



ООО «НОВЫЙ ГОРИЗОНТ»
Тел: 8-930-783-99-21, 8-800-511-90-19
ИНН: 6234123048
КПП: 623001001
ОГРН: 1136234012892
р/сч. №40702810910000507165
к/с №30101810145250000974
АО «ТИНКОФФ БАНК» Москва,
123060, 1-й Волоколамский проезд, д. 10, стр. 1
БИК 044525974
E-mail: info@novyi-gorizont.ru

Условия использования Промокодов и условия получения услуг .

«Помощь по дому»

Настоящий Договор об оказании услуг является договором публичной оферты (далее - «Договор») Общества с ограниченной ответственностью «НОВЫЙ ГОРИЗОНТ», содержащим все существенные условия Договора и порядок оказания услуг.

Настоящий Договор устанавливается ООО «НОВЫЙ ГОРИЗОНТ» самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

1. Основные положения

В Договоре используются следующие понятия и термины:

Компания - Общество с ограниченной ответственностью «НОВЫЙ ГОРИЗОНТ»

Клиент – заказчик услуг, дееспособное физическое лицо, акцептовавшее Договор и заключившее таким образом Договор с Компанией, которая в свою очередь предоставила клиенту Промокод.

Промокод — определенная последовательность символов, при условии активации которой и соблюдении иных условий использования Промокода Клиенту предоставляется право на получение от Компании услуг, информации в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором

Активация Промокода — ввод Промокода в специально обозначенное поле в Клиентском веб-интерфейсе (Сайт) или иное действие, предусмотренное условиями использования Промокода.

Сайт — веб-интерфейс, страница в сети Интернет, содержащая условия предоставления услуг Компании в соответствии с Программой.

Программа – услуга или набор услуг доступных по Промокоду.

Подрядчики - организации и лица, привлекаемые Компанией для оказания услуг Клиентам.

- 1.1. Промокод может быть доведен до сведения Клиента путем направления посредством электронной почты, смс-сообщения или иным образом сообщения с указанием Промокода (далее – Сообщение).
- 1.2. Если иное не указано в Сообщении, использовать Промокод могут только Клиенты Компании.
- 1.3. Клиент может активировать Промокод только один раз. Это означает, что единожды введенный в соответствующее поле на странице Сайта Промокод не может быть использован повторно для получения услуг.
- 1.4. Промокод не может быть передан третьим лицам на возмездной или безвозмездной основе.
- 1.5. В случае нарушения условий использования Промокода, в том числе в случае, если такое нарушение выявлено после активации Промокода, в оказании Услуг может быть отказано.
- 1.6. Активация Промокода подразумевает полное согласие Клиента с настоящими условиями.
- 1.7. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для

осуществления третьими лицами и Подрядчиками абонентского и сервисного обслуживания или организации дополнительных услуг.

- 1.8. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.
- 1.9. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

2. Предмет договора

- 2.1. Предметом настоящего Договора является предложение заключить Договор на оказание Клиентам услуг в объеме и порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
- 2.2. Договор заключается на одну из Программ на выбор Клиента:

НАЗВАНИЕ ПРОГРАММЫ		Мастер онлайн. Классика	Мастер онлайн или на дом. Классика	Мастер онлайн. Оптима	Мастер онлайн или на дом. Оптима
Объем услуг на 1 год	Мастер онлайн-дистанционная помощь по самостоятельному ремонту	3 раза	3 раза	Безлимитно	Безлимитно
	Выезд и ремонт сантехника или электрика или слесаря	-	1 раз*	-	2 раза*
*Временная франшиза - период времени с момента приобретения программы, в течение которого услуги по Программе не предоставляются		-	*15 дней	-	*15 дней
Партномер Промокода		1MOKL	2MVKL	3MOOP	4MVOP

3. Перечень сервисных услуг и существенные условия:

3.1. МАСТЕР ОНЛАЙН:

- 3.1.1. Диагностика по телефону или видеосвязи (Whatsup, Telegram) консультация и инструктаж о действиях по уменьшению ущерба в аварийной ситуации и по порядку действий для самостоятельного устранения неисправности в работе сантехнических узлов, электрической сети или устранения других мелких неполадок в квартире\доме.
- 3.1.2. Предоставление рекомендаций по эксплуатации санитарной и бытовой техники.
- 3.1.3. Помощь в вызове аварийных служб при необходимости.
- 3.1.4. Предоставление консультации по стоимости выезда и работы профильного мастера, организация выезда с последующей оплатой со стороны клиента.

3.2. ВЫЕЗД И РЕМОНТ САНТЕХНИКА:

3.2.1. Работы по устранению протечек:

- выезд мастера;
- устранение протечки труб в ванной, на кухне по причине технической неисправности при монтаже труб и/или превышения нормы напора воды, временного износа водопроводной системы;
- устранение протечки водосточных труб и подводок по причине некачественного устройства системы или износа;
- устранение протечек системы отопления по причине некачественного устройства системы или износа;
- устранение течи из сантехнического оборудования (без замены сантехнического оборудования);
- проверка работоспособности системы;

3.2.2. Работы по устранению сантехнического засора:

- выезд мастера;
- осмотр и выявление причины засора;
- устранение эксплуатационного засора (по причине налипания жира, скопления остатков пищи и прочих отходов на внутренних стенках сливной трубы, сифона и отводящих труб);
- прочистка ручным инвентарем (вантузом, тросом);
- удаление отходов с места производства работ (при отсутствии залива).

3.3. **ВЫЕЗД И РЕМОНТ ЭЛЕКТРИКА:**

3.3.1. Работы по устранению проблем, связанных с электрической сетью и оборудованием:

- выезд мастера и диагностика неисправности на месте;
- устранение неисправности электропроводки по причине короткого замыкания и/или обрыва провода, плохого контакта в местах соединения проводов, нарушения или повреждения изоляции между проводами, механического повреждения проводов;
- устранение неисправности настенных розеток/выключателей по причине плохого соединения проводов в зажиме электроустановочных устройств;
- устранение неисправности потолочной розетки (люстры) по причине неплотного контакта вилки в розетке;
- устранение неисправности электрического щитка по причине ослабленных пружинных контактов.

3.4. **ВЫЕЗД И РЕМОНТ СЛЕСАРЯ:**

3.4.1. Работы по устранению проблем с дверью:

- выезд мастера;
- устранение неисправности механического замка на входной или межкомнатной двери;
- вскрытие входной двери при необходимости в присутствии свидетелей.

3.4.2. Работы по регулировке или замене оконной фурнитуры:

- выезд мастера;
- устранение неисправности или замена фурнитуры

3.5. **СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ:**

3.5.1. В рамках услуг описанных в п.3.2 – п.3.4. Компания оплачивает расходы по приезду и оплате работ соответствующего мастера на выбор клиента на суммарную стоимость до 5 000 руб. по каждому из обращений.

3.5.2. В процессе организации помощи или в процессе оказания помощи может возникнуть необходимость замены запасных частей или применения дополнительных материалов.

Стоимость материалов и запасных частей оплачивает Клиент. Стоимость оговаривается в процессе организации или на месте в момент проведения работ.

- 3.5.3. Дополнительные работы, не обозначенные в перечне, а также работы сверх указанного бесплатного лимита с согласия и по инициативе Клиента самостоятельно заказываются им у Компании по его прейскуранту, ознакомиться с которым можно по запросу по телефону 8 (800) 505-17-34, на сайте или по запросу через электронную почту info@novyi-gorizont.ru.
- 3.5.4. Услуги, оказываемые по Программе, не являются и не должны расцениваться как:
- Страхование жилища;
 - Услуги служб по урегулированию чрезвычайных ситуаций.
- 3.5.5. В случае, если возникшее событие представляет риск для жизни, здоровья или имущества Клиента или иных лиц, Клиент должен обратиться в соответствующую службу (например, в Министерство по чрезвычайным ситуациям, местные коммунальные службы и т.д.), прежде чем обращаться за оказанием услуг по Программе.
- 3.5.6. Услуги по настоящей Программе не покрывают следующие виды помещений:
- Нежилые помещения;
 - Помещения, используемые в коммерческих целях;
- 3.5.7. Услуги по настоящей Программе не оказываются в следующих случаях:
- Нарушение основных сервисов и/или сервисных сетей во всей зоне/всем районе;
 - Отключение сервисов и/или сервисных сетей соответствующим ответственным органом или коммунальной службой;
 - Форс-мажорные обстоятельства, крупная катастрофа или иное событие внешней силы (в том числе: землетрясение, торнадо, ураган, циклон, снегопад, взрыв, пожар, наводнение, цунами, сход лавин, шторм);
 - Чрезвычайные положения, народные волнения, политическая или иная нестабильность, митинги, восстания и иные события;
 - Повреждение изгороди, ворот, забора или навесов;
 - Повреждение охранной системы, сигнализации;
 - Повреждение бассейна или любой его части, в том числе компонентов, насосов, труб, мотора, водопровода или системы фильтрации;
 - Повреждение солнечной системы питания или ее компонентов;
 - Повреждение связано с сейфовыми или иными сложными замками;
 - Услуги по Программе не оказываются в случае, если возникшая неисправность связана с зонами или оборудованием, которые могут относиться к зоне ответственности соответствующего органа коммунальной или иной службы, или управляющей компании.

4. Порядок оказания услуг:

4.1. АКТИВАЦИЯ ПРОМОКОДА:

- 4.1.1. Для получения услуг необходимо произвести активацию Промокода. Для активации Промокода и получения услуг Клиенту необходимо обратиться в Компанию по телефону 8(800)505-17-34 либо произвести самостоятельную активацию на Сайте <https://homeassist.ru/> в специально обозначенное поле «У Вас есть полис\промо-код и нужна помощь? Вызвать мастера.»

4.2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ:

- 4.2.1. Прием обращений по настоящей Программе оказывается круглосуточно 7 дней в неделю.
- 4.2.2. Выезд Мастера осуществляется с 9:00 до 21:00 по местному времени.
- 4.2.3. Территория покрытия – Россия.

- 4.2.4. Call-центр Компании получает запрос через сайт или принимает звонок Клиента по телефону и далее уточняет:
- контактные данные Клиента для связи;
 - адрес проведения работ;
 - детали по случаю;
 - оказывает услугу МАСТЕР ОНЛАЙН
 - согласовывает с Клиентом удобную дату и время для проведения работ, если требуется приезд мастера.
- 4.2.5. Call-центр Компании направляет Клиенту смс уведомление с подтверждением даты и времени приезда специалиста.
- 4.2.6. Call-центр Компании информирует Клиента о правилах отмены и переноса проведения работ. Если Клиенту необходимо отменить или перенести вызов специалиста, более, чем за 2 часа до назначенного времени, он запрашивает такие изменения обратившись по телефону, указанному на Сайте. Если отмена или перенос вызова специалиста осуществляется менее чем за 2 часа до назначенного времени, то услуга считается оказанной.
- 4.2.7. После проведения работ Call-центр Сервисной компании связывается с Клиентом для подтверждения проведения работ.
- 4.2.8. Услуги осуществляются по вопросам, касающимся персонально Клиента, то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам.
- 4.2.9. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуг, в случаях:
- обращения Клиента вне срока действия Договора;
 - умышленных действий Клиента Компании, направленных на наступление событий.

5. Действие Договора

- 5.1. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут дня, следующего за днем приобретения Клиентом Промокода путем полной оплаты одной из Программ, предусмотренной настоящим Договором;
- 5.2. Договор действует в течение 365 дней с даты вступления в силу.
- 5.3. В случае, если активация Промокода не произведена в течение срока действия договора, то какие-либо обязательства Компании перед Клиентом, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

6. Права и обязанности сторон

6.1. Клиент имеет право:

- 6.1.1. Пользоваться услугами Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
- 6.1.2. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 6.1.3. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;
- 6.1.4. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 6.1.5. Изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию;

6.2. Клиент обязан:

- 6.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом услуг до приобретения Промокода;

- 6.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для получения услуг;
- 6.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него меры для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
- 6.2.4. Пользоваться услугами в соответствии с условиями Договора;
- 6.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением услуг формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 6.2.6. Не использовать услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 6.2.7. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 6.2.8. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным. Передача Промокода третьим лицам не допускается.
- 6.3. Компания имеет право:
 - 6.3.1. Определять условия оказания услуг;
 - 6.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности Подрядчиков в соответствии с действующим законодательством;
 - 6.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально;
 - 6.3.4. Приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора;
 - 6.3.5. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении услуг в случаях:
 - отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
 - нарушения Клиентом условий Договора;
 - противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание услуг противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
 - если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией или партнерами Компании;
 - несоответствия данных, сообщенных Клиентом при приобретении Промокода, соответствующим данным, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при получении услуг Компании, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Компанией и/или партнеру Компании при оказании услуг Компании о желаемых характеристиках таких услуг, либо об объеме, о месте и времени получения услуг;
- 6.4. Компания обязана:
 - 6.4.1. С момента вступления Договора в действие оказывать клиентам услуги в соответствии с условиями Договора;
 - 6.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;
 - 6.4.3. Консультировать Клиента по условиям услуг и предоставления Клиентом необходимых документов для оказания услуг.

7. Ответственность Сторон

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 7.2. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, связанные со сроками оказания услуг.
- 7.3. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

8. Изменение и расторжение Договора

- 8.1. В случае принятия Клиентом решения о досрочном расторжении Договора в течение 14 (Четырнадцать) календарных дней со дня оплаты Промокода, уплаченная стоимость подлежит возврату Клиенту в полном объеме.
- 8.2. В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора по истечении 14 (Четырнадцать) календарных дней со дня оплаты Промокода, Стороны пришли к согласию, что, уплаченная стоимость относится к фактическим расходам Компании и не подлежит возврату Клиенту, а обязательства Сторон считаются выполненными в полном объеме.
- 8.3. Компания в праве самостоятельно определять стоимость, а также иные условия предоставления услуг.