

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

*ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Публичной оферте о присоединении к условиям участия
в программе «Забота здесь»*

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

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Приложение № 3 является неотъемлемой частью Публичной оферты о присоединении к условиям участия в программе «Забота здесь» (далее — «Оферта») и регулирует отношения Организатора и Участника в части обработки сигналов посетителей, временной приостановки статуса, контрольных проверок, изменения и ежегодного подтверждения статуса.

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. Сигналы посетителей и временная приостановка публичного отображения статуса

1.1. Назначение системы сигналов

Присвоение статуса «Забота здесь» означает, что конкретное место подтвердило соответствие стандартам программы в ходе официальной проверки.

При этом клиентский опыт может изменяться в течение срока действия статуса.

Поэтому посетители могут направлять в программу сигналы о ситуациях, которые, по их мнению, не соответствуют стандартам заботы или присвоенному месту уровню.

Система сигналов предназначена не для формирования публичного рейтинга жалоб, а для выявления устойчивых повторяющихся проблем, которые требуют дополнительной проверки.

Сам по себе отдельный сигнал:

- не является доказательством нарушения;
- не приводит автоматически к понижению или снятию статуса;
- не приводит автоматически к скрытию карточки;
- не публикуется как негативная информация о компании.

1.2. Что считается сигналом

Сигналом считается обращение посетителя о конкретном клиентском опыте в конкретном месте программы.

Для учёта обращения должно быть достаточно информации, чтобы определить:

- конкретную точку;
- характер возникшей проблемы;
- приблизительные обстоятельства клиентского эпизода;
- связь обращения с критериями клиентского опыта программы.

Сигнал может касаться, в частности:

- отношения сотрудников;
- качества коммуникации;
- прозрачности условий;
- понятности информации;
- внимания к посетителю;
- клиентского комфорта;
- иных критериев программы.

1.3. Один сигнал должен относиться к самостоятельному клиентскому эпизоду

Для накопительного учёта каждый сигнал должен иметь признаки отдельного реального клиентского опыта.

Несколько сообщений об одном и том же событии не превращают один клиентский эпизод в несколько сигналов.

Например, если один посетитель несколько раз написал о единственном посещении, такое обращение учитывается как один сигнал.

Если тот же посетитель обращался в место в разные даты и описывает самостоятельные фактические эпизоды, они могут учитываться отдельно при наличии достаточной информации для их разграничения.

1.4. Сигнал и публичный отзыв — не одно и то же

Низкая оценка на стороннем сервисе, эмоциональный комментарий в социальной сети или негативный публичный отзыв сами по себе не автоматически считаются сигналами программы.

Для накопительной механики учитываются обращения:

- поступившие через предусмотренные программой каналы;
- либо принятые Организатором к рассмотрению и содержащие достаточную информацию для проверки и классификации ситуации.

1.5. Первичная модерация сигналов

Перед включением обращения в накопительный расчёт Организатор проводит его первичную модерацию.

Не учитываются как самостоятельные валидные сигналы:

- технические дубли;
- очевидный спам;
- обращения, не относящиеся к конкретному месту;
- сообщения, не связанные с клиентским опытом;
- повторные сообщения об одном клиентском эпизоде;
- обращения без достаточной информации для определения сути проблемы;
- заведомо недобросовестные массовые отправки;
- иные обращения, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что они не описывают самостоятельный реальный клиентский опыт.

1.6. Дополнительная проверка достоверности сигнала

Если у Организатора возникают обоснованные сомнения в достоверности обращения, он вправе запросить у автора сигнала уточняющую информацию.

Такая информация может касаться, например:

- примерной даты посещения;
- характера полученной услуги;
- обстоятельств взаимодействия;
- иных данных, позволяющих подтвердить наличие реального клиентского эпизода.

Программа не обязана требовать от каждого посетителя кассовый чек, паспорт или иной формальный документ.

При этом обращение должно содержать достаточно признаков реального клиентского опыта для его добросовестного учёта.

1.7. Защита от искусственной накрутки сигналов

Организатор вправе не учитывать обращения при наличии признаков искусственного формирования сигналов с целью воздействия на статус компании.

К таким признакам могут относиться, например:

- массовая отправка однотипных обращений;
- очевидно согласованное содержание;
- отсутствие признаков реального клиентского опыта;
- технические признаки дублей;
- иные объективные обстоятельства, свидетельствующие о возможной манипуляции.

Сам факт того, что за короткое время поступило много сигналов, не является основанием автоматически считать их недобросовестными.

Решение принимается на основании совокупности имеющихся данных.

1.8. Конфиденциальность посетителей

Организатор не обязан раскрывать компании личность автора сигнала.

Без соответствующего законного основания или согласия посетителя компании не передаются персональные данные, позволяющие идентифицировать автора обращения.

Компания получает информацию, необходимую для исправления проблемы, например:

- характер повторяющейся ситуации;
- категорию проблемы;
- общие обстоятельства;
- зону клиентского процесса, требующую внимания.

1.1. Сигналы относятся к конкретной физической точке

Каждая точка имеет самостоятельную историю сигналов.

Обращения не суммируются автоматически:

- по всей сети;
- по бренду;
- по всем филиалам;
- по юридическому лицу в целом.

Проблема одного филиала не является автоматическим основанием для изменения статуса другого филиала.

1.2. Сигналы должны относиться к одной повторяющейся проблеме

Для запуска стандартной контрольной процедуры требуется накопление обращений по одной и той же либо содержательно однородной проблеме.

Например:

- 3 сигнала о длительном ожидании;
 - 2 сигнала о грубости;
 - 1 сигнал о непонятной стоимости
- не образуют шесть сигналов по одной проблеме.

Организатор группирует сигналы по категориям клиентского опыта в соответствии с внутренней системой классификации программы.

1.3. Порог запуска контрольной процедуры

Стандартная контрольная процедура запускается при накоплении:

шести и более валидированных сигналов по одной повторяющейся проблеме, относящихся к самостоятельным клиентским эпизодам.

Таким образом, правило «более пяти сигналов» означает шесть и более подтверждённых к учёту обращений.

Порог может быть достигнут:

- за несколько месяцев;
- за один месяц;
- за более короткий период.

Ждать окончания годового срока действия статуса не требуется.

1.12. Период накопления сигналов

Контрольная процедура — это последовательность действий после подтверждения шести и более валидированных сигналов по одной повторяющейся проблеме: внутреннее подтверждение порога, уведомление участника о накопившихся сигналах, месячный срок на исправление, выбранная Организатором контрольная проверка и итоговое решение о публичном отображении или статусе.

Сигналы учитываются в рамках текущего периода наблюдения. После завершения контрольной процедуры и восстановления публичного отображения начинается новый период. Обращения, уже использованные как основание завершённой процедуры, сохраняются в истории, но повторно не засчитываются для автоматического достижения нового порога по тому же рассмотренному эпизоду.

1.13. Ошибка в подсчёте сигналов

Если после запуска процедуры выясняется, что порог был достигнут вследствие:

- технических дублей;
- ошибочного отнесения обращения к другой точке;
- неправильной классификации;
- ошибочного учёта одного эпизода как нескольких;
- иной объективной ошибки,

подсчёт корректируется.

Если после исправления количество валидных сигналов становится ниже установленного порога, контрольная процедура прекращается.

Если карточка уже была временно скрыта, она восстанавливается без необходимости прохождения контрольной проверки.

1.14. Потенциальное критическое нарушение

Если поступившая информация указывает на обстоятельство, которое может относиться к закрытому перечню критических нарушений программы, Организатор вправе начать специальное рассмотрение независимо от количества сигналов.

В таком случае не требуется ждать накопления шести обращений.

При этом один сигнал сам по себе не означает автоматического признания критического нарушения.

Сначала Организатор оценивает достаточность оснований для запуска соответствующей процедуры.

1.15. Внутреннее рассмотрение после достижения порога

После накопления шести и более сигналов Организатор до применения последствий проверяет:

- относятся ли обращения к одной точке;
- являются ли они самостоятельными клиентскими эпизодами;
- относятся ли они к одной повторяющейся проблеме;
- отсутствуют ли технические дубли;
- отсутствуют ли признаки манипуляции;
- соблюден ли необходимый порог;
- относится ли проблема к сфере оценки программы.

Только после этого запускается процедура контроля действующего статуса.

1.16. Уведомление о накоплении сигналов

После внутренней проверки порога Организатор уведомляет участника не о доказанности жалоб, а о том, что по одной повторяющейся проблеме накопилось шесть или более валидированных сигналов.

Уведомление содержит количество валидированных сигналов по этой проблеме и их общее количество за текущий период, понятное описание конкретной повторяющейся проблемы, дату подтверждения порога, срок на исправление, сведения о временном изменении публичного отображения и о последующей контрольной проверке. Персональные данные посетителей и сведения, позволяющие их идентифицировать, не передаются.

1.17. Что временно приостанавливается

После подтверждения основания временно приостанавливается публичное отображение статуса.

Это означает:

- карточка места скрывается с публичного сайта;
- место временно не отображается на карте «Забота здесь»;
- публичные сервисы программы временно не показывают точку как место с актуально подтверждённым статусом.

1.18. Что программа показывает посетителям во время приостановки

Программа не размещает у карточки публичные отметки:

- «получены жалобы»;
- «статус приостановлен»;
- «идёт расследование»;
- «проверяется»;
- иные негативные обозначения.

Карточка просто временно отсутствует в публичном перечне активных мест.

1.11. Временное скрытие не является понижением или снятием

На этом этапе:

- прежний уровень ещё не понижен;
- статус ещё не снят;
- предыдущая официальная проверка не признаётся недействительной;
- окончательное решение ещё не принято.

Для изменения уровня требуется завершение контрольной процедуры.

1.20. Наклейка и сертификат при временной приостановке

Во время временной контрольной процедуры компания не обязана снимать физическую наклейку.

Также не требуется уничтожать или заменять сертификат.

Физические материалы остаются до окончательного результата контрольной проверки либо до истечения текущего срока действия статуса.

1.21. Доступ к личному кабинету при приостановке

Временное скрытие публичной карточки не лишает компанию доступа к личному кабинету.

Компания продолжает видеть:

- собственные данные;
- результаты;
- историю участия;
- доступные инструменты;
- информацию о контрольной процедуре.

Функции, непосредственно связанные с публичным отображением места на сайте, могут быть временно недоступны.

1.22. Срок на исправление

С даты официального уведомления компании предоставляется один календарный месяц на устранение повторяющейся проблемы.

В этот период компания вправе самостоятельно:

- изменить процессы;
- обучить сотрудников;
- изменить внутренние инструкции;
- усилить контроль качества;
- скорректировать клиентский маршрут;
- принять иные необходимые меры.

1.23. Наблюдение во время периода исправления

В течение месяца программа продолжает учитывать новые сигналы посетителей.

Отсутствие новых сигналов является положительной дополнительной информацией, но само по себе не восстанавливает карточку.

Для завершения стандартной процедуры требуется контрольная проверка.

1.24. Продолжение сигналов по той же проблеме

Если в течение месяца продолжают поступать обращения по той же проблеме, они сохраняются в материалах контрольной процедуры.

Само поступление новых сигналов не отменяет автоматически предоставленный компании месяц на исправление, если отсутствует отдельное критическое основание.

1.25. Сигналы по другой проблеме

Если во время контрольного периода поступают сигналы по иной проблеме, они учитываются отдельно.

Если новая проблема самостоятельно достигает установленного порога, Организатор вправе:

- включить её в текущую контрольную оценку;
- либо начать отдельную процедуру после завершения уже идущей.

1.26. Отказ компании от контрольной процедуры

Если компания:

- прямо отказывается от дальнейшего участия;
- препятствует проведению контрольной проверки;
- не предоставляет информацию, без которой проверка объективно невозможна;
- иным образом по своей инициативе делает контрольную процедуру невозможной, публичное отображение статуса не восстанавливается.

Отказ от контроля не позволяет сохранить публичный статус без подтверждения.

2. Контрольная проверка, восстановление, понижение и снятие статуса

2.1. Назначение контрольной проверки

После окончания месячного периода исправления Организатор проводит бесплатную контрольную инкогнито-проверку.

Она инициируется программой и не оплачивается компанией.

2.2. Формат и сценарий контрольной проверки

Организатор самостоятельно определяет вид, объём и клиентский сценарий контрольной проверки с учётом характера сигналов, материалов внутреннего рассмотрения и цели контроля.

Проверка может быть целевой и сокращённой — только по конкретной повторяющейся проблеме и связанным с ней этапам клиентского пути — либо полной, по всей применимой базовой методике. Организатор вправе начать с целевой проверки и назначить полную, если полученных данных недостаточно или выявлены иные существенные обстоятельства.

Точная дата, проверяющий и последовательность действий заранее участнику не раскрываются.

2.3. Анонимность

Контрольная проверка проводится по тем же принципам независимости:

- тайный покупатель остаётся анонимным;
- компания не выбирает проверяющего;
- точная дата не сообщается;
- компания не выбирает удобную смену или сотрудника.

2.4. Объём контрольной проверки определяет Организатор

Участник не вправе требовать конкретный вид или объём контрольной проверки. До назначения Организатор фиксирует во внутреннем задании предмет контроля, применимый сценарий и достаточный объём материалов.

Выбор целевой или полной проверки не зависит от желания участника и должен соответствовать характеру проверяемой проблемы и утверждённой методике.

2.5. Целевая и полная контрольные проверки

Целевая контрольная проверка оценивает только устранение конкретной повторяющейся проблемы и связанные с ней этапы. По её итогам общий процент не пересчитывается и новый уровень не присваивается.

Полная контрольная проверка оценивает весь применимый базовый чек-лист. Только её результат может использоваться для пересчёта общего процента и понижения уровня по процентной шкале.

Если целевая проверка выявляет обстоятельства за пределами задания или не даёт достаточного ответа, Организатор вправе назначить полную контрольную проверку.

2.6. Отсутствие новых сигналов не отменяет контрольную проверку

Даже если в течение месяца новые обращения полностью прекратились, выбранная Организатором контрольная проверка всё равно проводится.

Отсутствие обращений является положительным дополнительным признаком, но не заменяет независимое подтверждение.

2.7. Возможные результаты

Результат зависит от объёма проверки.

Целевая проверка может привести к восстановлению публичного отображения прежнего уровня, если проблема устранена, либо к продолжению контроля и назначению полной проверки, если данных недостаточно или проблема сохраняется.

Полная проверка может привести к восстановлению прежнего уровня, понижению или снятию статуса. Контрольная проверка не используется как бесплатный инструмент повышения.

2.8. Восстановление прежнего уровня

Если целевая проверка подтверждает устранение повторяющейся проблемы либо полная проверка подтверждает требования ранее действующего уровня, прежний уровень сохраняется и его публичное отображение восстанавливается. Дата окончания текущего годового цикла при этом не меняется.

2.1. Результат выше ранее действующего уровня

Если полная контрольная проверка показывает результат выше ранее действующего уровня, автоматического повышения не происходит: восстанавливается прежний уровень. Для повышения участник подаёт заявку на отдельную добровольную официальную проверку по правилам Приложения № 2 к Оферте. Целевая контрольная проверка общий уровень не рассчитывает.

2.2. Понижение уровня

Понижение по процентной шкале возможно только по результату полной контрольной проверки. Если её результат ниже ранее действующего уровня, но не ниже 55,0%, присваивается фактически подтверждённый более низкий уровень. Целевая контрольная проверка сама по себе процентный уровень не понижает.

2.3. Исправление первоначальной проблемы не защищает от понижения

При полной контрольной проверке исправление первоначальной проблемы не гарантирует сохранения уровня: общий клиентский сценарий может показать иные недостатки и более низкий процент.

При целевой проверке обстоятельства за пределами задания не используются для пересчёта уровня; при необходимости Организатор отдельно назначает полную проверку.

2.12. Снятие статуса

Статус снимается, если результат полной контрольной проверки составляет до 54,9% включительно либо подтверждено критическое нарушение из закрытого перечня, несовместимого с сохранением статуса.

Неустранение проблемы по итогам целевой проверки может стать основанием для продолжения приостановки или назначения полной проверки. Снятие по одной целевой проверке допускается только тогда, когда сама подтверждённая проблема прямо предусмотрена Правилами или методикой как самостоятельное основание для снятия.

2.13. Последствия снятия статуса

После окончательного снятия карточка не возвращается на карту, место не показывается как действующий участник, а прежний уровень нельзя представлять как действующий.

Снятие статуса не лишает заявителя возможности участвовать в будущем. После устранения причин он вправе подать новую заявку, в том числе заказать платную официальную проверку на действующих условиях. Возврат возможен только после новой процедуры допуска и успешной официальной проверки; автоматически прежний статус не восстанавливается.

2.14. Физические материалы при понижении

После окончательного понижения компания должна привести используемые материалы в соответствие с новым уровнем.

Например, если Эталон понижен до Мастера, прежнее обозначение Эталона больше не должно представляться посетителям как действующий статус.

Порядок замены материалов определяется Организатором.

2.15. Физические материалы после снятия

Если статус полностью снят, компания должна прекратить использование наклейки, сертификата и иных материалов таким образом, который создаёт впечатление действующего статуса.

Исторические материалы могут сохраняться как архив, но не как актуальное подтверждение.

2.16. Принципиальное отличие трёх состояний

Временная приостановка публичного отображения

Контроль ещё не завершён.

Карточка скрыта.

Наклейку снимать не требуется.

Окончательный уровень пока не изменён.

Понижение

Контроль завершён.

Компания имеет новый, более низкий действующий уровень.

Публично отображается только он.

Снятие

Контроль завершён.

Действующего уровня больше нет.

Карточка не восстанавливается.

2.17. Контрольная проверка не продлевает годовой срок автоматически

Проведение контрольной проверки вследствие сигналов само по себе не запускает новый 12-месячный срок действия статуса.

Действующий годовой цикл сохраняет первоначальную дату окончания.

Например:

- Мастер присвоен, а участник уведомлён и получил сертификат 1 декабря;
 - контрольная проверка проведена 15 июля;
 - публичное отображение Мастера восстановлено;
- следующая ежегодная проверка по-прежнему должна быть проведена в рамках цикла, заканчивающегося около 1 декабря.

2.18. Понижение в середине годового цикла

Если полная контрольная проверка приводит к понижению, новый более низкий уровень действует с даты официального уведомления участника о результате до окончания текущего годового цикла.

Например:

Эталон действует до 1 декабря

- в июле контрольная проверка
- подтверждён только Мастер
- с июля действует Мастер
- ежегодное подтверждение всё равно требуется к окончанию текущего цикла.

2.11. Снятие статуса в середине цикла

Если полная контрольная проверка приводит к полному снятию статуса, прежняя календарная дата окончания уже не имеет значения для публичного статуса.

Статус прекращается с даты официального уведомления участника о результате контрольной проверки.

2.20. Новый период накопления сигналов

После завершения контрольной процедуры и восстановления публичного отображения начинается новый период наблюдения.

Сигналы, использованные как основание предыдущей завершённой процедуры, повторно не суммируются.

Если после восстановления вновь накопятся шесть и более новых валидных сигналов по одной повторяющейся проблеме, может быть запущена новая контрольная процедура.

3. Срок действия статуса и ежегодное подтверждение

3.1. Статус не является бессрочным

Любой уровень программы действует ограниченный период и требует регулярного повторного подтверждения.

Сам факт того, что организация когда-либо имела Стандарт, Мастер или Эталон, не даёт права использовать этот уровень бессрочно.

3.2. Базовый срок действия

Стандартный срок действия статуса составляет 12 месяцев.

Новый 12-месячный цикл начинается с даты официального уведомления участника о присвоении статуса и направления сертификата после полной официальной проверки, которая впервые присвоила статус, присвоила его после непрохождения, успешно повысила уровень или являлась ежегодным подтверждением.

Обычная целевая или полная контрольная проверка вследствие сигналов новый цикл не запускает, кроме совмещения полной контрольной проверки с ежегодной по пункту 3.2.

3.3. Неуспешная попытка добровольного повышения

Если компания заказывает добровольную проверку для повышения, но более высокий уровень не получает, дата окончания текущего статуса не изменяется.

3.4. Ежегодная проверка

Для продолжения действия статуса компания должна пройти очередную бесплатную официальную инкогнито-проверку.

Она проводится по полной базовой методике.

3.5. Ежегодная проверка оценивает место заново

Предыдущий уровень не гарантирует его сохранения.

В результате ежегодной проверки место может:

- повысить уровень;
- сохранить уровень;
- получить более низкий уровень;
- полностью утратить статус.

3.6. Возможные переходы

Для действующего Эталона возможны:

Эталон → Эталон / Мастер / Стандарт / без статуса.

Для действующего Мастера:

Мастер → Эталон / Мастер / Стандарт / без статуса.

Для действующего Стандарта:

Стандарт → Эталон / Мастер / Стандарт / без статуса.

Ежегодная проверка, в отличие от контрольной после сигналов, может бесплатно повысить уровень, поскольку она является очередной полной переоценкой статуса.

3.7. Предыдущий уровень не создаёт защищённого минимума

Правило сохранения предыдущего статуса при более низком результате применяется только к добровольной платной проверке на повышение.

Оно не применяется:

- к ежегодной проверке;
- к полной контрольной проверке вследствие сигналов.

3.8. Подготовка к ежегодному подтверждению

До окончания срока действия Организатор уведомляет компанию о необходимости очередного подтверждения.

Для ежегодной проверки участник подаёт новую заявку через личный кабинет и тем самым подтверждает:

- намерение продолжить участие;
- актуальность юридических и контактных данных;

- фактическую работу точки;
- актуальный режим работы.

3.1. Независимость ежегодного посещения

Компания не выбирает:

- точную дату;
- конкретного проверяющего;
- сотрудника;
- смену;
- удобный день проверки.

При этом компания вправе сообщить об объективном длительном закрытии или ином обстоятельстве, делающем обычное обслуживание клиентов невозможным.

3.2. Пересечение ежегодной и контрольной проверки

Если полная контрольная проверка проводится в пределах 30 календарных дней до или после плановой даты ежегодного подтверждения, Организатор может заранее определить, что она одновременно выполняет функцию ежегодной проверки. Целевая контрольная проверка ежегодную не заменяет.

При совмещении применяется полная базовая методика, результат может повысить, сохранить, понизить уровень или привести к снятию, а новый 12-месячный цикл начинается с даты официального уведомления участника о результате и направления нового сертификата. До посещения участник уведомляется о совмещении функций проверок.

3.3. Если контрольная проверка не совмещается с ежегодной

Если контрольная проверка проходит за пределами указанного 30-дневного периода, она не заменяет ежегодную проверку и не изменяет дату окончания текущего годового цикла.

3.12. Если срок ежегодного подтверждения наступил во время незавершённой контрольной процедуры

Если контрольная процедура началась до окончания годового срока, но на плановую дату ежегодного подтверждения ещё не завершена:

- отдельная ежегодная проверка не проводится параллельно;
- публичная карточка продолжает оставаться скрытой;
- Организатор сначала завершает текущую контрольную процедуру.

Если последующая полная контрольная проверка попадает в предусмотренное 30-дневное окно, она может одновременно использоваться как ежегодная.

Если не попадает, вопрос ежегодного подтверждения решается отдельно после завершения контроля.

Компания не лишается возможности продолжить участие исключительно из-за того, что процедура затянулась по причинам, зависящим от Организатора.

3.13. Если ежегодный срок истёк во время контрольной процедуры

Сам факт календарного истечения прежнего срока не приводит к восстановлению публичной карточки без завершения контроля.

До получения нового подтверждённого результата место остаётся скрытым.

Если для продолжения статуса требуется отдельная ежегодная проверка, карточка восстанавливается только после прохождения всех необходимых процедур.

3.14. Задержка ежегодной проверки по вине Организатора

Если компания:

- своевременно подтвердила продолжение участия;
 - предоставила необходимые данные;
 - не препятствовала проверке,
- но Организатор не смог провести ежегодную проверку вовремя по собственной операционной причине, компания не должна терять статус вследствие такой задержки.

В этом случае действующий уровень может временно сохраняться до завершения назначенной проверки, если в отношении места не действует отдельная процедура временной приостановки.

3.15. Если компания не подтверждает продолжение участия

Если компания:

- не отвечает;
 - отказывается продолжать участие;
 - не предоставляет необходимые данные;
 - препятствует ежегодной проверке,
- статус прекращается после окончания действующего срока.
Автоматического продления нет.

3.16. Истечение статуса

После истечения неподтверждённого статуса:

- карточка перестаёт отображаться как действующая;
- место исключается из актуальной карты;
- прежний уровень нельзя представлять как текущий;
- доступ к истории участия может сохраняться.

3.17. Возвращение после истечения

Компания может вновь участвовать в программе.

Для получения действующего уровня требуется новая официальная проверка по актуальным правилам.

История предыдущего участия сохраняется.

3.18. Публичная карточка

Публичная карточка отражает только актуальный публично действующий статус.

Она может содержать:

- название места;
- адрес;
- уровень;
- период действия;
- иные предусмотренные программой сведения.

Исторический уровень не должен выглядеть как действующий.

3.11. Карточка при временном контроле

Во время контрольной процедуры карточка скрывается полностью.

Программа не показывает посетителям негативную причину отсутствия места.

3.20. Карточка после завершения контроля

Если уровень подтверждён, карточка возвращается с прежним уровнем.

Если уровень понижен, возвращается карточка с новым уровнем.

Если статус снят, карточка не восстанавливается.

3.21. Физическая наклейка

Наклейка относится только к конкретной физической точке и её актуальному статусу.

Она не переносится автоматически:

- на другой адрес;
- в другой филиал;
- другому независимому бизнесу.

3.22. Наклейка во время временной приостановки

При временном скрывании карточки физическую наклейку снимать не требуется.

Это правило действует только пока окончательное решение о статусе ещё не принято.

3.23. Наклейка после понижения

После окончательного понижения обозначение должно быть приведено в соответствие с новым уровнем.

Компания не вправе продолжать представлять предыдущий более высокий уровень как действующий.

3.24. Наклейка после снятия или истечения статуса

После полного снятия или окончательного истечения неподтверждённого статуса физическая наклейка не должна использоваться как подтверждение действующего участия.

3.25. Сертификат

Сертификат фиксирует:

- конкретный результат;
 - конкретный присвоенный уровень;
 - соответствующий период действия.
- Сертификат не является бессрчным.

3.26. Исторические сертификаты

Компания вправе хранить старые сертификаты как часть своей истории.

Однако они не должны использоваться таким образом, чтобы посетитель мог ошибочно решить, что исторический уровень является действующим.

3.27. Личный кабинет

Временная приостановка карточки не прекращает доступ компании к личному кабинету.

Компания может продолжать:

- видеть данные;
- изучать результаты;
- работать с историей;
- получать уведомления;
- пользоваться доступными функциями программы.

3.28. Кабинет после понижения

Доступ к кабинету сохраняется.

При этом функции, зависящие от уровня, приводятся в соответствие с новым статусом.

3.21. Кабинет после снятия или истечения статуса

Сам аккаунт компании может сохраняться.

Организации могут оставаться доступны:

- история участия;
- прошлые результаты;
- возможность вновь подать заявку;
- иные базовые функции.

Функции и преимущества, предназначенные только для действующих участников определённого уровня, прекращаются.

3.30. Техническое прекращение доступа

Полная блокировка кабинета является отдельной мерой и не должна автоматически следовать из изменения уровня.

Она может применяться при самостоятельных основаниях, например:

- злоупотреблении системой;
- угрозах безопасности;
- попытке несанкционированного доступа;
- иных существенных нарушениях правил использования сервиса.

Контрольная карта сценариев Приложения № 3

Сценарий 1. Поступило до пяти валидных сигналов по одной проблеме

- сигналы фиксируются;
- статус сохраняется;
- карточка остаётся публичной;
- автоматическая контрольная процедура не запускается.

Сценарий 2. Поступило шесть и более валидных сигналов

6+ сигналов

- проверка самостоятельности эпизодов и отсутствия накрутки
- подтверждение одной повторяющейся проблемы
- уведомление компании
- карточка скрывается
- наклейка остаётся
- один календарный месяц на исправление.

Сценарий 3. Шесть сообщений оказались накруткой или дублями

- недостоверные обращения исключаются;
- если валидных сигналов меньше шести — процедура прекращается;
- карточка восстанавливается без контрольной проверки.

Сценарий 4. За месяц новые сигналы прекратились

- карточка автоматически не возвращается;
- проводится бесплатная контрольная проверка.

Сценарий 5. Контроль подтвердил устранение проблемы у участника с Эталоном

- ранее действующий Эталон сохраняется;
- карточка возвращается;
- исходная дата окончания годового цикла не меняется.

Целевая проверка не пересчитывает общий процент; полная проверка может подтвердить уровень по всей методике.

Сценарий 6. Полная контрольная проверка Эталона показывает Мастера

- присваивается Мастер;
- карточка возвращается с Мастером;
- новый уровень действует до окончания существующего годового цикла.

Сценарий 7. Эталон по полной контрольной проверке соответствует только Стандарту

- присваивается Стандарт.
- Мастер как промежуточный уровень автоматически не сохраняется.

Сценарий 8. Полная контрольная проверка Мастера соответствует Стандарту

- присваивается Стандарт.

Сценарий 1. Результат полной контрольной проверки 54,9% и ниже

- статус снимается;
- карточка не восстанавливается.

Сценарий 2. Полная контрольная проверка показывает уровень выше действующего

Например:

Стандарт → результат уровня Мастер.

Полная контрольная проверка:

- подтверждает Стандарт;
 - бесплатно не повышает уровень.
- Для повышения компания использует отдельную процедуру.

Сценарий 3. Контроль проходит примерно одновременно с ежегодной проверкой

Если контрольная проверка попадает в окно ± 30 календарных дней от планового ежегодного подтверждения:

- Организатор может заранее определить её как одновременно контрольную и ежегодную
- проверка может повысить, сохранить, понизить или снять уровень
- начинается новый 12-месячный цикл.

Сценарий 12. Контроль проходит в середине года

- он не продлевает срок статуса;
- ежегодная проверка остаётся в прежнем календарном цикле.

Сценарий 13. Наступил срок ежегодной проверки, но контроль ещё идёт

- параллельно две проверки не запускаются;
- карточка остаётся скрытой;

- сначала завершается контрольная процедура;
- затем применяется правило совмещения либо назначается необходимое ежегодное подтверждение.

Сценарий 14. Один потенциально критический сигнал

- ждать ещё пять обращений не требуется;
- проводится специальное рассмотрение;
- само обращение ещё не означает автоматического снятия статуса.

Сценарий 15. Ежегодная проверка

Эталон / Мастер / Стандарт

- новая полная бесплатная проверка
- новый фактический результат.

Возможны:

- повышение;
- сохранение;
- понижение;
- снятие статуса.

Сценарий 16. Компания не подтверждает ежегодное участие

- действующий срок заканчивается;
- автоматического продления нет;
- карточка скрывается;
- наклейка и прежний сертификат больше не могут использоваться как актуальное подтверждение;
- кабинет и история могут сохраняться.

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.