

УТВЕРЖДАЮ
приказом генерального директора
ООО «Забота здесь»
от «29» сентября 2026 г.

*ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Публичной оферте о присоединении к условиям участия
в программе «Забота здесь»*

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

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Приложение № 2 является неотъемлемой частью Публичной оферты о присоединении к условиям участия в программе «Забота здесь» (далее — «Оферта») и регулирует отношения Организатора и Участника в части проведения инкогнито-проверки, расчёта результата, присвоения уровня, последствий непрохождения и проведения внеочередных проверок.

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. Проведение инкогнито-проверки

1.1. Назначение проверки

После допуска заявки Организатор проводит независимую оценку фактического клиентского опыта в заявленном месте.

Цель проверки — определить, какой опыт получает обычный посетитель в обычных условиях работы точки.

Проверка не предназначена для оценки специально подготовленной демонстрации сервиса.

Основная проверка проводится без предварительного уведомления компании о дате, времени и личности проверяющего.

1.2. Одна официальная проверка — одно независимое посещение

Если отдельной методикой для конкретной категории бизнеса прямо не предусмотрено иное, одна официальная проверка представляет собой одно самостоятельное инкогнито-посещение одного тайного покупателя.

По результатам этого посещения формируется один официальный результат.

Организатор не проводит несколько посещений с последующим выбором наиболее высокого или наиболее низкого результата.

Если конкретное посещение объективно не позволяет получить достоверный результат, оно может быть признано несостоявшимся в порядке, установленном пунктом 1.13 настоящих Правил.

В таком случае назначается новое посещение, а первоначальная попытка не считается официальным результатом.

1.3. Формат проверки

Тайный покупатель взаимодействует с организацией как обычный посетитель и проходит предусмотренный методикой клиентский сценарий.

В зависимости от категории бизнеса проверка может включать:

- первичное обращение;
- запись или бронирование;
- получение информации;
- посещение;
- встречу и навигацию;
- ожидание;
- коммуникацию с сотрудниками;
- получение консультации;
- приобретение товара или получение услуги;
- оплату;
- завершение обслуживания;
- последующее взаимодействие, если оно является частью обычного клиентского пути;
- иные этапы, предусмотренные методикой.

1.4. Естественность клиентского сценария

Тайный покупатель не должен намеренно:

- провоцировать конфликт;
- создавать искусственно сложную ситуацию;
- предъявлять требования, заведомо нехарактерные для обычного посетителя;
- нарушать правила места;
- препятствовать нормальной работе сотрудников;
- намеренно добиваться отрицательного опыта.

1.1. Базовый официальный чек-лист

Уровень «Забота здесь» определяется только по базовому официальному чек-листу и действующей методике программы.

Компания не может индивидуально потребовать:

- исключить обязательный критерий;
- изменить его вес;
- изменить проходной балл;
- заменить критерий собственным;
- изменить официальную шкалу уровней;
- заранее договориться о способе начисления баллов.

Для сопоставимых категорий бизнеса применяются единые принципы оценки.

1.2. Неприменимые критерии

Если отдельный критерий объективно неприменим к конкретной категории бизнеса или клиентскому сценарию, он исключается из расчёта в порядке, предусмотренном методикой.

Неприменимый критерий:

- не считается выполненным;
- не считается невыполненным;
- не приносит положительных баллов;
- не снижает итоговый результат.

Итоговый процент рассчитывается исходя только из применимых критериев.

Компания не может самостоятельно признать неудобный ей критерий неприменимым.

1.3. Материалы проверки

Для подтверждения результата Организатор вправе формировать и хранить материалы проверки, включая фото- и видеофиксацию, в объеме, необходимом для внутреннего контроля качества. Фиксация и хранение осуществляются с соблюдением законодательства, с ограничением доступа и без публикации идентифицируемых материалов без законного основания.

К таким материалам могут относиться:

- заполненный чек-лист;
- комментарии;
- подтверждение прохождения соответствующих этапов;
- обезличенные материалы проверки;
- фото- и видеозаписи, сделанные в допустимом законодательством объеме;
- иные сведения, допустимые законодательством и внутренней методикой.

1.4. Конфиденциальность проверки

Конфиденциальными являются:

- личность тайного покупателя;
- персональные данные проверяющего;
- полная внутренняя анкета проверки;
- внутренние рабочие материалы;
- данные, позволяющие идентифицировать проверяющего;
- непубличные материалы внутреннего контроля.

Компания не вправе требовать раскрытия личности проверяющего как условия признания результата.

1.9. Публичная и непубличная информация

При успешном прохождении проверки публично может размещаться:

- название места;
- адрес;
- присвоенный уровень;
- период действия статуса;
- иная информация, предусмотренная карточкой участника.

Полные результаты проверки публично не размещаются.

Если место не получило статус, информация о непрохождении также публично не размещается.

Программа не формирует публичный антирейтинг организаций.

1.10. Результаты для компании

После проверки участник бесплатно получает базовую информацию о результате: итоговый процент; присвоенный уровень либо сообщение о недостижении минимального порога; результат по основным блокам; один основной слабый участок или узкое место, повлиявшее на итог.

Полный чек-лист, детальная расшифровка каждого критерия, подробные рекомендации и программа улучшений в базовую обратную связь не входят.

По отдельному заказу и действующему тарифу участнику может предоставляться платная расширенная обратная связь: более подробная аналитика, разбор причин, рекомендации и иные материалы, предусмотренные составом услуги.

Базовая и расширенная информация могут предоставляться через личный кабинет.

1.11. Внутренняя проверка результата

До официального утверждения результата Организатор вправе провести внутренний контроль материалов.

Проверяются, в частности:

- полнота чек-листа;
- корректность расчёта;
- правильность применения критериев;
- соответствие сценария методике;
- достаточность материалов для объективного вывода.

Если надёжный результат получить невозможно, проверка признаётся несостоявшейся.

1.12. Когда проверка считается состоявшейся

Проверка проводится по одному клиентскому сценарию, выбранному Организатором и тайным покупателем в соответствии с методикой для соответствующей категории бизнеса. Тайный покупатель не обязан проверять все услуги, все типы клиентов или все возможные сценарии места.

Одного сценария достаточно, если в его рамках пройдены предусмотренные методикой обязательные этапы либо их достаточная часть, получены данные для расчёта применимых критериев и представлены материалы для внутреннего контроля. Решение о достаточности принимает Организатор по утверждённой методике.

1.13. Несостоявшаяся проверка

Посещение признаётся несостоявшимся только по решению Организатора, если обстоятельства, не зависящие от участника и тайного покупателя, объективно не позволяют собрать достаточные материалы или достоверно применить методику и при этом не являются частью обычного клиентского опыта места.

Не являются основанием для отмены результата сами по себе: закрытие точки в заявленное рабочее время; отсутствие нужного сотрудника; отказ в записи, обслуживании или продаже; длительное ожидание; отсутствие ответа; недоступность заявленной услуги; иная ситуация, с которой мог столкнуться обычный посетитель. Такие обстоятельства оцениваются по применимым критериям.

Несогласие участника с результатом также не делает проверку несостоявшейся. Несостоявшееся посещение не создаёт официального результата, не считается непрохождением, не изменяет уровень и не расходует право на бесплатную повторную проверку. Организатор назначает новое посещение.

1.14. Несостоявшаяся платная проверка

Если была оплачена внеочередная или иная официальная проверка, но посещение признано несостоявшимся по причинам, не зависящим от участника, оплата переносится на новое посещение.

Такая попытка не считается оказанной официальной проверкой.

Порядок отмены или переноса проверки по инициативе самой компании может дополнительно регулироваться публичной офертой и тарифными условиями.

1.11. Реальная проблема места не является основанием отменить результат

Если невозможность пройти часть клиентского пути является обычным фактическим опытом посетителя, она может учитываться в оценке.

Например, если организация публично указывает рабочее время, но точка без объективной чрезвычайной причины закрыта, данное обстоятельство может оцениваться в соответствии с чек-листом.

1.12. Независимость оценки

Компания не вправе требовать отмены или пересмотра результата только потому, что:

- обычно сотрудники работают лучше;
- на смене был новый сотрудник;
- отсутствовал руководитель;
- день оказался сложным;
- в другое время обслуживание могло быть иным;
- компания ожидала более высокий уровень.

Инкогнито-проверка оценивает тот клиентский опыт, который реальный посетитель фактически мог получить в момент посещения.

Объективные технические и расчётные ошибки рассматриваются отдельно в соответствии со Сводом правил.

2. Расчёт результата и присвоение уровня

2.1. Итоговый процент

После состоявшейся проверки рассчитывается процент соответствия стандартам программы.

Расчёт производится только по применимым критериям утверждённой методики.

Для определения уровня используется фактическое рассчитанное значение с точностью до одного десятичного знака без округления до ближайшего целого уровня.

Например:

- 84,9% остаётся результатом 84,9%;
- 85,0% является результатом 85,0%.

2.2. Уровень «Стандарт»

Уровень СТАНДАРТ — высокий уровень заботы присваивается при результате: от 55,0% до 69,9% включительно.

2.3. Уровень «Мастер»

Уровень МАСТЕР — выдающийся уровень заботы присваивается при результате: от 70,0% до 84,9% включительно.

2.4. Уровень «Эталон»

Уровень ЭТАЛОН — исключительный уровень заботы присваивается при результате: 85,0% и выше.

2.1. Результат ниже минимального порога

При результате до 54,9% включительно официальный статус не присваивается.

Такой результат означает исключительно то, что в дату конкретной проверки место не достигло минимального уровня соответствия стандартам программы.

Он не является публичным заявлением о том, что организация является плохой, небезопасной или недобросовестной.

2.2. Критические нарушения

Критическое нарушение — подтверждённое материалами проверки обстоятельство из закрытого перечня методики, несовместимое с присвоением или сохранением статуса независимо от общего процента.

К таким нарушениям могут относиться только заранее зафиксированные категории: непосредственная угроза жизни или здоровью посетителя в проверяемом эпизоде; дискриминация, унижение, угрозы, насилие или домогательство; попытка давления на тайного покупателя, подкуп или фальсификация материалов проверки; предоставление заведомо ложных существенных сведений для допуска или получения статуса; оказание деятельности без обязательной лицензии или разрешения, если этот факт надёжно подтверждён и непосредственно относится к проверяемой услуге.

Организатор не вправе после проверки произвольно объявить критическим обстоятельство, которое заранее не включено в закрытый перечень. Перечень, признаки подтверждения и последствия утверждаются приложением к методике.

2.3. Факторы, не влияющие на уровень

При определении результата не учитываются:

- размер компании;
- известность бренда;
- стоимость услуг;
- количество филиалов;
- длительность работы на рынке;
- личные отношения с Организатором;
- приобретение платных услуг;
- прошлые заслуги компании.

Уровень определяется только фактическим результатом официальной проверки.

2.4. Оплата не гарантирует статус

Оплата любых услуг программы не:

- добавляет баллы;
- повышает процент;
- гарантирует прохождение;
- гарантирует определённый уровень;
- изменяет официальный чек-лист.

Компания оплачивает проведение соответствующей услуги, а не результат.

2.9. Момент присвоения статуса

Статус считается присвоенным после:

1. завершения официальной проверки;
2. внутреннего подтверждения результата;
3. определения уровня;
4. фиксации статуса в системе программы.

После этого участник получает предусмотренные соответствующим уровнем права и возможности.

3. Если минимальный уровень не достигнут

3.1. Первоначальное непрохождение

Если первоначальная официальная проверка показывает:

- результат до 54,9% включительно;
- либо наличие критического нарушения, исключающего присвоение уровня, статус не присваивается.

Результат остаётся конфиденциальным и публично не размещается.

3.2. Обратная связь

После первоначального непрохождения участник бесплатно получает базовую обратную связь: итоговый процент, сообщение о неприсвоении статуса, результат по основным блокам и одно основное узкое место, повлиявшее на результат.

Детальная расшифровка критериев, подробные рекомендации и план улучшений могут предоставляться в составе отдельно заказанной платной расширенной обратной связи. Ни базовая, ни расширенная обратная связь не гарантируют прохождение следующей проверки.

3.3. Начало периода улучшения

Трёхмесячный период на улучшение исчисляется с даты направления компании официального результата первоначальной проверки.

Компания может использовать этот период для изменения процессов, обучения сотрудников и устранения выявленных слабых мест.

3.4. Право на одну бесплатную повторную проверку

После истечения трёх месяцев у компании возникает право на одну бесплатную повторную официальную инкогнито-проверку.

Она проводится не ранее истечения трёх месяцев с даты официального результата первоначальной проверки.

3.1. Срок использования бесплатной повторной проверки

Право на бесплатную повторную проверку действует в течение трёх месяцев с момента его возникновения.

Таким образом, компания может воспользоваться бесплатной проверкой в период: с 3-го по 6-й месяц после первоначального непрохождения.

Если в данный период компания не заявила о готовности пройти повторную проверку, неиспользованное право прекращается.

Последующие проверки проводятся в соответствии с общими правилами платных и плановых проверок.

3.2. Проверка раньше трёх месяцев

Компания не обязана ждать три месяца, если считает, что уже устранила выявленные проблемы.

До наступления права на бесплатную проверку она может заказать платную внеочередную проверку.

Оплата в данном случае позволяет провести новую официальную проверку раньше установленного бесплатного срока.

3.3. Ранняя платная проверка не отменяет бесплатное право

Если платная внеочередная проверка, проведённая до истечения первоначальных трёх месяцев, снова не привела к получению статуса, право компании на одну бесплатную повторную проверку сохраняется.

Оно возникает в обычный срок — через три месяца после первоначальной проверки — и действует в установленный период.

Оплаченная дополнительная попытка не ухудшает ранее возникшие права участника.

3.4. Успешная ранняя проверка сразу даёт статус

Если после первоначального непрохождения участник заказывает платную официальную проверку и получает по ней статус, этот статус присваивается сразу: ждать наступления бесплатной повторной проверки через три месяца не требуется.

Процедура первоначального непрохождения завершается, а неиспользованное право на бесплатную повторную проверку прекращается. Новый годовой цикл статуса длится 12 месяцев и начинается с даты официального уведомления участника о присвоении статуса и направления сертификата.

3.9. Повторная проверка является полной

Любая новая официальная проверка оценивает место заново по всей применимой базовой методике.

Она не ограничивается проверкой только ранее выявленных недостатков.

Поэтому в новом результате могут учитываться:

- улучшения;
- новые сильные стороны;
- новые недостатки;
- изменения в других частях клиентского пути.

3.10. Возможный результат повторной проверки

По итогам новой проверки компания может получить любой уровень, соответствующий фактическому результату:

- Стандарт;
- Мастер;
- Эталон;
- либо снова не получить статус.

Предыдущее непрохождение не ограничивает максимально возможный новый уровень.

3.11. Вторая неуспешная официальная проверка

Если компания воспользовалась своей бесплатной повторной проверкой и снова не получила минимальный уровень, дополнительное право на бесплатную корректирующую проверку не возникает.

Следующая бесплатная проверка возможна не ранее чем через 12 месяцев с даты второй состоявшейся неуспешной проверки.

3.12. Возможность не ждать 12 месяцев

Компания может не ждать год и заказать платную внеочередную проверку раньше.

Каждая такая проверка представляет собой новую официальную независимую оценку.

3.13. Смысл платной внеочередной проверки

Компания оплачивает возможность провести официальную проверку до наступления очередного бесплатного срока.

Она не приобретает:

- статус;
- повышение;
- положительный результат;
- определённый процент.

3.14. Результат платной проверки

Платная проверка проводится по той же базовой методике, с теми же баллами, правилами расчёта и порогами, что и бесплатная официальная проверка. Если платная проверка показывает:

- 55,0–69,9% → присваивается Стандарт;
- 70,0–84,9% → присваивается Мастер;
- 85,0% и выше → присваивается Эталон;
- до 54,9% включительно → статус не присваивается.

Если проверка состоялась и результат оказался недостаточным, стоимость услуги не возвращается только по причине неполучения компанией желаемого статуса.

3.11. Количество платных попыток

Количество платных внеочередных проверок ограничивается не более 1 раза в месяц, если иное не установлено техническими условиями программы.

После каждой неуспешной попытки компания может:

- продолжить улучшения;
- заказать новую проверку;
- либо дождаться следующей бесплатной возможности.

При этом Организатор самостоятельно определяет организационно возможную дату проведения проверки.

Оплата не означает право компании требовать проверку в конкретный день или немедленно после оплаты.

3.12. Новая проверка проводится по заявке участника

Бесплатная повторная, плановая ежегодная или платная внеочередная проверка не начинается автоматически только из-за наступления срока.

Для каждой новой проверки участник подаёт новую заявку через личный кабинет. Подача заявки подтверждает решение участника снова пройти проверку и его готовность к независимому посещению.

До назначения Организатор проверяет актуальность адреса, статуса и реквизитов заявителя, категории деятельности, режима работы и иных существенных данных. После подтверждения заявки Организатор самостоятельно определяет организационно возможные сроки, проверяемую точку и сценарий; точная дата участнику не раскрывается.

4. Несогласие со статусом, повышение и дополнительные проверки

4.1. Несогласие с присвоенным уровнем

Компания вправе быть не согласна с присвоенным уровнем.

Например:

- получила Стандарт, но считает себя Мастером;
- получила Мастера, но рассчитывала на Эталон.

Само несогласие с оценкой не создаёт права на бесплатную повторную проверку.

Присвоенный уровень остаётся действующим до появления нового официального основания для его изменения.

4.2. Объективная ошибка и несогласие — разные ситуации

Для обращения участнику достаточно сообщить о несогласии с результатом. Поскольку подробные внутренние баллы, полный чек-лист и материалы проверки участнику не раскрываются, он не обязан самостоятельно указывать конкретную ошибку в начислении баллов.

Организатор без дополнительной оплаты проводит внутреннюю проверку: перепроверяет арифметику и перенос данных, применимость критериев, технические сбои, идентификацию точки, соответствие сценария методике и достаточность материалов.

По итогам участнику направляется краткое заключение: обнаружена ли объективная ошибка, какие категории были проверены и требуется ли корректировка или новое посещение. Заключение не раскрывает личность тайного покупателя, полную внутреннюю анкету и конфиденциальные материалы.

4.3. Исправление ошибки

Если ошибка подтверждена и имеющихся материалов достаточно, Организатор бесплатно корректирует расчёт, итоговый процент и уровень.

Если характер ошибки не позволяет надёжно исправить результат по имеющимся материалам, Организатор проводит повторную официальную проверку за свой счёт.

Если объективная ошибка не обнаружена, действующий результат сохраняется. Участник может подать заявку на новую платную проверку либо воспользоваться следующей бесплатной проверкой, когда такое право возникнет по настоящим Правилам.

4.4. Что не считается объективной ошибкой

Не являются технической или расчётной ошибкой заявления:

- «мы считаем, что сотрудник заслуживал больше баллов»;
- «у нас обычно обслуживание лучше»;
- «проверяющий слишком строго оценил ситуацию»;
- «директор компании оценил бы сотрудника иначе»;
- «мы считаем себя достойными другого статуса».

Такие обращения относятся к несогласию с оценкой.

4.1. Новая проверка при несогласии

Если объективной ошибки нет, участник может подтвердить иной результат только посредством новой официальной проверки: платной внеочередной либо бесплатной, когда соответствующее право возникнет по Правилам.

Для назначения любой новой проверки участник подаёт отдельную заявку.

4.2. Добровольное повышение

Участник с действующим статусом может в любой момент до очередной плановой проверки попытаться получить более высокий уровень.

Под плановой проверкой понимается бесплатная проверка по применимому циклу: для действующего статуса — ежегодная проверка один раз в 12 месяцев; после первоначального непрохождения — одна бесплатная повторная проверка не ранее чем через три месяца в порядке раздела 3.

Например:

- Стандарт → Мастер;
- Стандарт → Эталон;
- Мастер → Эталон.

Для этого проводится платная внеочередная официальная проверка.

4.3. Что происходит при успешном повышении

Если новая проверка показывает более высокий уровень, он заменяет предыдущий. Публичная карточка обновляется после официального подтверждения результата.

Новой точкой отсчёта 12-месячного срока является не дата посещения, а дата официального уведомления участника о присвоении повышенного статуса и направления сертификата. С этой даты рассчитывается срок следующего ежегодного подтверждения.

4.4. Что происходит, если повышение не подтверждено

Если компания добровольно заказала проверку для повышения, но новый результат не соответствует более высокому уровню, действующий статус сохраняется.

Например:

- действующий Мастер;
- компания пытается получить Эталон;
- новая проверка показывает уровень Мастера;
компания продолжает иметь статус Мастер.

4.9. Более низкий результат добровольной проверки

Если добровольная проверка на повышение показывает результат ниже действующего уровня, само по себе это не приводит к автоматическому понижению.

Например:

- действует Мастер;
- компания пытается получить Эталон;
- новая добровольная проверка показывает Стандарт;
ранее присвоенный Мастер сохраняется до окончания его действующего срока либо до возникновения отдельного основания для пересмотра статуса.

4.10. Неуспешная попытка повышения не продлевает статус

Если компания не получила более высокий уровень, дата окончания действующего статуса не меняется.

Неуспешная добровольная проверка не запускает новый годовой цикл.

4.11. Исключение при выявлении отдельного нарушения

Правило сохранения прежнего уровня относится к обычному более низкому проценту добровольной проверки.

Оно не препятствует Организатору запустить отдельную процедуру, если в ходе проверки выявлены обстоятельства, которые сами по себе предусмотрены Правилами как основание для:

- приостановки;
- контрольной проверки;
- прекращения участия;
- иного специального рассмотрения.

Такие обстоятельства рассматриваются независимо от цели добровольной проверки.

4.12. Добровольная и контрольная проверки

Необходимо различать два вида проверки.

Добровольная внеочередная проверка

Иницируется компанией.

Проводится, например, для повышения уровня или получения статуса раньше установленного бесплатного срока.

Как правило, является платной.

Контрольная проверка

Иницируется в случаях, предусмотренных Правилами программы.

Например, после существенных повторяющихся негативных сигналов посетителей.

Контрольная проверка может привести:

- к сохранению;
- восстановлению;
- понижению;
- снятию статуса.

Порядок контрольной проверки устанавливается Приложением № 3 к Оферте.

4.13. Расширенная проверка

Компания может заказать отдельную расширенную проверку клиентского опыта.

Она является дополнительной аналитической услугой и может включать индивидуальные задачи компании.

Например:

- дополнительный сценарий;
- проверку отдельных сотрудников или этапов процесса;
- соблюдение внутреннего стандарта;
- отдельный вопрос руководства;
- дополнительную оценку конкретной услуги;
- иные согласованные параметры.

4.14. Индивидуальный дополнительный чек-лист

Для расширенной проверки может использоваться дополнительный блок вопросов, сформированный под запрос конкретной компании.

Он существует отдельно от официального базового чек-листа программы.

4.11. Расширенная проверка не влияет на статус

Индивидуальные дополнительные критерии:

- не повышают официальный процент;
- не снижают официальный процент;
- не используются для присвоения Стандарта;
- не используются для присвоения Мастера;
- не используются для присвоения Эталона;
- не заменяют обязательные критерии.

Если официальная и расширенная проверки проводятся одновременно, официальный статус определяется исключительно по базовой части проверки.

4.12. Результат расширенной части

Расширенная часть используется только для предоставления компании дополнительной обратной связи.

Организация может получить:

- аналитические выводы;
- оценку собственных дополнительных стандартов;
- дополнительные зоны развития;
- результаты специально заказанных клиентских сценариев.

Такие результаты являются конфиденциальными и предназначены для самой компании-Заказчика.

4.13. Тарифы

Стоимость внеочередных, расширенных и иных дополнительных услуг определяется действующими тарифами программы на дату заказа.

Изменение стоимости платных услуг не изменяет методику определения официального уровня.

Контрольная карта сценариев Приложения № 2

Сценарий 1. Компания впервые прошла проверку

55,0–69,9%

→ Стандарт.

70,0–84,9%

→ Мастер.

85,0% и выше

→ Эталон.

Менее 54,9%

→ статус не присваивается.

Критическое нарушение

→ статус не присваивается независимо от процента в случаях, предусмотренных закрытым перечнем методики.

Сценарий 2. Компания впервые не прошла

Не прошла

→ получает обратную связь

→ с даты результата начинается 3-месячный период улучшения.

Далее компания может:

ждать 3 месяца

→ с 3-го по 6-й месяц воспользоваться одной бесплатной проверкой;

или

не ждать

→ оплатить внеочередную проверку раньше.

Сценарий 3. Ранняя платная попытка тоже неудачна

Первая проверка не пройдена

→ компания платно проверилась раньше 3 месяцев

→ снова не прошла

- первоначальное право на бесплатную проверку сохраняется
- через 3 месяца оно возникает в обычном порядке.

Сценарий 4. Ранняя платная проверка успешна

Первая проверка не пройдена

- участник раньше срока заказывает платную
- успешно проходит
- сразу получает фактический уровень
- ожидать бесплатную проверку через три месяца не нужно
- неиспользованное бесплатное право прекращается
- с даты официального уведомления и сертификата начинается новый 12-месячный цикл.

Сценарий 1. Бесплатная повторная проверка снова не пройдена

Не прошла первая

- через 3 месяца бесплатная повторная
 - снова не прошла
 - следующая бесплатная возможность не ранее чем через 12 месяцев после второй проверки.
- При этом компания может заказывать платные внеочередные проверки раньше.

Сценарий 2. Компания получила статус, но считает его слишком низким

Стандарт / Мастер

- компания не согласна
- технической ошибки нет
- бесплатной перепроверки нет
- можно заказать платную внеочередную проверку на повышение.

Сценарий 3. В результате действительно допущена ошибка

Участник выражает несогласие

- Организатор самостоятельно проверяет арифметику, применимость критериев, технические сбои, идентификацию точки и материалы
- направляет краткое заключение.

Если ошибка подтверждена

- результат бесплатно корректируется либо проводится повторная проверка за счёт Организатора, если надёжная корректировка невозможна.

Сценарий 4. Компания добровольно пытается повысить статус

Стандарт или Мастер

- платная новая официальная проверка.

Если новый уровень выше

- повышение
- дата официального уведомления с сертификатом запускает новый годовой срок.

Если уровень тот же

- прежний статус сохраняется
- годовой срок не меняется.

Если результат ниже

- прежний статус также сохраняется
- годовой срок не меняется.

Сценарий 9. Компания хочет проверить дополнительные собственные параметры

- заказывает расширенную проверку
- базовая часть при необходимости определяет официальный уровень
- индивидуальная часть используется только для внутренней аналитики
- дополнительные вопросы на официальный уровень не влияют.

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.