

УТВЕРЖДАЮ
приказом генерального директора
ООО «Забота здесь»
от «29» сентября 2026 г.
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Публичной оферте о присоединении к условиям участия
в программе «Забота здесь»

ПОЛОЖЕНИЕ
о программе «Забота здесь»
(Свод правил программы)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Приложение № 1 является неотъемлемой частью Публичной оферты о присоединении к условиям участия в программе «Забота здесь» (далее — «Оферта») и регулирует отношения Организатора и Участника в части участия в программе, допуска заявителя и конкретного места обслуживания к проверке.

Настоящее Приложение применяется исключительно совместно с Офертой. Акцепт Оферты в установленном ею порядке означает полное и безоговорочное принятие Участником условий настоящего Приложения.

Участником в целях настоящего Приложения может являться юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (НПД), при условии соблюдения требований Оферты и настоящего Приложения.

Термины, используемые в настоящем Приложении, применяются в значениях, установленных Офертой и настоящим Приложением. Если термин прямо не определён настоящим Приложением, применяется значение, установленное Офертой.

1. Общие положения

1.1. Что такое «Забота здесь»

«Забота здесь» — независимая программа оценки клиентского опыта в физических местах обслуживания.

Программа выявляет и отмечает места, в которых взаимодействие с посетителями соответствует установленным стандартам заботы, уважения, внимания, прозрачности, понятности и комфорта.

Участие в программе является добровольным.

Подача заявки не означает автоматического получения статуса. Статус присваивается только по результатам независимой проверки в соответствии с действующими правилами и методикой программы.

1.2. Что оценивается во время проверки

Программа оценивает конкретное физическое место обслуживания посетителей, а не бренд, сеть или заявителя в целом.

Статус присваивается конкретной точке по конкретному адресу.

Если одной компании принадлежат несколько филиалов, успешное прохождение проверки одним филиалом не означает автоматического присвоения статуса остальным точкам.

Под процедурой допуска понимается предварительная проверка Организатором заявки и места: проверяются соответствие заявителя и точки базовым условиям программы, полнота и достоверность сведений, а также возможность проведения независимой инкогнито-проверки. Качество клиентского сервиса на этом этапе не оценивается.

Каждая физическая точка:

- проходит самостоятельную процедуру допуска;
- проверяется отдельно;
- получает собственный результат проверки;
- получает собственный статус;
- отдельно отображается на сайте и карте программы;
- имеет самостоятельную историю проверок, сигналов, повышения, понижения и приостановки статуса.

1.3. Кто является участником программы

Участником программы является заявитель — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (НПД), — который:

1. законно осуществляет деятельность;
2. осуществляет обслуживание посетителей в заявленном физическом месте;
3. несёт ответственность за клиентский опыт в этой точке;
4. подал заявку на участие;
5. предоставил необходимые сведения;
6. согласился с правилами программы и публичной офертой.

В настоящих Правилах слова «организация» и «компания» используются как обобщающие обозначения такого заявителя. До допуска к проверке он именуется заявителем, после допуска — участником. Статус характеризует конкретное место и клиентский опыт в нём.

1.4. Одна точка — один самостоятельный статус

Один статус относится только к одной проверенной физической точке.

Статус не распространяется автоматически:

- на другие филиалы;
- на другие адреса;
- на всю сеть;
- на головную компанию;
- на франчайзи;
- на франчайзера;
- на другие компании, работающие под тем же брендом;
- на соседние или связанные организации.

Каждая новая точка проходит процедуру участия отдельно.

1.5. Сеть и франшиза

Наличие:

- единого бренда;
- общего собственника;
- единых стандартов обслуживания;
- общей управляющей компании;
- общей программы обучения сотрудников;
- общего сайта или маркетинга

не является основанием для автоматического распространения статуса.

Каждая физическая точка сети или франшизы должна пройти самостоятельную проверку.

1.6. Несколько организаций по одному адресу

Если по одному адресу работают несколько юридических лиц или самостоятельных направлений бизнеса, Организатор определяет, являются ли они:

- одной проверяемой точкой;
- либо несколькими самостоятельными точками.

Основным критерием является фактический клиентский путь.

Если посетитель воспринимает пространство как единое место с общей системой обслуживания, ресепшеном, стандартами и единым управлением клиентским опытом, оно может рассматриваться как одна проверяемая точка.

Если отдельные организации самостоятельно отвечают за обслуживание своих посетителей, они рассматриваются отдельно.

1.7. Совместные пространства и независимые арендаторы

Статус распространяется только на ту часть клиентского опыта, которую участник фактически контролирует.

Участник не вправе распространять действие своего статуса на:

- независимых арендаторов;
 - отдельных специалистов;
 - соседние организации;
 - партнёров;
 - иные самостоятельные бизнесы,
- если они отдельно не проходили проверку программы.

1.8. Изменение названия или бренда

Изменение названия компании или бренда само по себе не требует новой проверки, если одновременно сохраняются:

- место;
- фактический оператор бизнеса;
- формат деятельности;
- система обслуживания;
- основные клиентские процессы.

Участник обязан уведомить Организатора об изменении названия для актуализации информации.

1.9. Смена юридического лица

Статус не может быть автоматически передан другому юридическому лицу.

При смене юридического лица участник обязан уведомить Организатора.

Если смена носит преимущественно технический характер и фактически сохраняются:

- тот же бизнес;
- тот же адрес;
- тот же бренд;
- тот же собственник или контролирующие лица;
- система управления;
- команда;
- формат деятельности;
- клиентские процессы,

Организатор может провести административную проверку изменений и сохранить действующий статус.

Если вместе со сменой юридического лица существенно изменились оператор бизнеса, собственники, управление, команда, формат или клиентские процессы, требуется новая проверка.

1.10. Запрет на обнуление истории места

Формальная смена юридического лица, названия, контактного лица, электронной почты, номера телефона или аккаунта не обнуляет историю участия конкретного места, если фактически продолжает работать тот же бизнес.

Организация не может использовать формальные изменения для обхода:

- результата предыдущей проверки;
- срока повторной бесплатной проверки;

- необходимости платной внеочередной проверки;
- решения о приостановке статуса;
- иной установленной процедуры программы.

При этом полностью новый независимый бизнес, который начал деятельность по адресу, не наследует автоматически историю предыдущей организации.

1.11. Переезд

Статус связан с конкретным физическим местом.

При переезде на новый адрес статус автоматически не переносится.

Для новой точки требуется новая заявка и новая проверка, поскольку клиентский опыт зависит в том числе от:

- пространства;
- навигации;
- условий ожидания;
- доступности;
- организации маршрута посетителя;
- персонала;
- иных особенностей конкретного места.

1.12. Временное закрытие

При временном прекращении работы участник обязан сообщить Организатору об изменении режима деятельности.

На период закрытия карточка точки может быть временно скрыта с сайта и карты, чтобы посетители не получали неактуальную информацию.

Это не считается понижением или лишением статуса.

После возобновления работы Организатор вправе запросить подтверждение того, что существенные условия обслуживания не изменились.

При длительном закрытии Организатор вправе назначить дополнительную проверку перед восстановлением публичного отображения статуса.

1.13. Окончательное закрытие

При окончательном прекращении деятельности конкретной точки действие статуса в отношении данного места прекращается.

Карточка удаляется из перечня действующих мест программы.

Полученный ранее статус не может быть перенесён на новый адрес.

2. Требования к участникам программы

2.1. Базовые требования

Для участия в программе заявитель должен одновременно:

1. быть зарегистрированным юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо плательщиком НПД;
2. осуществлять законную деятельность;
3. иметь физическое место обслуживания посетителей;
4. осуществлять деятельность на территории Самарской области;
5. фактически работать по заявленному адресу;
6. предоставлять посетителям товар, услугу или иной реальный клиентский опыт;
7. не относиться к исключённым категориям деятельности;
8. предоставить достоверную информацию;
9. согласиться с правилами программы и публичной офертой.

2.2. Организационно-правовая форма

В программе могут участвовать юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица, применяющие специальный налоговый режим НПД.

Физические лица, которые не зарегистрированы как индивидуальные предприниматели и не применяют НПД, к участию не допускаются.

2.3. Что считается физическим местом

Физическим местом считается реально существующая постоянно или регулярно действующая точка, в которой посетитель непосредственно получает товар, услугу или иной клиентский опыт.

Посещение может осуществляться:

- свободно;
- по предварительной записи;
- по бронированию;
- по записи через администратора;
- иным обычным для данного бизнеса способом.

Требование физического места не означает обязательную возможность зайти без предварительной записи.

Например, в программе могут участвовать клиники, салоны, сервисные центры и другие места, работающие по записи.

Не относятся к физическим местам обслуживания исключительно:

- интернет-магазины без клиентской точки;
- полностью дистанционные сервисы;
- онлайн-школы;
- цифровые продукты;
- дистанционные услуги без очного клиентского взаимодействия;
- юридические адреса, по которым фактическое обслуживание клиентов не осуществляется.

2.4. Территория участия

Программа действует в отношении физических мест, расположенных на территории Самарской области.

Место регистрации заявителя может находиться за пределами Самарской области, если заявитель законно осуществляет деятельность в заявленной точке на территории области.

2.5. Исключённые категории

К участию не допускаются места, основной специализацией, концепцией или существенной частью позиционирования которых является продажа или потребление продукции и услуг, несовместимых с ценностями и назначением программы.

В частности, программа не работает со специализированными:

- алкогольными магазинами и алкомаркетами;
- барами и аналогичными заведениями, в которых алкоголь является основой клиентского предложения;
- табачными магазинами;
- магазинами электронных сигарет и вейпами;
- специализированными точками никотинсодержащей продукции;
- организациями, основная деятельность которых противоречит законодательству.

Перечень прямо указанных исключений не является исчерпывающим. Организатор вправе по собственному усмотрению признать участие конкретного места не соответствующим целям, принципам, ценностям либо формату программы и отказать заявителю в допуске без объяснения причин.

2.6. Наличие алкоголя само по себе не является основанием для отказа

Наличие алкогольной продукции в ассортименте не означает автоматического исключения из программы.

Например, ресторан, кафе, гостиница или иное заведение может участвовать, если алкоголь является сопутствующей частью предложения, а не основной специализацией и не определяет ключевую концепцию места.

При определении характера бизнеса Организатор может учитывать:

- фактический ассортимент;
- название и позиционирование;
- формат заведения;
- рекламные материалы;
- сайт и социальные сети;
- меню или каталог;
- реальный клиентский сценарий.

2.7. Смешанная деятельность

Если организация одновременно осуществляет допустимую и исключённую деятельность, решение принимается исходя из фактического формата конкретного места.

Указание допустимого ОКВЭД само по себе не является доказательством соответствия требованиям программы, если фактическая деятельность относится к исключённой категории.

При спорной классификации заявитель вправе один раз предоставить дополнительные сведения, подтверждающие соответствие места условиям программы.

После рассмотрения уточнений Организатор принимает окончательное решение по данной заявке.

2.8. Законность деятельности

Заявитель должен осуществлять деятельность законно и иметь обязательные лицензии, разрешения и документы, если они необходимы для соответствующего вида деятельности.

При этом участие в программе «Забота здесь» не означает подтверждения:

- санитарного состояния;
- медицинского качества;
- безопасности товаров;
- налоговой добросовестности;
- наличия всех разрешительных документов;
- соответствия всем требованиям законодательства.

Программа оценивает клиентский опыт в пределах собственной методики и не заменяет государственный надзор или профессиональную экспертизу.

Очевидные признаки незаконной деятельности могут являться основанием для отказа в допуске или прекращения участия.

2.9. Достоверность информации

Сведения, предоставленные организацией, должны быть достоверными и актуальными.

Предоставление заведомо ложной, поддельной или существенно искажённой информации может повлечь:

- отказ в допуске;
- прекращение рассмотрения заявки;
- признание проверки недействительной;
- приостановку статуса;
- прекращение участия в программе.

3. Подача заявки и согласие с правилами

3.1. Начало участия

Заявка (анкета-заявка) — это форма обращения для участия в программе. Она размещается на сайте программы в разделе «Для бизнеса» и открывается по кнопке «Оставить заявку». Заявитель заполняет её в соответствии с составом обязательных полей формы.

Первичная заявка подтверждает намерение заявителя участвовать в программе. Если у заявителя несколько филиалов или точек, в первичной заявке указывается их перечень и необходимые сведения о них.

Точку для первой инкогнито-проверки Организатор выбирает самостоятельно из указанных действующих точек, как правило случайным способом. Заявитель не назначает первую проверяемую точку.

После допуска и предоставления доступа к личному кабинету участник может подавать отдельные заявки на конкретные точки и филиалы.

3.2. Какие данные предоставляет заявитель

В заявке могут запрашиваться:

- наименование заявителя (юридического лица, индивидуального предпринимателя или плательщика НПД);
- ИНН;
- ОГРН или ОГРНИП (при наличии);
- название бренда или места;
- адрес физической точки;
- категория деятельности;
- контактное лицо;
- телефон;
- электронная почта;
- сайт;
- социальные сети;
- режим работы;
- для сетевого бизнеса — состав юридических лиц и операторов, работающих под общим брендом;
- перечень филиалов и физических точек;
- наличие общего или отдельных ресепшенов и порядок организации клиентского маршрута;
- иные сведения, необходимые для допуска и последующего участия.

3.3. Полномочия представителя

Лицо, направляющее заявку от имени заявителя, подтверждает, что имеет право либо соответствующие полномочия на передачу сведений и присоединение к правилам программы.

При наличии обоснованных сомнений Организатор вправе запросить подтверждение полномочий представителя.

До подтверждения полномочий заявка может быть временно приостановлена.

3.4. Согласие с обязательными документами

До отправки заявки заявителю предоставляется возможность ознакомиться:

- с публичной офертой;
- с настоящими правилами;
- с принципами проведения проверки;
- с условиями обработки данных.

Отправка заявки возможна только после явного подтверждения согласия.

В форме рекомендуется использовать отдельное подтверждение:

«Я ознакомился(-ась) и соглашаюсь с публичной офертой и правилами программы „Забота здесь“».

3.5. Акцепт публичной оферты

Публичная оферта отдельно определяет действие, которое признаётся её акцептом.

Отправка заполненной заявки является обращением о рассмотрении участия и не означает автоматического допуска или обязанности Организатора провести проверку. Акцепт платной услуги, если он требуется, совершается способом, прямо указанным в публичной оферте.

Юридическая формулировка акцепта и иных положений оферты определяется текстом самой публичной оферты.

3.6. Версия методики проверки

К конкретной проверке применяется методика оценки, действующая на дату допуска заявки к проверке.

Если после допуска изменяются:

- шкала оценки;
 - проходные баллы;
 - критерии;
 - правила расчёта уровня;
 - иные параметры, непосредственно влияющие на результат,
- они не применяются задним числом к уже допущенной заявке, если иное не требуется законодательством или обязательными требованиями безопасности.

3.7. Изменение общих правил программы

Организационные и технические правила программы могут обновляться в течение периода участия.

Например, могут изменяться:

- правила работы сайта;
- механика обработки сигналов;
- правила использования личного кабинета;
- технические процессы;
- обязательные требования законодательства;
- правила использования знака и материалов программы.

О существенных изменениях, затрагивающих действующих участников, Организатор уведомляет участников доступным способом.

Изменение общих правил само по себе не означает пересмотр уже полученного результата проверки.

3.8. Отзыв заявки до проверки

До фактического проведения инкогнито-проверки организация вправе отказаться от участия.

В таком случае заявка закрывается.

Сам факт подачи и последующего отзыва заявки публично не раскрывается.

3.9. Отзыв заявки после состоявшейся проверки

После того как проверка фактически состоялась, отзыв заявки не аннулирует:

- факт проведения проверки;
- её результат;
- историю участия точки;
- сроки и правила повторных проверок.

Это правило исключает возможность отмены неудачного результата путём формального отзыва заявки.

При этом отрицательный результат проверки не публикуется как публичный рейтинг или антирейтинг организации.

3.10. Повторные заявки

Повторное заполнение анкеты не создаёт новую историю участия, если заявляется то же место и фактически тот же бизнес.

Организация не может обойти действующие ограничения путём:

- создания нового аккаунта;
- использования другой электронной почты;
- указания другого контактного лица;
- изменения телефона;
- изменения названия;
- повторного заполнения формы;
- формальной смены юридического лица.

Повторное обращение рассматривается в рамках истории соответствующей точки.

3.11. Изменение данных после подачи заявки

До момента проверки заявитель или участник обязан сообщить об изменении существенных сведений.

К ним относятся:

- адрес;
- статус и реквизиты заявителя;
- начало ликвидации юридического лица, прекращение статуса индивидуального предпринимателя или прекращение применения НПД;
- формат деятельности;
- временное прекращение работы;
- изменение бизнес-модели;
- существенное изменение клиентского процесса;
- режим работы, если он влияет на возможность проведения проверки.

Изменение только названия или других несущественных реквизитов не требует автоматической повторной подачи заявки. Обо всех изменениях заявитель или участник уведомляет Организатора через официальный бот программы; сведения должны быть актуализированы до назначения проверки.

3.12. Конфиденциальность факта подачи заявки

До момента присвоения статуса Организатор не публикует информацию о том, что конкретное место:

- подало заявку;
- проходит предварительное рассмотрение;
- ожидает проверку;
- не было допущено к проверке;
- прошло проверку, но не получило статус.

Отсутствие места на карте программы не является публичным заявлением о качестве данного бизнеса.

4. Предварительная проверка заявки и допуск

4.1. Цель предварительной проверки

Предварительная проверка заявки и места является процедурой допуска. В её рамках Организатор проверяет соответствие заявителя и заявленного места базовым требованиям программы, полноту и достоверность сведений, допустимость категории и территории, а также возможность провести независимую инкогнито-проверку.

На этапе допуска качество клиентского сервиса не оценивается. Результатом процедуры является решение о допуске, запросе уточнений либо отказе.

4.2. Что может проверяться

Организатор вправе проверить:

- регистрацию и действующий статус заявителя;
- ОГРН или ОГРНИП и иные применимые регистрационные сведения;
- ИНН и применение НПД, если заявитель участвует как плательщик НПД;
- наличие указанного физического места;
- фактическое осуществление деятельности;
- соответствие территории программы;
- категорию бизнеса;
- соответствие требованиям по исключённым категориям;
- полноту заявки;
- достоверность основных сведений;
- отсутствие дублирующей заявки;
- историю участия данной точки.

Проверка может осуществляться на основании:

- сведений заявителя;
- государственных и иных открытых реестров;
- официальных сайтов;
- публичных страниц организации;
- картографических сервисов;
- иных законных открытых источников.

4.3. Запрос дополнительной информации

Если имеющейся информации недостаточно, Организатор вправе запросить дополнительные сведения.

До получения ответа заявка получает статус «Требуется уточнение» и не передаётся на инкогнито-проверку.

Сам запрос дополнительных сведений не означает отказ.

Срок предоставления информации указывается в соответствующем запросе.

4.4. Непредоставление информации

Если в течение 30 календарных дней с даты подачи заявки заявитель не предоставил все сведения, необходимые для принятия решения о допуске, заявка закрывается без проведения проверки.

Заккрытие заявки не считается неуспешным результатом оценки клиентского опыта. Для повторного обращения заявитель подаёт новую заявку по актуальной форме и на действующих условиях программы.

4.5. Условия допуска

Заявка допускается к инкогнито-проверке, если:

1. заявитель идентифицирован;
2. физическая точка существует;
3. в ней фактически осуществляется клиентское обслуживание;
4. точка находится на территории действия программы;
5. деятельность относится к допустимой категории;
6. необходимые сведения предоставлены;
7. отсутствуют основания для отказа;
8. заявитель согласился с обязательными документами программы.

4.6. Основания для отказа до проверки

Организатор вправе отказать в допуске, если:

- заявитель не соответствует требованиям к участникам;
- физического места фактически нет;
- место находится вне территории программы;
- деятельность относится к исключённой категории;
- деятельность фактически не осуществляется;
- заявителя или место невозможно идентифицировать;
- заявитель предоставляет заведомо недостоверные сведения;
- отсутствует обязательное согласие с правилами или офертой;
- заявка используется для обхода действующего срока или результата предыдущей проверки;
- существуют иные обстоятельства, объективно препятствующие проведению независимой проверки.

Кроме перечисленных случаев Организатор вправе на начальной стадии, до допуска к проверке и до оплаты, отказать заявителю в участии по собственному усмотрению без объяснения причин. Такой отказ не является результатом оценки клиентского опыта, не запускает правила повторных проверок и не создаёт у заявителя права требовать проведения проверки.

4.7. Уточнение при отказе по формальным критериям

Если Организатор прямо указал, что отказ связан с неполной или неверно интерпретированной информацией о:

- категории деятельности;
 - физическом месте;
 - юридическом лице;
 - фактическом формате работы,
- он вправе один раз предоставить дополнительные подтверждающие сведения.

После их рассмотрения Организатор:

- допускает заявку;
- либо подтверждает отказ.

Данная процедура относится только к формальным условиям допуска и не является апелляцией на результат инкогнито-проверки.

4.8. Отказ в допуске и непрохождение проверки

Это две разные процедуры.

Отказ в допуске означает, что место не соответствует формальным условиям участия либо проверка объективно невозможна.

Непрохождение проверки означает, что место было допущено, проверено, но не достигло минимального уровня по методике программы.

При отказе на этапе допуска:

- тайный покупатель не направляется;
- оценочный балл не рассчитывается;
- уровень не присваивается;
- место не считается «не прошедшим Стандарт»;
- правила повторной проверки после неуспешного результата не запускаются.

4.9. Результаты предварительного этапа

По итогам рассмотрения заявка получает один из статусов:

«Заявка принята»

Место соответствует базовым условиям и допускается к инкогнито-проверке.

«Требуется уточнение»

Для принятия решения необходима дополнительная информация.

«Заявка не соответствует условиям участия»

Место не допускается к проверке. При отказе по формальному критерию Организатор может указать основную причину. При отказе по собственному усмотрению причина не раскрывается.

Организатор не обязан раскрывать внутренние технические способы проверки достоверности сведений.

4.10. Назначение инкогнито-проверки

После допуска Организатор самостоятельно определяет:

- дату;
- время;
- проверяющего;
- допустимый сценарий посещения.

Организация не выбирает дату основной проверки.

Дата и время заранее участнику не сообщаются.

Это является обязательным условием независимой оценки реального клиентского опыта.

4.11. Анонимность проверяющего

Личность тайного покупателя не раскрывается участнику:

- до проверки;
- во время проверки;
- после проверки.

Организатор не предоставляет:

- ФИО;
- фотографию;
- контактные данные;
- описание внешности;
- иную информацию, позволяющую идентифицировать проверяющего.

4.12. Попытки определить тайного покупателя

Участник не должен предпринимать действия, направленные на получение от Организатора информации, позволяющей определить тайного покупателя.

Организация вправе после подачи заявки:

- обучать сотрудников;
- улучшать сервис;
- менять процессы;
- усиливать контроль качества.

Такие действия не являются нарушением, если улучшенные стандарты применяются ко всем посетителям, а не только к предполагаемому проверяющему.

4.13. Невозможность проведения проверки

Если тайный покупатель не смог провести полноценную проверку по причинам, не отражающим обычный клиентский опыт, например:

- аварийное закрытие;
 - чрезвычайная ситуация;
 - технический сбой;
 - временная невозможность проведения проверки;
 - иной форс-мажор,
- посещение может быть признано несостоявшимся.

В таком случае балл не рассчитывается, а Организатор назначает другое посещение.

Если же проблема является частью обычного клиентского опыта, например точка закрыта в заявленное рабочее время без объективной чрезвычайной причины, соответствующее обстоятельство может учитываться в проверке согласно действующему чек-листу.

4.14. Попытка повлиять на независимость проверки

Участнику запрещается пытаться:

- получить заранее дату или время проверки;
- получить личность проверяющего;
- предложить проверяющему или представителю программы вознаграждение;
- оказывать давление;
- требовать изменить материалы проверки;
- добиться заранее определённого результата;
- иным образом вмешиваться в независимость процедуры.

В зависимости от характера нарушения Организатор вправе:

- прекратить проверку;
- признать её недействительной;
- отказать в дальнейшем участии;
- приостановить действующий статус.

4.15. Принцип единых условий

Базовая проверка проводится по установленной методике программы.

Участник не вправе потребовать исключения обязательного критерия только потому, что он неудобен конкретной организации.

Для сопоставимых типов бизнеса применяются единые базовые принципы оценки.

Если специфика конкретной категории требует неприменимости отдельного критерия, порядок его учёта определяется самой методикой программы, а не индивидуальным соглашением с проверяемой организацией.

Дополнительные индивидуальные вопросы компании могут включаться в отдельную расширенную проверку, но они не изменяют базовый официальный стандарт присвоения уровня.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Приложение вступает в силу с момента его утверждения Организатором и размещения на официальном сайте программы, если иной момент вступления в силу прямо не установлен Офертой.

Во всём, что не урегулировано настоящим Приложением, Организатор и Участник руководствуются Офертой и законодательством Российской Федерации.

В случае противоречия между положениями Оферты и настоящего Приложения приоритет имеют положения Оферты.

Изменения в настоящее Приложение вносятся Организатором в одностороннем порядке с уведомлением Участников не менее чем за 30 календарных дней, если иной срок или порядок не предусмотрен Офертой или законодательством Российской Федерации.

Изменения методики оценки, проходных баллов и критериев не применяются задним числом к заявкам, допущенным к проверке до вступления таких изменений в силу, за исключением случаев, когда их применение обязательно в силу законодательства Российской Федерации или требований безопасности.