

Условия оказания услуги «Выездной поиск места захоронения»

ООО «Смоленский Проект Помним»

Редакция от 11.08.2026. Размещены на сайте Оператора по адресу:
<https://pomnim.online/find-terms>.

Настоящие Условия являются приложением к Публичной оферте на заключение договора возмездного оказания услуг, размещенной по адресу <https://pomnim.online/contract> (далее – Оферта).

1. О настоящих Условиях

1.1. Настоящие Условия являются приложением к Оферте и регулируют оказание Услуги «Выездной поиск места захоронения». По вопросам, не урегулированным настоящими Условиями, применяется Оферта. При расхождении между настоящими Условиями и Офертой применяются настоящие Условия. Обработка персональных данных регулируется Политикой обработки персональных данных.

1.2. Договор заключается в порядке, установленном разделом 3 Оферты. При оформлении Заявки Заказчик подтверждает принятие настоящих Условий отдельной отметкой.

1.3. Термины, определенные в Оферте, используются в настоящих Условиях в том же значении. Дополнительно применяются термины:

Поисковый специалист – привлеченный специалист, совершающий действия, предусмотренные пунктом 2.4 настоящих Условий.

Уведомление о начале поиска – направляемое Оператором Заказчику сообщение о том, что Оператор завершил Этап 1 и приступил к совершению действий, предусмотренных пунктом 2.4 настоящих Условий (пункт 3.9 Оферты).

Отчет – Результат Услуги в значении Оферты: документ, составляемый Оператором по итогам совершения действий, предусмотренных разделом 2 настоящих Условий, и направляемый Заказчику независимо от результата поиска.

2. Состав Услуги

2.1. Оператор совершает в интересах Заказчика действия, направленные на установление места захоронения, предусмотренные пунктами 2.2 и 2.4 настоящих Условий, и передает Заказчику Отчет. Перечень действий, составляющих Услугу, является закрытым.

2.2. Этап 1 «Организация поиска» включает:

- 1) прием Заявки и проверку полноты предоставленных Заказчиком сведений;
- 2) проверку предоставленных сведений по имеющимся у Оператора базам данных и иным доступным ему источникам;
- 3) подбор и назначение поискового специалиста;
- 4) согласование с поисковым специалистом даты выезда;
- 5) передачу поисковому специалисту сведений, необходимых для поиска.

Этап 1 завершается направлением Заказчику Уведомления о начале поиска. Уведомление направляется после совершения действий, предусмотренных настоящим пунктом.

2.3. Уведомление о начале поиска содержит номер Заказа, сообщение о том, что для оказания Услуги привлечен специалист, и ориентировочный период выезда. Ориентировочный период выезда сообщается в порядке пункта 6.2 Оферты.

2.4. Этап 2 «Поиск и отчет» включает:

- 1) направление запроса в администрацию кладбища – при наличии условий, указанных в пункте 2.5 настоящих Условий;
- 2) выезд поискового специалиста на кладбище;
- 3) обход территории кладбища с фиксацией геопозиции обследованных участков;
- 4) опрос сотрудников администрации кладбища и иных лиц, находящихся на территории кладбища;
- 5) фотофиксацию обследованных участков и ключевых ориентиров, а при установлении места захоронения – фотофиксацию места захоронения;
- 6) при установлении места захоронения – фиксацию его географических координат;
- 7) составление Отчета и его направление Заказчику.

Этап 2 завершается направлением Заказчику Отчета.

2.5. Запрос в администрацию кладбища направляется, если это возможно и целесообразно исходя из предоставленных Заказчиком сведений. Отказ администрации кладбища предоставить сведения либо отсутствие ее ответа не влияют ни на объем Услуги, ни на срок ее оказания и не являются условием выезда поискового специалиста.

2.6. В цену Услуги входит один выезд поискового специалиста на кладбище.

3. Сведения, предоставляемые Заказчиком

3.1. Для оказания Услуги Заказчик указывает в Заявке фамилию, имя и отчество умершего, дату его смерти либо период, в который наступила смерть, а также наименование и место нахождения кладбища. Заказчик вправе указать иные известные ему сведения, в том числе дату рождения умершего, предполагаемое расположение места захоронения, описание либо изображение надгробного сооружения.

3.2. Если предоставленных сведений недостаточно для оказания Услуги, Оператор запрашивает недостающие сведения на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при регистрации на Сайте. Заказчик предоставляет запрошенные сведения в течение 5 рабочих дней с даты направления запроса.

3.3. Оказание Услуги на основании неполных или недостоверных сведений влечет последствия, предусмотренные пунктами 5.3, 7.3 и 11.1 настоящих Условий. Заказчик отвечает за достоверность и полноту предоставленных им сведений (пункт 15.2 Оферты).

4. Где оказывается Услуга

4.1. Услуга оказывается в отношении кладбищ, доступных для оформления Заявки на Сайте.

5. Срок оказания Услуги. Приостановка

5.1. Срок оказания Услуги – не более 90 календарных дней с даты поступления оплаты Оператору.

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

5.3. Помимо основания, предусмотренного пунктом 6.4 Оферты, оказание Услуги приостанавливается при наличии одного из следующих обстоятельств:

- 1) погодные и природные условия, объективно исключающие обход территории кладбища: снежный покров, скрывающий надгробные сооружения, паводок, штормовое предупреждение, режим повышенной готовности в связи с природным пожаром;
- 2) ограничение доступа на кладбище решением органа власти или администрации кладбища, в том числе введение карантина, режима чрезвычайной ситуации, проведение работ на территории кладбища.

Иных оснований приостановки не имеется. Приостановка оформляется в порядке пункта 6.5 Оферты; предельный срок приостановки и права Заказчика по его истечении установлены пунктом 6.6 Оферты.

5.4. Отказ администрации кладбища предоставить сведения либо отсутствие ее ответа основанием приостановки не являются.

6. Отчет

6.1. Отчет составляется по итогам совершения действий, предусмотренных разделом 2 настоящих Условий, и содержит:

- 1) сведения о совершенных действиях с указанием дат: даты выезда, описание обследованных участков кладбища с указанием секторов, рядов и иных ориентиров, продолжительность обхода, сведения об опрошенных источниках, результат обращения в администрацию кладбища;
- 2) фотоматериалы обхода: общие виды обследованных участков кладбища и зон поиска, фотофиксацию ключевых ориентиров;
- 3) при установлении места захоронения – фотоматериалы места захоронения (общий план и крупный план надгробного сооружения с читаемой надписью), его географические координаты либо GPS-метку в метаданных фотографий, а также указание участка, сектора и ряда;
- 4) вывод: сведения об установленном месте захоронения либо мотивированное заключение о том, что место захоронения по предоставленным Заказчиком сведениям не установлено, с описанием объективных причин.

6.2. Отчет направляется Заказчику в порядке пункта 7.1 Оферты в пределах срока, установленного пунктом 5.1 настоящих Условий.

6.3. Повторное направление Отчета производится в порядке пункта 7.2 Оферты.

7. Результат поиска

7.1. Оператор не гарантирует установление места захоронения. Если по итогам совершения действий, предусмотренных разделом 2 настоящих Условий, место захоронения не установлено и Отчет направлен Заказчику, Услуга считается оказанной в полном объеме.

7.2. Услуга считается оказанной в полном объеме и в случае, когда установлены участок, сектор или иная часть территории кладбища, в пределах которой находится место захоронения, но конкретное место захоронения не установлено, – при условии, что действия, предусмотренные разделом 2 настоящих Условий, совершены и Отчет соответствует пункту 6.1 настоящих Условий.

7.3. Услуга считается оказанной в полном объеме и в случае, когда место захоронения не установлено вследствие неполноты либо недостоверности сведений, предоставленных Заказчиком, – при условии, что действия, предусмотренные разделом 2 настоящих Условий, включая проверку полноты предоставленных сведений (подпункт 1 пункта 2.2) и запрос недостающих сведений (пункт 3.2), совершены и Отчет соответствует пункту 6.1 настоящих Условий. Обстоятельства, по которым предоставленные сведения не позволили установить место захоронения, указываются в Отчете. Поиск на основании уточненных сведений производится на основании нового Заказа с оплатой в полном объеме.

8. Приемка Отчета

8.1. Заказчик вправе направить Оператору возражения по Отчету в течение 7 рабочих дней с даты его направления. Если в этот срок возражения не поступили, Отчет считается принятым.

8.2. Принятие Отчета, 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.

9. Гарантийный срок и недостатки Услуги

9.1. Гарантийный срок на результат Услуги составляет 90 рабочих дней и исчисляется со дня принятия Отчета (пункт 8.1 настоящих Условий и пункт 7.3 Оферты).

9.2. Недостатками Услуги признаются:

- 1) несовершенство Оператором действий, предусмотренных разделом 2 настоящих Условий;
- 2) несоответствие Отчета требованиям пункта 6.1 настоящих Условий;
- 3) указание в Отчете места захоронения, не являющегося местом захоронения лица, сведения о котором предоставлены Заказчиком.

9.3. Недостатками Услуги не признаются неустановление места захоронения и установление участка, сектора или иной части территории кладбища без установления конкретного места захоронения, если действия, предусмотренные разделом 2 настоящих Условий, совершены и Отчет соответствует пункту 6.1 настоящих Условий.

9.4. Повторный выезд поискового специалиста, совершаемый в порядке безвозмездного устранения недостатков Услуги либо безвозмездного повторного оказания Услуги (пункт 9.1 Оферты), производится за счет Оператора. Требование о его проведении Заказчик вправе предъявить в порядке раздела 9 Оферты.

10. Цена Услуги, отказ Заказчика и возврат

10.1. Цена Услуги составляет 9 999 рублей и распределяется между этапами следующим образом:

Этап	Доля цены	Цена этапа
Этап 1 «Организация поиска» (пункт 2.2)	20 %	1 999 рублей 80 копеек
Этап 2 «Поиск и отчет» (пункт 2.4)	80 %	7 999 рублей 20 копеек

Изменение цены Услуги производится в порядке пункта 5.6 Оферты; распределение цены между этапами при этом не изменяется.

10.2. При отказе Заказчика от исполнения договора (раздел 10 Оферты) удерживается:

Момент получения Оператором заявления об отказе	Удерживается
до направления Уведомления о начале поиска	ничего не удерживается, уплаченная сумма возвращается в полном объеме
после направления Уведомления о начале поиска, но до выезда поискового специалиста на кладбище	цена Этапа 1 – 20 % цены Услуги
после выезда поискового специалиста на кладбище	цена Этапа 1 и Этапа 2 – 100 % цены Услуги

Заявление об отказе, полученное после выезда поискового специалиста, прекращает договор со дня его получения Оператором (пункт 10.3 Оферты). Действия, предусмотренные подпунктами 1–6 пункта 2.4 настоящих Условий, к этому моменту совершены и оплачены, а Отчет документирует их результат. Оператор составляет Отчет и направляет его Заказчику: такая передача является исполнением обязанности, предусмотренной пунктом 10.2 Оферты, продолжением оказания Услуги не является и дополнительной оплаты не требует. К направленному в этом порядке Отчету применяются разделы 8 и 9 настоящих Условий.

Если заявление об отказе получено после направления Отчета, Услуга считается оказанной (пункт 5.2 настоящих Условий) и право на отказ от исполнения договора, предусмотренное статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», не применяется; требования Заказчика, связанные с недостатками Услуги, предъявляются в порядке раздела 9 Оферты.

10.3. Удерживаемая сумма определяется как цена этапов, завершенных до получения Оператором заявления об отказе. Расчет удерживаемой суммы направляется Заказчику в порядке пункта 10.1 Оферты.

10.4. Возврат производится в порядке раздела 11 Оферты.

11. Обстоятельства, при которых Оператор не оказывает Услугу

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.

11.1. По основанию, предусмотренному подпунктом 1 пункта 12.1 Оферты (неисполнение Заказчиком обязанности, предусмотренной Офертой или настоящими Условиями):

- 1) Заказчик не предоставил запрошенные Оператором сведения в срок, установленный пунктом 3.2 настоящих Условий;
- 2) Заказчик по запросу Оператора не подтвердил наличие у него правового основания на предоставление сведений об умершем;

3) предоставленные Заказчиком сведения недостоверны, и это установлено до выезда поискового специалиста на кладбище.

11.2. По основанию, предусмотренному подпунктом 2 пункта 12.1 Оферты (невозможность исполнения по обстоятельству, за которое ни одна из сторон не отвечает):

- 1) кладбище ликвидировано либо доступ на него прекращен;
- 2) доступ на кладбище ограничен решением органа власти или администрации кладбища на срок, превышающий предельный срок приостановки, установленный пунктом 6.6 Оферты.

11.3. По основанию, предусмотренному подпунктом 3 пункта 12.1 Оферты (оказание Услуги повлекло бы нарушение требований законодательства Российской Федерации): содержание Заявки указывает на то, что оказание Услуги было бы связано со сбором сведений о частной жизни граждан либо с обработкой персональных данных лиц, не относящихся к установлению места захоронения, указанного в Заявке (статья 152.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьи 5 и 6 Федерального закона «О персональных данных»).

11.4. Об этом Оператор направляет Заказчику письменное уведомление с указанием обстоятельства, послужившего основанием. Уведомление направляется в порядке пункта 12.3 Оферты; возврат производится в порядке раздела 11 Оферты.

12. Повторный выезд

12.1. Повторный выезд поискового специалиста по инициативе Заказчика, в том числе на основании уточненных им сведений, производится на основании нового Заказа с оплатой в полном объеме.

12.2. Пункт 12.1 настоящих Условий не применяется к повторному выезду, совершаемому в порядке пункта 9.4 настоящих Условий: такой выезд производится за счет Оператора и дополнительной оплаты Заказчиком не требует.

13. Заключительные положения

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

13.2. Настоящие Условия изменяются в порядке, установленном разделом 16 Оферты.