

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

о присоединении к условиям участия в программе «Забота здесь»

г. Самара

«29» сентября 2026 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Забота здесь» именуемое в дальнейшем «Организатор», в лице Генерального директора Новиковой Севары Назаралиевны, действующего на основании Устава, публикует настоящий документ как публичную оферту (далее - «Оферта») в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Оферта регулирует отношения между Организатором и юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, и лицами, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (НПД), (далее- «Участник»), по участию в программе «Забота здесь» (далее - «Программа»).

1.2. В соответствии со статьей 428 ГК РФ настоящий договор является договором присоединения, условия которого определены Организатором в стандартных формах и могут быть приняты Участником не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

1.3. Полным и безоговорочным акцептом настоящей Оферты является направление Организатору заполненной Анкеты Участника посредством электронной почты, или официального бота Программы или формы на сайте Программы при условии предварительного ознакомления и согласия Участника с настоящей Офертой и обязательными документами Программы.

1.4. С момента получения Организатором заполненной анкеты, Оферта считается акцептованной, а договор - заключенным. Акцепт Оферты означает согласие Участника со всеми ее условиями и обязательными документами Программы в действующей на момент акцепта редакции.

1.5. Термины и определения, используемые в настоящей Оферте, применяются в том же значении, что и в Своде правил программы «Забота здесь».

1.6. Стороны признают юридическую силу документов, заявлений, уведомлений и соглашений, направленных через официального бота и/или по адресам электронной почты zabotazdes@mail.ru , при условии, что они исходят от уполномоченных представителей Сторон. По требованию любой из Сторон Стороны обмениваются оригиналами документов.

1.7. В случае противоречия между отдельными документами, регулирующими участие в Программе, приоритет устанавливается в следующем порядке: настоящая Оферта → Свод правил программы «Забота здесь» → дополнительные соглашения и приложения.

2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

2.1. Организатор обязуется в рамках Программы:

2.1.1. включить физическое место обслуживания Участника в выборку независимой оценки клиентского опыта;

2.1.2. провести независимое инкогнито-наблюдение (сбор первичных эмпирических данных) в порядке, установленном Сводом правил;

2.1.3. осуществить статистическую обработку полученных данных;

2.1.4. предоставить Участнику аналитическую обратную связь по результатам оценки в виде скорингового балла и/или краткого резюме. Аналитическая обратная связь в рамках базового участия не является расширенной проверкой, детализированным отчетом, консультацией, юридической, финансовой, налоговой или иной профессиональной экспертизой. Расширенные форматы обратной связи предоставляются только в рамках дополнительных возмездных услуг (п. 2.5 настоящей Оферты);

2.1.5. при соответствии места установленным стандартам - присвоить месту статус «Забота здесь» (Стандарт / Мастер / Эталон) и обеспечить его публичное отображение в соответствии с Сводом правил;

2.2. Базовое участие Участника в Программе на начальном этапе является безвозмездным. Участник в части базового участия не является заказчиком возмездных услуг, а выступает субъектом независимой оценки клиентского опыта, в отношении которого Организатор осуществляет сбор и аналитику данных.

2.3. Организатор вправе привлекать к сбору данных третьих лиц (исследователей-наблюдателей, «тайных покупателей»), оставаясь ответственным за их действия перед Участником в объеме, установленном Сводом правил.

2.4. В рамках Программы Организатор предоставляет Участнику доступ к технической платформе «Кросс-промо» для ознакомления с другими компаниями-участниками в целях изучения возможностей межотраслевого сотрудничества. Организатор не является стороной, посредником или гарантом по любым последующим сделкам или договоренностям, заключаемым между Участниками. Обязательства Участника перед Организатором в части участия в маркетинговых механиках Программы установлены разделом 3.5 настоящей Оферты.

2.5. Дополнительные возмездные услуги. Участник вправе по собственной инициативе приобрести дополнительные аналитические и исследовательские услуги, предусмотренные Сводом правил, в том числе:

2.5.1. платную внеочередную официальную инкогнито-проверку;

2.5.2. расширенную обратную связь;

2.5.3. расширенную проверку клиентского опыта;

2.5.4. добровольную оценку соответствия (расширенную проверку по инициативе Участника);

2.5.5. иные услуги, предусмотренные действующими тарифами Организатора.

Условия оказания дополнительных возмездных услуг, их стоимость, порядок акцепта и оплаты, а также порядок возврата при несостоявшейся проверке определяются отдельным дополнительным соглашением, которое после его акцепта Участником становится неотъемлемой частью настоящих условий. Оплата дополнительных услуг не влияет на методику определения официального уровня и не гарантирует присвоение статуса.

2.6. В рамках Программы Организатор вправе осуществлять научно-исследовательскую, аналитическую и методологическую деятельность, включая сбор, систематизацию, обезличивание и анализ данных о клиентском опыте, подготовку исследований, аналитических отчетов и методических материалов. Результаты такой деятельности не содержат персональных данных Участника и его клиентов и не раскрывают конфиденциальную информацию Участника без его согласия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.7. Порядок, реквизиты, сроки и условия оплаты дополнительных возмездных услуг указываются в соответствующем дополнительном соглашении и/или счете. Оплата производится в безналичном порядке по реквизитам, указанным в дополнительном соглашении. Если исполнителем дополнительных возмездных услуг выступает индивидуальный предприниматель или физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», оплата осуществляется по реквизитам такого исполнителя, указанным в дополнительном соглашении.

2.8. Стороны прямо согласовали, что Программа, включая начисление Знаков внимания, формирование билетов, проведение розыгрышей, предоставление подарков и иные поощрительные механики, является стимулирующей маркетинговой программой лояльности, направленной на поощрение клиентов за фактические посещения, и не является лотереей, азартной игрой или пари в смысле Федерального закона от 11.11.2003 № 138-ФЗ «О лотереях». Знаки внимания и билеты не являются денежными средствами,

не имеют денежной оценки, не подлежат обналачиванию, не могут быть переданы другим лицам и не выступают предметом азартных игр.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Организатор вправе:

3.1.1. Самостоятельно определять методику, критерии, сценарии и чек-листы проверки в соответствии со Сводом правил.

3.1.2. Приостановить, понизить или прекратить участие Участника (включая временную приостановку публичного отображения статуса, понижение или снятие статуса) в случаях и порядке, предусмотренных Сводом правил.

3.1.3. Использовать фирменное наименование, логотипы и элементы фирменного стиля Участника на условиях, предусмотренных разделом 4 настоящей Оферты.

3.1.4. Отказать в допуске к участию в случаях, предусмотренных п. 4.6 Свода правил, в том числе по собственному усмотрению без объяснения причин на начальной стадии до проведения проверки.

3.1.5. Приостановить доступ Участника к маркетинговым механикам Программы (включая «Кросс-промо», Полку подарков, розыгрыши) в случае нарушения Участником условий раздела 3.5 настоящей Оферты и Свода правил.

3.2. Организатор обязан:

3.2.1. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных Участника в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» путем принятия разумных и достаточных организационных и технических мер защиты, включая: ограничение доступа к данным только лиц, которым они необходимы для исполнения обязательств по настоящей Оферте; хранение данных в защищенных системах; ознакомление сотрудников и привлеченных лиц с обязательствами о неразглашении; запрет передачи данных третьим лицам без согласия Участника, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

3.2.2. Предоставить Участнику аналитическую обратную связь по результатам оценки в объеме и сроки, установленные Сводом правил, но не позднее [10] рабочих дней с момента завершения проверки, если иной срок не предусмотрен Сводом правил. В случае непредоставления или несвоевременного предоставления Участником необходимых данных срок исполнения обязательств Организатора соразмерно продлевается.

3.2.3. Соблюдать порядок присвоения, приостановки, понижения и снятия статуса, установленный Сводом правил.

3.2.4. Не раскрывать личность тайного покупателя и конфиденциальные материалы проверки.

3.3. Участник вправе:

3.3.1. Получать аналитическую обратную связь по результатам оценки в объеме, предусмотренном Сводом правил.

3.3.2. В одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в порядке, предусмотренном статьей 450.1 ГК РФ, уведомив Организатора не менее чем за 30 календарных дней.

3.3.3. Отозвать согласие на обработку персональных данных в порядке, установленном законодательством РФ.

3.3.4. Выразить несогласие с присвоенным уровнем и запрашивать внутреннюю проверку результатов в порядке, установленном Сводом правил и настоящим пунктом. Мотивированное возражение направляется Организатору в течение 10 рабочих дней с момента получения результата проверки. Организатор рассматривает возражение в течение 10 рабочих дней и предоставляет Участнику пояснения по существу результата. При этом Организатор не обязан раскрывать внутреннюю методологию, алгоритмы, скоринговые модели, чек-листы, источники данных и иную конфиденциальную информацию, а также данные третьих лиц. Подача возражения не является основанием

для автоматического пересмотра результата проверки, проведения бесплатной повторной и/или расширенной проверки.

3.3.5. Пользоваться механиками Программы, включая раздел «Кросс-промо» и (при наличии действующего статуса) механики подарков клиентам.

3.4. Участник обязан:

3.4.1. Предоставить достоверные сведения о месте и режиме работы.

3.4.2. Разместить на территории информационное уведомление о ведении видеонаблюдения (макет/шаблон предоставляется Организатором на сайте), что служит основанием для правомерной аудио- и видеофиксации.

3.4.3. Предоставить Организатору отдельное согласие на обработку персональных данных контактного лица подписанным приложением №6.

3.4.4. Разместить и сохранять в течение срока участия в Программе информационные материалы и/или стикеры «Забота здесь» в согласованных с Организатором местах. Удаление, сокрытие, повреждение или перемещение указанных материалов без предварительного согласия Организатора не допускается.

3.4.5. Участвовать в согласованных с Организатором маркетинговых механиках Программы, включая кросс-промо с Организатором, предоставление подарков-знакомств, подарков для Полки подарков и призов для розыгрышей в порядке и сроки, установленные Сводом правил.

3.4.6. Соблюдать требования законодательства Российской Федерации о рекламе, в том числе требования о маркировке рекламы, при размещении информации о Программе в социальных сетях и иных каналах, руководствуясь Памяткой по маркировке интернет-рекламы и требованиям к публикациям в социальных сетях, размещаемой Организатором на официальном сайте и/или в личном кабинете Участника.

3.4.7. Предоставлять Организатору по его запросу отчетность и/или фотофиксацию размещения информационных материалов в срок не позднее 5 рабочих дней с момента направления запроса.

3.5. Обязательства Участника в части маркетинговых механик Программы

3.5.1. Участник подтверждает, что участие в маркетинговых механиках Программы (кросс-промо с Организатором, подарки, розыгрыши, размещение информационных материалов) является существенным условием участия в Программе.

3.5.2. Существенными нарушениями условий участия в маркетинговых механиках Программы признаются, в частности:

- удаление, сокрытие или повреждение стикеров и информационных материалов Программы без согласия Организатора;
- отказ от участия в согласованном кросс-промо с Организатором;
- непредоставление или несвоевременное предоставление подарков-знакомств, подарков для Полки подарков и/или призов для розыгрышей;
- нарушение требований по маркировке рекламы и требований к публикациям в социальных сетях, установленных Памяткой по маркировке интернет-рекламы;
- систематическое непредоставление отчетности и/или фотофиксации по запросу Организатора.

3.5.3. В случае выявления нарушения, предусмотренного п. 3.5.2, Организатор направляет Участнику уведомление. Участник обязан устранить нарушение в течение [5] рабочих дней с момента получения уведомления. В случае неустранения нарушения Организатор вправе: приостановить участие Участника в соответствующих маркетинговых механиках; приостановить публичное отображение статуса; потребовать возврата предоставленных бонусов и/или компенсаций; расторгнуть договор в одностороннем порядке в порядке п. 7.2.3 настоящей Оферты.

4. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

4.1. Акцептуя Оферту, Участник предоставляет Организатору простую (неисключительную), безвозмездную лицензию (сублицензию) на использование фирменного наименования, логотипов и товарных знаков Участника на территории всех стран мира в течение срока действия договора.

4.2. Цели использования: размещение на официальном сайте Программы, в боте, в публичных карточках точек, на карте «Забота здесь», в обезличенных аналитических отчетах и маркетинговых материалах Организатора, связанных с Программой.

4.3. Участник гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами на передаваемые элементы средств индивидуализации и что их использование Организатором не нарушает прав третьих лиц.

4.4. Все права на методики, чек-листы, критерии оценки, программное обеспечение, базы данных, бренд «Забота здесь» и иные результаты интеллектуальной деятельности, созданные Организатором в рамках Программы, принадлежат Организатору и не передаются Участнику.

5. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Акцепт настоящей Оферты не является согласием на обработку персональных данных. Для начала обработки персональных данных Участника и его представителей требуется предоставление Организатору отдельного согласия в форме, предусмотренной ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

5.2. Форма согласия размещается на официальном сайте Организатора. Согласие может быть предоставлено путем проставления отдельной отметки в электронной форме, подписания отдельного документа или иным способом, позволяющим однозначно зафиксировать волеизъявление субъекта.

5.3. Участник гарантирует, что, предоставляя согласие на обработку персональных данных своего контактного лица, он получил от такого лица необходимое согласие в соответствии с законом и вправе передать его Организатору.

5.4. До момента получения надлежаще оформленного согласия Организатор вправе не приступать к исполнению обязательств по договору.

5.5. В случае отзыва Участником согласия на обработку персональных данных Организатор вправе приостановить исполнение обязательств, а при невозможности дальнейшего исполнения без обработки данных - расторгнуть договор в одностороннем порядке с оплатой фактически оказанных услуг.

5.6. В случае возникновения «взаимного интереса» в механике «Кросс-промо» Участник дает согласие и гарантирует наличие всех необходимых прав и согласий на передачу контактных данных своего представителя другому Участнику Программы в целях обсуждения возможного сотрудничества. Участник, получивший контактные данные, обязуется соблюдать требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и использовать такие данные исключительно для целей обсуждения возможного сотрудничества, без права передачи третьим лицам и использования для массовых рекламных рассылок, холодных продаж, формирования баз данных и иных целей, не связанных с обсуждением конкретной коллаборации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ФОРС-МАЖОР

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ и настоящей Офертой.

6.2. Организатор не несет ответственности за:

6.2.1. субъективное восприятие услуг конечными потребителями Участника;

6.2.2. действия третьих лиц (арендаторов, франчайзи, подрядчиков Участника), не являющихся стороной настоящего договора;

6.2.3. результаты инкогнито-проверки, если они обусловлены объективным состоянием клиентского сервиса Участника на момент проверки.

6.2.4. содержание, качество и законность договоренностей, заключаемых Участником с другими участниками Программы «Кросс-промо», а также за результаты таких коллабораций.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) в смысле п. 3 ст. 401 ГК РФ.

6.4. Применение настоящей Оферты и Свода правил не отменяет и не ограничивает ответственность Участника за соблюдение законодательства Российской Федерации, в том числе в части качества товаров и услуг, защиты прав потребителей, санитарных и противопожарных норм, лицензионных требований, законодательства о рекламе, законодательства о персональных данных и налогового законодательства.

6.5. При самостоятельном взаимодействии и запуске совместных акций в рамках механики «Кросс-промо» Участники выступают самостоятельными рекламодателями и/или рекламораспространителями. Участники несут полную и самостоятельную ответственность за соблюдение требований Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе», включая обязательную маркировку интернет-рекламы, получение идентификаторов рекламы (токенов), размещение пометки «Реклама» с указанием сведений о рекламодателе, передачу сведений в Единый реестр интернет-рекламы (ЕРИР) через операторов рекламных данных (ОРД) и своевременную подачу отчетности. Организатор не является стороной рекламных договоров между Участниками и не несет ответственности за нарушения Участниками законодательства о рекламе при их самостоятельных коллаборациях.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ

7.1. Оферта вступает в силу с момента ее размещения на официальном сайте и действует бессрочно до момента ее отзыва или изменения.

7.2. Договор может быть расторгнут:

7.2.1. по соглашению Сторон — в любое время;

7.2.2. в одностороннем порядке Участником — с уведомлением Организатора не менее чем за 30 календарных дней и оплатой фактически понесенных Организатором расходов (ст. 782 ГК РФ);

7.2.3. в одностороннем порядке Организатором — в случаях существенного нарушения Участником условий Оферты или Свода правил, включая нарушения, предусмотренные п. 3.5.2 настоящей Оферты, с уведомлением не менее чем за 15 календарных дней.

7.3. Организатор вправе в одностороннем порядке изменять условия Оферты и Свода правил, уведомив Участника не менее чем за 15 календарных дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования услуг считается акцептом новой редакции.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Все споры подлежат разрешению путем переговоров.

8.2. Обязательный досудебный претензионный порядок: срок ответа на претензию - 30 календарных дней с момента ее получения.

8.3. При недостижении согласия спор передается на рассмотрение в суд по месту нахождения Организатора в соответствии с подведомственностью, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации (Арбитражный процессуальный кодекс РФ - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по спорам, связанным с предпринимательской деятельностью; Гражданский процессуальный кодекс РФ - для физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», по спорам, не связанным с предпринимательской деятельностью).

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящая Оферта составлена в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Во всем, что не урегулировано настоящей Офертой, Стороны руководствуются гражданским законодательством Российской Федерации и Сводом правил программы «Забота здесь».

9.3. В случае противоречия между положениями настоящей Оферты и Свода правил приоритет имеют положения настоящей Оферты. В части, не урегулированной Офертой, применяются положения Свода правил.

9.4. Если какое-либо положение настоящей Оферты будет признано недействительным или неприменимым, это не затронет действительность или применимость остальных положений.

9.5. Приложения к Оферте, являющиеся ее неотъемлемой частью:

Приложение № 1. Участие в программе и допуск к проверке (Свод правил программы «Забота здесь», Часть I).

Приложение № 2. Инкогнито-проверка, присвоение уровня, непрохождение и внеочередные проверки (Свод правил программы «Забота здесь», Часть II).

Приложение № 3. Сигналы посетителей, приостановка, контрольная проверка и подтверждение статуса (Свод правил программы «Забота здесь», Часть III).

Приложение № 4. Знаки внимания, розыгрыши и подарки (Свод правил программы «Забота здесь», Часть IV).

Приложение № 5. Кросс-промо между участниками программы (Свод правил программы «Забота здесь», Часть V).

Приложения № 1–5 совместно образуют Свод правил программы «Забота здесь».