УТВЕРЖДЕНА
приказом Генерального директора
ООО «Смоленский Проект Помним»
№ 02-26-П от 11.08.2026

Публичная оферта на заключение договора возмездного оказания услуг

ООО «Смоленский Проект Помним»

Редакция от 11.08.2026. Размещена на сайте Оператора по адресу: https://pomnim.online/contract.

Настоящая Публичная оферта (далее – Оферта) является предложением ООО «Смоленский Проект Помним» заключить договор возмездного оказания услуг на изложенных ниже условиях.

1. Термины и определения

1.1. В Оферте используются следующие термины:

а) **Оператор** – ООО «Смоленский Проект Помним» (ОГРН 1256700001986). Оператор является исполнителем в значении Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

б) **Сайт** – сайт Оператора в сети «Интернет» по адресу https://pomnim.online, включая все его страницы.

в) **Заказчик** – физическое лицо, заказывающее Услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

г) **Услуга** – услуга Оператора, доступная для заказа на Сайте.

д) **Условия оказания Услуги** (далее также – Условия) – утверждаемый Оператором документ, определяющий состав, срок, цену и иные особенности оказания отдельного вида Услуг.

е) **Личный кабинет** – раздел Сайта, доступ к которому Заказчик получает после регистрации. В Личном кабинете отображаются сведения о Заказчике, оформленные им Заказы и сведения о захоронениях, добавленные Заказчиком.

ж) **Заявка** – оформленная Заказчиком в Личном кабинете форма заказа Услуги с выбором Услуги и указанием необходимых сведений.

з) **Заказ** – сформированный на основании Заявки заказ Услуги с присвоенным номером и датой, с указанием состава, цены и срока оказания Услуги. Заказ является неотъемлемой частью договора.

и) **Подтверждение заказа** – направляемое Оператором на адрес электронной почты Заказчика сообщение о принятии Заказа и поступлении оплаты, содержащее номер и дату Заказа, его состав и уплаченную сумму.

к) **Результат** – документ либо иной результат оказания Услуги, направляемый Заказчику. Состав Результата по каждой Услуге устанавливается Условиями.

л) **Привлеченный специалист** – третье лицо, привлекаемое Оператором к оказанию Услуги.

м) **Политика** – Политика обработки персональных данных Оператора, размещенная на Сайте.

1.2. Заказчик в значении Оферты является Клиентом в значении Политики.

1.3. Термины, не определенные в Оферте, используются в значении, установленном законодательством Российской Федерации.

2. Предмет Оферты и структура документов

2.1. Оператор оказывает Заказчикам услуги, связанные с местами захоронения, в том числе выездной поиск места захоронения и уход за захоронениями. Перечень Услуг, доступных для заказа, размещается на Сайте.

2.2. Оферта является публичной офертой (пункт 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации), адресованной неопределенному кругу лиц. Заключаемый на ее основании договор является публичным (статья 426 Гражданского кодекса Российской Федерации) и договором присоединения (статья 428 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.3. Условия оказания отдельных видов Услуг утверждаются Оператором и размещаются на Сайте.

При расхождении между настоящей Офертой и Условиями оказания Услуги применяются Условия оказания Услуги – в части, регулирующей соответствующую Услугу.

Обработка персональных данных регулируется Политикой обработки персональных данных (https://pomnim.online/confidence) независимо от положений настоящей Оферты и Условий оказания Услуги.

Пользование Сайтом, не связанное с заказом Услуг, регулируется Пользовательским соглашением (https://pomnim.online/agreement).

2.4. По видам Услуг, в отношении которых Условия оказания Услуги Оператором не утверждены, состав, срок и цена Услуги определяются в Заказе, формируемом на основании Заявки до оплаты. Остальные условия определяются настоящей Офертой.

2.5. Информация об Услуге – ее наименование, состав действий Оператора, порядок оказания, вид Результата, цена и срок оказания – доводится до Заказчика на Сайте, в Условиях и в Заказе до оформления Заявки и до оплаты.

3. Регистрация на Сайте и заключение договора

3.1. Оформление Заявки возможно после регистрации Заказчика на Сайте. При регистрации Заказчик указывает адрес электронной почты и иные запрашиваемые сведения и подтверждает согласия и принятие документов Оператора отдельными отметками.

3.2. Регистрация завершается подтверждением адреса электронной почты – переходом по ссылке из письма Оператора. После этого Заказчику открывается доступ в Личный кабинет.

3.3. Ознакомившись с Офертой, Условиями и ценой Услуги, Заказчик оформляет Заявку в Личном кабинете, указывает сведения, необходимые для оказания Услуги, и проставляет отдельные отметки: принятие Оферты, принятие Условий оказания Услуги, согласия, необходимые для оказания Услуги, и подтверждения, предусмотренные пунктом 14.2 Оферты. Каждая отметка проставляется самостоятельно.

3.4. На основании Заявки формируется Заказ. Состав, цена и срок оказания Услуги доводятся до Заказчика до оплаты и отображаются в Личном кабинете.

3.5. Акцептом Оферты является оплата Заказчиком Заказа (пункт 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации). С момента поступления оплаты Оператору договор считается заключенным в простой письменной форме (пункты 2 и 3 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.6. Акцептом Оферты Заказчик принимает ее условия в целом, без изъятий и оговорок.

3.7. После оплаты Оператор направляет Заказчику Подтверждение заказа. Сведения о Заказе отображаются в Личном кабинете.

3.8. К договору применяется редакция Оферты и Условий оказания Услуги, которую Заказчик принял отметками при оформлении Заявки (пункт 3.3) и которая была размещена на Сайте на дату оформления Заказа. Дату принятой Заказчиком редакции каждого документа Оператор фиксирует в системах учета одновременно с отметкой. Изменение Оферты и Условий после оформления Заказа на условия этого Заказа не влияет.

3.9. Оператор уведомляет Заказчика о переходе к совершению основных действий по Услуге. Наименование такого уведомления, состав включаемых в него сведений и момент его направления устанавливаются Условиями.

4. Привлечение специалистов

4.1. Оператор вправе привлекать к оказанию Услуг третьих лиц. Ответственность за действия таких лиц перед Заказчиком несет Оператор. Требования, связанные с оказанием Услуги, Заказчик предъявляет Оператору.

4.2. Оператор отвечает перед Заказчиком за действия привлеченных специалистов как за свои собственные (статья 403 Гражданского кодекса Российской Федерации).

4.3. Привлечение специалистов не изменяет объем прав Заказчика, цену и срок оказания Услуги.

4.4. Оператор самостоятельно определяет, кого из привлеченных специалистов задействовать, и вправе заменить привлеченного специалиста в течение срока оказания Услуги. Согласование замены с Заказчиком и уведомление о ней не требуются.

5. Цена Услуги и порядок оплаты

5.1. Цена Услуги устанавливается Оператором, размещается на Сайте и указывается в Заказе. Цена является полной и включает все расходы Оператора, связанные с оказанием Услуги, если иное не установлено Условиями.

5.2. Услуги оказываются на условиях предварительной оплаты в размере 100 % цены Заказа. Оплачивая Заказ, Заказчик выражает согласие на предварительную оплату (пункт 2 статьи 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

5.3. Оплата производится способами, указанными на Сайте.

5.4. Оказание Услуги может осуществляться по этапам. Состав этапов и распределение цены Услуги между ними устанавливаются Условиями и учитываются при отказе Заказчика от исполнения договора (раздел 10).

5.5. Кассовый чек направляется Заказчику на адрес электронной почты отдельным сообщением. Чек формируется с использованием сервиса кредитной организации, обслуживающей прием платежей; ответственность за направление чека перед Заказчиком несет Оператор.

5.6. Оператор вправе изменять цены на Услуги. Измененные цены применяются к Заказам, оформленным после их размещения на Сайте. Цена оплаченного Заказа изменению не подлежит.

6. Срок оказания Услуги. Приостановка

6.1. Срок оказания Услуги устанавливается Условиями, указывается в Заказе и исчисляется с даты поступления оплаты Оператору.

6.2. Оператор вправе сообщать Заказчику ориентировочные сроки и периоды совершения отдельных действий по Услуге. Такое сообщение носит информационный характер, самостоятельного обязательства Оператора не создает и срок оказания Услуги, установленный пунктом 6.1, не изменяет. Промежуточные сроки оказания Услуги не устанавливаются.

6.3. Услуга считается оказанной с момента направления Оператором Результата Заказчику. Истечение срока оказания Услуги само по себе не означает, что Услуга не оказана либо оказана не в полном объеме.

6.4. Оказание Услуги приостанавливается при непредоставлении Заказчиком запрошенных Оператором сведений или документов, необходимых для оказания Услуги,

– со дня направления запроса до дня получения ответа, а также по основаниям, прямо установленным Условиями. Иных оснований приостановки не имеется.

6.5. О приостановке Оператор уведомляет Заказчика с указанием основания и ожидаемого срока возобновления. На срок приостановки срок оказания Услуги продлевается.

6.6. Общий срок приостановки не может превышать 30 календарных дней. По его истечении Заказчик вправе отказаться от исполнения договора; уплаченная сумма возвращается в полном объеме независимо от объема оказанной Услуги.

6.7. При нарушении срока оказания Услуги Заказчик пользуется правами, предусмотренными статьей 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», включая право назначить новый срок, потребовать уменьшения цены, поручить оказание Услуги третьим лицам с возмещением расходов, отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков, а также право на неустойку в размере 3 % цены Услуги за каждый день просрочки.

7. Результат Услуги и приемка

7.1. Результат направляется Заказчику на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при регистрации на Сайте. Результат считается направленным с момента его поступления на указанный адрес (пункт 13.1 Оферты); с этого же момента обязанность Оператора по передаче Результата считается исполненной.

7.2. По запросу Заказчика Оператор повторно направляет Результат в течение 12 месяцев с даты его первого направления. Повторное направление производится безвозмездно.

7.3. Заказчик вправе направить Оператору возражения по Результату в течение 7 рабочих дней с даты его направления, если Условиями не установлен более длительный срок. Если в этот срок возражения не поступили, Результат считается принятым.

7.4. Принятие Результата, в том числе в силу истечения срока на представление возражений, не лишает Заказчика права предъявить требования, связанные с недостатками оказанной Услуги, в порядке раздела 9 Оферты и в пределах гарантийного срока.

7.5. Оказание Услуги не сопровождается составлением двустороннего акта. Факт и объем оказания Услуги подтверждаются Результатом, направленным Заказчику. Односторонне составленный Оператором документ приемку Услуги не заменяет.

8. Гарантийные сроки

8.1. На результат оказанной Услуги устанавливается гарантийный срок:

Категория Услуги	**Гарантийный срок**
Выездной поиск места захоронения	90 рабочих дней

Категория Услуги	Гарантийный срок
Иные Услуги	14 календарных дней

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия Результата. Требования, связанные с недостатками Услуги, обнаруженными по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня принятия результата Услуги, Заказчик вправе предъявить в порядке пункта 5 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

8.2. Обстоятельства, признаваемые недостатками отдельной Услуги, устанавливаются Условиями.

8.3. В пределах гарантийного срока Оператор отвечает за недостатки Услуги, если не докажет, что они возникли после принятия Результата Заказчиком (пункт 4 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

8.4. К отношениям сторон в части приемки Результата и гарантии качества дополнительно применяются правила статей 720, 722 и 724 Гражданского кодекса Российской Федерации в силу статьи 783 Гражданского кодекса Российской Федерации – в части, не противоречащей существу договора возмездного оказания услуг и настоящей Оферте.

9. Права Заказчика при обнаружении недостатков Услуги

9.1. При обнаружении недостатков оказанной Услуги Заказчик вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены Услуги, безвозмездного повторного оказания Услуги либо возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами (пункт 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

9.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если обнаружены существенные недостатки Услуги или иные существенные отступления от условий договора, а также если недостатки не устранены Оператором в установленный Заказчиком срок.

9.3. Требования, связанные с недостатками Услуги, предъявляются при принятии Результата, в ходе оказания Услуги либо в течение гарантийного срока, а по недостаткам, обнаруженным по его истечении, – в порядке пункта 5 статьи 29 указанного Закона. Оператор не устанавливает сроков, ограничивающих право Заказчика на предъявление требований.

9.4. Недостатки устраняются Оператором в срок, назначенный Заказчиком, а если срок не назначен – в течение 14 рабочих дней со дня получения требования.

9.5. Выбор требования принадлежит Заказчику. Оператор не вправе ограничивать этот выбор либо ставить удовлетворение требования в зависимость от обстоятельств, не связанных с недостатками Услуги.

10. Отказ Заказчика от исполнения договора

10.1. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора в любое время до момента оказания Услуги. Этапы Услуги, завершенные до получения Оператором заявления об отказе, подлежат оплате в полном объеме в размере, установленном для соответствующего этапа. В части незавершенных этапов Оператор удерживает фактически понесенные расходы, подтвержденные документально. Расчет удерживаемой суммы направляется Заказчику одновременно с возвратом.

10.2. Моменты, определяющие завершение этапов, и размер удерживаемой суммы по каждому из них устанавливаются Условиями. Прекращение договора не освобождает Оператора от обязанности передать Заказчику результат этапов, оплата которых удержана; такая передача продолжением оказания Услуги не является и дополнительной оплаты не требует.

10.3. Заявление об отказе направляется на адрес info@pomnim.online либо через форму на Сайте. Договор считается прекращенным со дня получения заявления Оператором.

10.4. Отказ от исполнения договора не лишает Заказчика права предъявить требования, связанные с недостатками уже оказанной части Услуги.

11. Возврат денежных средств

11.1. Возврат производится в течение 10 календарных дней тем же способом, которым была произведена оплата, если Заказчик не указал иное. Требования Заказчика, связанные с недостатками оказанной Услуги или нарушением срока ее оказания, удовлетворяются в десятидневный срок, установленный статьей 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Если возврат тем же способом невозможен, Оператор в течение одного рабочего дня с даты получения обращения запрашивает у Заказчика банковские реквизиты; срок возврата исчисляется со дня их получения.

11.2. Обращение о возврате направляется на адрес info@pomnim.online либо через форму на Сайте.

11.3. Оператор не вправе обусловливать возврат совершением Заказчиком действий, не предусмотренных Офертой.

12. Обстоятельства, при которых Оператор не оказывает Услугу

12.1. Оператор не приступает к оказанию Услуги либо прекращает ее оказание и возвращает Заказчику уплаченную сумму в полном объеме без каких-либо удержаний при наличии одного из следующих обстоятельств:

1) Заказчик не исполнил обязанность, предусмотренную Офертой или Условиями, в том числе не предоставил сведения или документы, необходимые для оказания Услуги, либо не подтвердил наличие правового основания на получение сведений об умершем (статья 328 Гражданского кодекса Российской Федерации);

2) оказание Услуги стало невозможным вследствие обстоятельства, за которое ни одна из сторон не отвечает (статья 416 Гражданского кодекса Российской Федерации);

3) оказание Услуги повлекло бы нарушение требований законодательства Российской Федерации, в том числе о персональных данных и об охране частной жизни гражданина (статья 10, статья 152.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьи 5 и 6 Федерального закона «О персональных данных»).

Об этом Оператор направляет Заказчику письменное уведомление с указанием обстоятельства, послужившего основанием.

12.2. Конкретные обстоятельства по каждому из оснований, предусмотренных пунктом 12.1, устанавливаются Условиями закрытым перечнем.

12.3. Уведомление направляется на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при регистрации на Сайте. Возврат производится в порядке раздела 11 Оферты.

13. Обмен сообщениями. Обращения и претензионный порядок

13.1. Юридически значимые сообщения направляются Оператором на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при регистрации на Сайте, а Заказчиком – на адрес info@pomnim.online либо через форму на Сайте. Сообщение считается доставленным с момента его поступления на соответствующий адрес (статья 165.1 Гражданского кодекса Российской Федерации).

13.2. Заказчик обеспечивает актуальность указанного им адреса электронной почты и вправе изменить его в Личном кабинете. Риск неполучения сообщений, направленных по устаревшему адресу, несет Заказчик.

13.3. Обращения, заявления и претензии направляются Оператору способами, указанными в пункте 13.1.

13.4. Оператор рассматривает обращение и направляет ответ в течение 10 календарных дней со дня его получения, если законом не установлен более короткий срок.

13.5. Оператор не устанавливает сроков, с пропуском которых обращение Заказчика не рассматривается. Обращение рассматривается независимо от того, когда оно направлено.

13.6. Направление обращения Оператору не является обязательным условием для обращения Заказчика в суд.

14. Персональные данные и фотоматериалы

14.1. Обработка персональных данных Заказчика и иных лиц, сведения о которых предоставлены Заказчиком, осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных, размещенной на Сайте.

14.2. Согласие на обработку персональных данных дается Заказчиком при регистрации на Сайте отдельной отметкой; текст согласия размещается на Сайте по ссылке рядом с отметкой. При оформлении Заявки Заказчик отдельной отметкой дает согласие на обработку персональных данных лиц, сведения о которых он предоставляет, в том числе на поручение их обработки привлеченному специалисту. Наличие у Заказчика правового основания на предоставление таких сведений и достоверность сведений подтверждаются **самостоятельной отметкой**: подтверждение согласием не является и в текст согласия не включается (часть 1 статьи 9 Федерального закона «О персональных данных»).

14.3. Согласие на получение рекламных и информационных сообщений дается отдельно и может быть отозвано в любое время. Отказ от их получения не влияет на возможность заказать Услугу.

14.4. Фотоматериалы и сведения об оказанных Услугах используются Оператором в целях, не связанных с исполнением договора, в том числе в портфолио, рекламных и информационных материалах, только при наличии отдельного согласия Заказчика. Форма такого согласия утверждается Оператором и размещается на Сайте по постоянному адресу; до ее утверждения и размещения указанное использование Оператором не осуществляется. Использование изображения гражданина и сведений об умершем допускается при наличии согласий, предусмотренных статьей 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации и Политикой. Согласие может быть отозвано в порядке, установленном Политикой.

15. Ответственность сторон. Обстоятельства непреодолимой силы

15.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.2. Заказчик отвечает за достоверность и полноту предоставленных им сведений, а также за наличие правового основания на предоставление сведений об умершем и иных лицах.

15.3. Стороны не несут ответственности за неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы (пункт 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации). Срок исполнения отодвигается на время действия таких обстоятельств. Если они действуют более 30 календарных дней, Заказчик вправе отказаться от исполнения договора в порядке раздела 10 Оферты. Если такие обстоятельства делают оказание Услуги невозможным, применяется подпункт 2 пункта 12.1 Оферты.

16. Изменение Оферты и действие редакций

16.1. Оператор вправе изменять настоящий документ. Новая редакция применяется к Заказам, оформленным после ее размещения на Сайте. К ранее оформленным Заказам применяется редакция, действовавшая на дату оформления соответствующего Заказа.

Действующая и прежние редакции размещаются на Сайте по постоянным адресам с указанием даты.

16.2. Условия оказания Услуг изменяются в том же порядке.

16.3. Изменение Оферты и Условий не является основанием для изменения цены, состава и срока оплаченного Заказа.

17. Применимое право и разрешение споров

17.1. К договору применяется право Российской Федерации.

17.2. Иски Заказчика могут быть предъявлены по его выбору в суд по месту нахождения Оператора, по месту жительства или пребывания Заказчика либо по месту заключения или исполнения договора (пункт 2 статьи 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). Условия, ограничивающие этот выбор, не применяются.

17.3. Местом заключения договора стороны признают место нахождения Оператора.

18. Реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «Смоленский Проект Помним»

ОГРН 1256700001986, ИНН 6700029207, КПП 670001001.

Юридический и почтовый адрес: 216790, Смоленская область, Руднянский муниципальный округ, г. Рудня, ул. Западная, д. 26А, пом. 18.

Расчетный счет 40702810901130004287 в АО «АЛЬФА-БАНК», БИК 044525593.

Адрес электронной почты: info@pomnim.online.

Режим работы: с 9:00 до 18:00 по московскому времени, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.