

Публичная оферта Заказчика В2С

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание услуг физическим лицам (агентская модель)

Редакция № 1 Дата публикации: «03» июля 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая публичная оферта (далее — «Оферта») в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее — «ГК РФ») является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «ПроАктив» (ОГРН 1267700004879, ИНН 9715521505), именуемого в дальнейшем «Агент», заключить с любым дееспособным физическим лицом (далее — «Заказчик») договор возмездного оказания услуг (далее — «Договор») на условиях, предусмотренных настоящей Офертой.

1.2. Настоящая Оферта в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 ГК РФ является публичной офертой. Акцепт Оферты Заказчиком означает заключение Договора на условиях, изложенных в Оферте.

1.3. Оферта вступает в силу с момента её размещения на Сайте Агента по адресу: <https://проактив.рф/b2c-offer> (далее — «Сайт»).

1.4. Агент оставляет за собой право вносить изменения в условия Оферты и/или отозвать Оферту в любой момент без специального уведомления Заказчика, за исключением случаев, когда изменение условий ухудшает положение Заказчика по сравнению с действовавшими на момент заключения Договора. В этом случае изменения применяются только с согласия Заказчика. Изменения вступают в силу с момента размещения новой редакции на Сайте.

1.5. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящей Офертой, регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — «ЗоЗПП») и иными нормативными правовыми актами РФ.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Агент — ООО «ПроАктив» (ОГРН 1267700004879), действующее по поручению Заказчика в качестве агента (ст. 1005 ГК РФ) и организующее оказание Услуг с привлечением Подрядчиков. В случаях, предусмотренных агентским договором с Подрядчиком, Агент вправе одновременно представлять интересы Подрядчика (коммерческое представительство, ст. 184 ГК РФ), о чём Заказчик уведомлён и с чем согласен при акцепте Оферты.

2.2. Заказчик — дееспособное физическое лицо, акцептовавшее настоящую Оферту и желающее получить Услуги, предусмотренные настоящим Договором, для личных (непредпринимательских) нужд.

2.3. Подрядчик — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или самозанятый, привлекаемый Агентом для оказания фактических Услуг Заказчику (осмотр, ремонт, предпродажная подготовка и т.п.) на основании отдельного агентского договора между Агентом и Подрядчиком.

2.4. Услуги — виды работ (действий), организуемых Агентом для Заказчика с привлечением Подрядчиков, включая: онлайн-оценку автомобиля (Смарт-отчёт); организацию выездного осмотра (инспекции) автомобиля; организацию технического обслуживания и ремонта; организацию продажи автомобиля (Продажа под ключ); иные услуги, размещённые на Сайте.

2.5. Платформа — программно-аппаратный комплекс «ПроАктив», доступный по адресу <https://проактив.рф>, включая веб-интерфейс и Личный кабинет.

2.6. Личный кабинет — защищённый раздел Платформы, доступ к которому осуществляется по уникальному логину и паролю или через одноразовый код.

2.7. Заявка — оформленный Заказчиком в Личном кабинете заказ на оказание конкретной Услуги.

2.8. Акцепт — полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий Оферты путём совершения действий, указанных в п. 3.2 настоящей Оферты.

2.9. Сайт — интернет-сайт Агента, расположенный по адресу <https://проактив.рф>.

2.10. Коммерческое представительство – Агент в рамках исполнения Договора вправе одновременно представлять интересы Заказчика и Подрядчика на условиях, предусмотренных отдельным агентским договором с Подрядчиком, получая вознаграждение от каждой из сторон. Заказчик, акцептуя Оферту, соглашается на такое коммерческое представительство (ст. 1005, 184 ГК РФ).

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ

3.1. Агент обязуется по поручению Заказчика организовывать оказание Заказчику Услуг с привлечением Подрядчиков, а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой.

3.2. Агент выступает в качестве организатора и платежного посредника. Агент не является стороной договора между Заказчиком и Подрядчиком, не выполняет работы лично и не несёт ответственности за качество работ, выполненных Подрядчиком, за исключением случаев, предусмотренных п. 9.4 настоящей Оферты.

3.3. Акцептом Оферты в соответствии со ст. 438 ГК РФ признаётся совершение Заказчиком одного из следующих действий: нажатие кнопки «Оформить заказ», «Заказать услугу», «Оплатить» или аналогичной кнопки на Сайте при оформлении Заявки; оплата Услуги полностью или частично; фактическое начало использования Услуги после ознакомления с текстом Оферты.

3.4. Моментом заключения Договора считается момент получения Агентом акцепта Оферты от Заказчика.

3.5. До совершения акцепта Оферты Заказчик обязан ознакомиться со всеми условиями Оферты, размещёнными на Сайте, а также с Политикой конфиденциальности и иными документами, на которые даны ссылки в Оферте.

3.6. Договор считается заключённым на условиях настоящей Оферты с момента акцепта и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

3.7. Акцептуя настоящую Оферту, Заказчик уведомлен и согласен с тем, что Агент также действует в качестве агента Подрядчика по агентскому договору, в связи с чем Агент может получать вознаграждение как от Заказчика, так и от Подрядчика.

4. УСЛУГИ И ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

4.1. Онлайн-оценка автомобиля (Смарт-отчёт)

4.1.1. Заказчик вводит параметры автомобиля (VIN, марка, модель, год, пробег и др.) в специальную форму на Сайте.

4.1.2. Агент с использованием автоматизированных алгоритмов, в том числе с привлечением внешних сервисов, формирует предварительную рыночную оценку.

4.1.3. Результат оценки носит рекомендательный характер и не является гарантией фактической стоимости автомобиля, его ликвидности или возможности продажи по указанной цене.

4.1.4. Оценка предоставляется бесплатно, если иное не указано на Сайте. В случае взимания платы Заказчик информируется о стоимости до начала оказания услуги.

4.1.5. Срок предоставления отчёта — не более 2 (двух) рабочих дней с момента подачи запроса, если автоматическая обработка невозможна по техническим причинам.

4.2. Организация выездного осмотра (инспекции)

4.2.1. Заказчик оформляет Заявку на осмотр через Платформу, указывая адрес местонахождения автомобиля, контактные данные и желаемое время.

4.2.2. Агент подбирает Подрядчика из числа проверенных исполнителей на основании специализации, рейтинга и геолокации.

4.2.3. Подрядчик проводит осмотр с фотофиксацией по утверждённому чек-листу (перечень проверяемых пунктов размещён на Сайте).

4.2.4. По итогам осмотра Заказчик получает структурированный отчёт с фотографиями и заключением о техническом состоянии.

4.2.5. Сроки оказания услуги: ориентировочный срок проведения осмотра и подготовки отчёта составляет 1–3 рабочих дня с момента прибытия Подрядчика к

месту нахождения автомобиля при условии, что Заказчик обеспечил доступ к автомобилю в согласованное время. Точный срок осмотра согласовывается Заказчиком и Подрядчиком при формировании Заявки и фиксируется в Личном кабинете. В случае непредоставления доступа к автомобилю в согласованное время и отсутствия предупреждения об отмене не менее чем за 2 часа Заказчик возмещает Агенту документально подтверждённые расходы, понесённые в связи с выездом Подрядчика (транспортные расходы, стоимость рабочего времени специалиста). Оставшаяся часть предоплаты подлежит возврату. Если предупреждение направлено своевременно, Агент возвращает 100% уплаченной суммы.

4.3. Организация технического обслуживания и ремонта

4.3.1. Заказчик оформляет Заявку на ремонт через Платформу, указывая необходимые работы (или заказывая услугу на основании ранее проведённого осмотра/аудита).

4.3.2. Агент подбирает Подрядчика (СТО), организует диагностику, готовит смету и согласовывает с Заказчиком стоимость и сроки. Смета направляется Заказчику через Личный кабинет или электронную почту.

4.3.3. Заказчик обязан подтвердить согласие со сметой в течение 3 (трёх) рабочих дней. Если согласие не получено, Заявка аннулируется.

4.3.4. Подрядчик выполняет работы с фотофиксацией каждого этапа (по возможности). Заказчик вправе запросить промежуточный отчёт.

4.3.5. По завершении работ Заказчик получает акт выполненных работ с перечнем фактически произведённых операций и использованных материалов.

4.3.6. Сроки оказания услуги: ориентировочный общий срок выполнения работ составляет 7-14 рабочих дней и включает: диагностику и подготовку сметы (до 3 рабочих дней после осмотра); согласование с Заказчиком (срок не контролируется Агентом); заказ и доставку запасных частей (срок зависит от поставщиков, Агент уведомляет Заказчика о предполагаемой дате поступления); выполнение ремонтных работ (до 7 рабочих дней с момента поступления всех материалов на СТО). Окончательный срок выполнения работ фиксируется в смете и согласовывается с Заказчиком до начала работ. Если в процессе ремонта обнаруживаются скрытые дефекты, требующие дополнительных работ, Агент приостанавливает выполнение, запрашивает согласие Заказчика на дополнительную смету и возобновляет работы только после получения согласия. В этом случае срок выполнения работ продлевается на время, необходимое для согласования и выполнения дополнительных работ, о чём Агент уведомляет Заказчика. Агент не несёт ответственности за задержки, вызванные: несвоевременным согласованием Заказчиком сметы или дополнительных работ; отсутствием запасных частей у поставщиков; действиями перевозчиков; иными обстоятельствами, не зависящими от Агента.

4.4. Организация продажи автомобиля (Продажа под ключ)

4.4.1. Заказчик оформляет Заявку на продажу через Платформу, предоставляя информацию об автомобиле и желаемых условиях (стартовая цена, минимальная приемлемая цена, сроки).

4.4.2. Агент организует полный цикл подготовки и продажи: проводит оценку (Смарт-отчёт и/или выездной осмотр — по согласованию); при необходимости организует ремонт и предпродажную подготовку (с отдельным согласованием); размещает объявления на профильных площадках (Avito, Auto.ru, Дром и др.) от имени Заказчика по его поручению; ведёт переговоры с потенциальными покупателями, организует показы; помогает в оформлении документов (но не подписывает договор купли-продажи от имени Заказчика).

4.4.3. Агент не является продавцом автомобиля и не участвует в расчётах между Заказчиком и покупателем. Денежные средства за проданный автомобиль поступают непосредственно Заказчику.

4.4.4. Агент не гарантирует продажу автомобиля по какой-либо цене или в какой-либо срок, но обязуется прилагать разумные усилия для достижения наилучшего результата.

4.4.5. Вознаграждение Агента уплачивается только при успешной продаже и

составляет 5% (пять процентов) от фактической цены продажи, указанной в договоре купли-продажи между Заказчиком и покупателем. Вознаграждение включает НДС по ставке, установленной законодательством.

4.4.6. Дополнительные расходы (осмотр, ремонт, рекламные кампании, логистика) оплачиваются Заказчиком отдельно на основании отдельных согласований в порядке, предусмотренном разделом 4.5 настоящей Оферты.

4.4.7. Сроки оказания услуги: продажа автомобиля осуществляется в разумный срок, определяемый рыночными условиями, характеристиками автомобиля, установленной ценой и активностью покупателей. Агент не гарантирует продажу в какой-либо конкретный срок, но обязуется прилагать максимальные усилия для достижения результата. Ориентировочный срок продажи на основании рыночной статистики составляет от 15 до 60 календарных дней, однако фактические сроки могут отличаться как в меньшую, так и в большую сторону. Агент информирует Заказчика о ходе процесса через Личный кабинет, а также направляет уведомления о критических событиях в порядке, предусмотренном п. 7.6. При отсутствии прогресса Агент совместно с Заказчиком корректирует стратегию (цену, рекламный бюджет, условия продажи). Заказчик вправе в любой момент отозвать поручение на продажу, уведомив Агента через Личный кабинет. В этом случае Заказчик обязан оплатить фактически понесённые Агентом расходы (например, стоимость уже проведённого осмотра, рекламных кампаний, если они были согласованы). Фиксированная часть вознаграждения не взимается.

4.5. Согласование дополнительных расходов

4.5.1. К дополнительным расходам относятся: стоимость осмотра, ремонта, рекламных кампаний, логистики, материалов и иных затрат, не входящих в базовое вознаграждение Агента.

4.5.2. Агент направляет Заказчику предложение о дополнительных расходах с указанием стоимости, объёма и сроков.

4.5.3. Согласование осуществляется одним из следующих способов: через Личный кабинет (нажатие кнопки «Согласовать» или «Одобрить»); по электронной почте: согласием признаётся прямой ответ с явным подтверждением (например, «согласен», «одобряю»), направленный с электронной почты, указанной Заказчиком при регистрации.

4.5.4. Молчание Заказчика не является согласием.

4.5.5. Заказчик вправе отказаться от любых дополнительных расходов без штрафных санкций. Отказ не влияет на оказание основной услуги (кроме случаев, когда дополнительные расходы объективно необходимы для её выполнения).

4.6. Порядок определения и изменения сроков

4.6.1. Сроки, указанные в описании Услуг (п. 4.2–4.4), являются ориентировочными и не являются сроком исполнения обязательств по смыслу ст. 27 ЗоЗПП до момента их согласования Сторонами в Заявке или смете.

4.6.2. Агент обязуется согласовать с Заказчиком конкретный срок выполнения работ (ремонт) или продажи (для ППК) после завершения диагностики и утверждения сметы, либо после анализа рыночной ситуации. Указанный согласованный срок считается сроком исполнения обязательств и фиксируется в Личном кабинете.

4.6.3. Если в ходе выполнения работ возникают обстоятельства, объективно препятствующие завершению в согласованный срок (недоступность запчастей, задержка поставки, выявление скрытых дефектов, изменение рыночной ситуации), Агент уведомляет Заказчика не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения срока и предлагает новый срок. Заказчик вправе согласиться или отказаться от дальнейшего выполнения работ. При отказе Агент возвращает Заказчику денежные средства за вычетом фактически понесённых расходов.

4.6.4. За несоблюдение согласованного срока Агент несёт ответственность в соответствии со ст. 28 ЗоЗПП (неустойка 3% за каждый день просрочки).

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Агент обязуется:

5.1.1. Организовать оказание Услуг в соответствии с условиями Оферты и Заявкой

Заказчика, привлекая Подрядчиков.

5.1.2. Предоставить Заказчику полную и достоверную информацию об Услугах, их стоимости, сроках и порядке оказания.

5.1.3. Обеспечить конфиденциальность персональных данных Заказчика в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.1.4. Рассматривать претензии Заказчика в порядке, установленном законодательством и настоящей Офертой.

5.1.5. Информировать Заказчика о ходе выполнения Заявки через Личный кабинет, а о критических событиях — дополнительно в порядке, предусмотренном п. 7.6.

5.2. Агент вправе:

5.2.1. Привлекать Подрядчиков и иных третьих лиц для организации оказания Услуг без дополнительного согласования с Заказчиком.

5.2.2. Изменять Тарифы и стоимость Услуг в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Заказчика через Сайт не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу, за исключением случаев, когда изменения вызваны изменением законодательства (в этом случае уведомление может быть сокращено до разумного срока).

5.2.3. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком условий Оферты, в том числе несвоевременной оплаты, до устранения нарушения.

5.3. Заказчик обязуется:

5.3.1. Предоставить достоверную информацию об автомобиле (VIN, пробег, техническое состояние и т.п.) и контактные данные.

5.3.2. Своевременно оплачивать Услуги и дополнительные расходы в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящей Оферты.

5.3.3. Обеспечить доступ к автомобилю для проведения осмотра, ремонта или продажи в согласованное время.

5.3.4. Соблюдать правила нахождения на территории Подрядчика (СТО) при личном присутствии.

5.3.5. Нести ответственность за любые последствия, связанные с недостоверностью предоставленной информации.

5.3.6. Регулярно проверять Личный кабинет и обеспечивать актуальность контактных данных для получения уведомлений.

5.4. Заказчик вправе:

5.4.1. Получить Услуги надлежащего качества в согласованные сроки.

5.4.2. Отказаться от Услуги в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящей Оферты.

5.4.3. Получить информацию о статусе выполнения Заявки через Личный кабинет или по запросу.

5.4.4. Требовать устранения недостатков оказанных Услуг или соразмерного уменьшения цены в порядке, установленном законодательством.

6. ЦЕНА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Стоимость Услуг определяется в соответствии с Тарифами, опубликованными на Сайте по адресу: <https://проактив.рф/tariffs>. В случае расхождения цен в разных разделах Сайта приоритет имеют цены, указанные на момент оформления Заявки.

6.2. Цены на Сайте указаны в рублях РФ и включают НДС по ставке, установленной законодательством РФ.

6.3. Оплата Услуг производится Заказчиком одним из следующих способов: банковской картой (Visa, MasterCard, МИР) через платёжный сервис на Сайте; через Систему быстрых платежей (СБП); иными способами, указанными на Сайте.

6.4. Оплата считается произведённой с момента зачисления денежных средств на расчётный счёт Агента или платёжного агента.

6.5. Для услуг с предварительной оплатой Агент приступает к организации оказания Услуги только после получения полной или частичной оплаты (в размере, указанном на Сайте или в счёте).

6.6. Особенности оплаты услуги «Продажа под ключ»: вознаграждение Агента (5% от цены продажи) уплачивается только после успешной продажи автомобиля. Счёт на вознаграждение выставляется после подписания договора купли-продажи между Заказчиком и покупателем. Дополнительные расходы (осмотр, ремонт, реклама) оплачиваются Заказчиком отдельно по факту согласования.

6.7. В случае просрочки оплаты (в том числе несвоевременной оплаты дополнительных расходов) Агент вправе приостановить оказание Услуг до полного погашения задолженности. Заказчик также уплачивает пеню в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы задолженности.

7. ДОКУМЕНТООБОРОТ И ПРИЁМКА УСЛУГ

7.1. По итогам оказания Услуги Агент формирует и направляет Заказчику акт оказанных услуг (или универсальный передаточный документ) в электронном виде через Личный кабинет или на электронную почту.

7.2. Акт считается подписанным Заказчиком, если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его направления Заказчику через Личный кабинет и на электронную почту Заказчик не представил мотивированных письменных возражений. До истечения указанного срока Заказчик вправе осмотреть результат, провести проверку качества и заявить отказ от приёмки.

7.3. В случае обнаружения недостатков в оказанной Услуге Заказчик обязан указать их в возражениях с приложением подтверждающих материалов (фото, видео и т.п.).

7.4. При оплате Услуг через платёжные системы Агент направляет Заказчику кассовый чек в соответствии с Федеральным законом № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники».

7.5. Подписание акта Заказчиком (или наступление автоакцепта) является подтверждением того, что Услуга оказана надлежащим образом и принята Заказчиком в полном объёме.

7.6. Информирование о ходе оказания услуги и критических событиях

7.6.1. Агент обеспечивает Заказчику доступ к актуальной информации о ходе оказания Услуги через Личный кабинет на Платформе. Заказчик обязуется регулярно проверять Личный кабинет для получения информации о статусе Заявки, документах и иных сведениях, связанных с исполнением Договора.

7.6.2. В случае наступления критических событий, которые могут повлиять на сроки оказания Услуги, её качество или стоимость, Агент направляет Заказчику уведомление одним или несколькими из следующих способов (по выбору Агента): на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при регистрации; через SMS-сообщение на номер телефона, указанный Заказчиком при регистрации; через мессенджеры (Telegram, WhatsApp, Viber и др.) при условии, что Заказчик предоставил соответствующие контактные данные и дал согласие на получение уведомлений в мессенджерах.

7.6.3. К критическим событиям относятся: выявление скрытых дефектов, требующих дополнительных работ и увеличения сметы; задержка поставки запасных частей или материалов, влияющая на срок выполнения работ; невозможность доступа к автомобилю по вине Заказчика; необходимость согласования дополнительных работ или изменения сметы; завершение каждого этапа работ (осмотр, ремонт, продажа) с предоставлением отчёта; иные события, которые Агент признаёт существенными для исполнения Договора.

7.6.4. Уведомление, направленное одним из способов, указанных в п. 7.6.2, считается надлежащим исполнением обязанности Агента по информированию Заказчика, предусмотренной ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей». Заказчик несёт ответственность за: актуальность контактных данных, указанных при регистрации; своевременное ознакомление с информацией в Личном кабинете; получение уведомлений по указанным каналам связи.

7.6.5. Заказчик вправе в любой момент изменить предпочтительный способ получения уведомлений в настройках Личного кабинета. В случае изменения контактных данных Заказчик обязан незамедлительно обновить их в Личном кабинете. Уведомления, направленные Агентом на последние известные

контактные данные, считаются полученными Заказчиком надлежащим образом.

8. ПОРЯДОК ОТКАЗА ОТ УСЛУГ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Заказчик вправе отказаться от Услуги в любое время до начала её оказания. При отказе до начала Агент возвращает 100% уплаченной суммы.

8.2. При отказе от Услуги после начала её оказания, но до завершения, Заказчик оплачивает Агенту фактически понесённые расходы, связанные с исполнением Договора, а также стоимость фактически оказанной части Услуги. Оставшаяся часть подлежит возврату.

8.3. Услуга, оказанная надлежащим образом и принятая Заказчиком (в том числе по автоакцепту), возврату не подлежит.

8.4. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту или счёт, с которого была произведена оплата, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного заявления Заказчика.

8.5. Для возврата денежных средств Заказчик направляет заявление на адрес электронной почты: hello@проактив.рф или через форму обратной связи в Личном кабинете.

8.6. В случае, если отказ от Услуги связан с ненадлежащим качеством, Заказчик вправе требовать полного возврата или соразмерного уменьшения цены в соответствии с ЗоЗПП.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Агент несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ, включая ЗоЗПП, с учётом ограничений, установленных настоящей Офертой.

9.2. За нарушение согласованного срока оказания Услуги (в том числе отдельных этапов, если они установлены) Агент уплачивает Заказчику неустойку в размере 3% от цены Услуги за каждый день просрочки, но не более цены Услуги (ст. 28 ЗоЗПП). Данная ответственность не наступает в случаях, предусмотренных п. 4.6.3.

9.3. За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя о возврате денежных средств Агент уплачивает неустойку в размере 1% от суммы, подлежащей возврату, за каждый день просрочки (ст. 23 ЗоЗПП).

9.4. Агент несёт перед Заказчиком ответственность за качество и сроки оказания услуг, включая действия/бездействие привлечённых Подрядчиков, в объёме, предусмотренном Законом РФ «О защите прав потребителей». Агент вправе предъявить регрессные требования к Подрядчику, допустившему нарушения.

9.5. Ответственность Агента определяется в соответствии с действующим законодательством. Любые соглашения об ограничении ответственности, ухудшающие положение потребителя, ничтожны.

9.6. В соответствии со ст. 13, 29 Закона «О защите прав потребителей» Заказчик вправе предъявлять требования о безвозмездном устранении недостатков, соразмерном уменьшении цены или возмещении убытков непосредственно к Агенту, а Агент после их удовлетворения получает право обратного требования (регресса) к виновному Подрядчику.

10. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

10.1. В случае обнаружения недостатков в оказанной Услуге Заказчик направляет Агенту письменную претензию на адрес электронной почты hello@проактив.рф или через Личный кабинет.

10.2. Претензия должна содержать: ФИО Заказчика; номер Заявки; описание недостатков; требование Заказчика (устранение недостатков, соразмерное уменьшение цены, возврат денежных средств).

10.3. Агент обязан рассмотреть претензию и направить ответ в течение 10 (десяти) календарных дней с даты её получения.

10.4. В случае отказа Агента в удовлетворении претензии или отсутствия ответа в установленный срок Заказчик вправе обратиться в суд или в Роспотребнадзор.

10.5. Все споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, разрешаются путём переговоров. При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению в суде по месту жительства Заказчика или по месту нахождения

Агента (по выбору Заказчика) в соответствии с ЗоЗПП.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

11.1. Обработка персональных данных Заказчика осуществляется Агентом в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» и Политикой конфиденциальности Агента, размещённой по адресу: <https://проактив.рф/privacy>.

11.2. Заказчик, принимая условия Оферты, даёт согласие на обработку своих персональных данных в целях заключения и исполнения Договора, включая направление уведомлений о статусе Заявок (обязательные сервисные сообщения), рассылки информационных материалов о возможностях Платформы (с возможностью отписки), обработку претензий.

11.3. Агент обязуется не передавать персональные данные Заказчика третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ или необходимых для исполнения Договора (передача данных Подрядчику для оказания Услуги, платёжным системам для проведения платежей).

11.4. Заказчик вправе отозвать согласие на обработку персональных данных, направив письменное уведомление на адрес hello@проактив.рф. Отзыв согласия может повлечь невозможность дальнейшего оказания Услуг.

12. ФОРС-МАЖОР

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, войны, забастовки, террористические акты, акты государственных органов, сбои в работе интернета и телекоммуникационных сетей, массовые кибератаки, задержки поставок от поставщиков и т.п.), которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

12.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения, обязана уведомить другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления обстоятельств.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящая Оферта регулируется законодательством Российской Федерации.

13.2. Признание судом недействительности какого-либо положения Оферты не влечёт недействительность остальных положений.

13.3. Текст действующей редакции Оферты всегда доступен на Сайте по адресу: <https://проактив.рф/b2c-offer>.

13.4. Все уведомления и сообщения Сторон направляются через Личный кабинет, по электронной почте, SMS или через мессенджеры (Telegram, WhatsApp, Viber и др.). Критические уведомления дублируются одним из указанных способов в соответствии с п. 7.6.2. Сообщения, направленные Агентом на последний известный адрес электронной почты, номер телефона или аккаунт в мессенджере Заказчика, считаются полученными через 1 (один) рабочий день после отправки.

13.5. Заказчик обязуется своевременно обновлять контактные данные в Личном кабинете.

13.6. Положения Пользовательского соглашения платформы «ПроАктив» (<https://проактив.рф/terms>) применяются к отношениям Сторон в части, не противоречащей настоящей Оферте и императивным нормам законодательства о защите прав потребителей. В частности, раздел 6А Пользовательского соглашения («Гарантии непрерывности и технологическая защита») не применяется к Заказчику по настоящему Договору.

14. РЕКВИЗИТЫ АГЕНТА

Общество с ограниченной ответственностью «ПроАктив» ОГРН: 1267700004879 ИНН: 9715521505 КПП: 771501001 Юридический адрес: 125438, г. Москва, ул. Автомоторная, д. 1/3, стр. 2, помещение 6Н/6 Почтовый адрес: 125438, г. Москва, ул. Автомоторная, д. 1/3, стр. 2, помещение 6Н/6 Электронная почта: hello@проактив.рф Телефон: +7 (499) 700-88-71