расчёте суммы выплаты и возможного возврата.

4.2. Если Заказчик отсутствовал по адресу, не обеспечил доступ, создал небезопасную обстановку либо фактически отказался принять услуги, Сервис фиксирует no-show или срыв исполнения со стороны Заказчика с учётом обстоятельств дела.

4.3. Если Исполнитель не прибыл на Заказ либо отказался от его исполнения без уважительных причин, Заказ закрывается как неисполненный по вине Исполнителя, а денежные средства подлежат возврату Заказчику.

4.4. По длительным последовательным Заказам Платформа вправе использовать данные о закрытых визитах для формирования расчётного блока оказанных услуг за каждые 10 календарных дней в целях перечисления денежных средств Исполнителю в порядке, установленном Регламентом безопасной сделки и выплат и Агентским договором исполнителя.

4.5. Время начала первого визита фиксируется Платформой и используется как базовая отметка для применения правил досрочного прекращения Заказа и последующих расчётов в порядке, установленном Политикой отмен, возвратов и урегулирования претензий.

5. Инциденты и доказательства

5.1. Все существенные события во время визита подлежат фиксации в Платформе: опоздание, недопуск, конфликт, повреждение имущества, ухудшение состояния Получателя ухода, вызов экстренных служб, досрочное прекращение ухода.

5.2. Для урегулирования спора Сервис вправе использовать отметки начала и завершения визита, историю изменений Заказа, переписку сторон, обращения в поддержку, фотографии и иные допустимые доказательства.

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 безопасной сделки и выплат