

Описание и Регламент оказания услуги «Адепт»

Описание услуги

Пакет «Адепт» — это дистанционная услуга по адаптации готового интерьерного решения «Метод ремонта» под параметры конкретной квартиры клиента. Работа строится поэтапно: вход в продукт, оплата, онбординг, сбор исходных данных, анкетирование, разработка вариантов планировки, выбор решения, подготовка эскизов и коллажей, согласование замен, формирование планового бюджета и передача финального PDF-комплекта.

Неотъемлемой частью оказания услуги являются требования к исходным данным, изложенные в отдельном документе — «Памятка Заказчика / Требования к исходным данным по услуге “Адепт”» (далее — Памятка). Заказчик обязуется ознакомиться с Памяткой до начала оказания услуги и соблюдать указанные в ней требования.

Непредоставление или предоставление исходных данных, не соответствующих требованиям Памятки, влечёт риски невозможности оказания услуги, увеличения сроков и/или необходимости доработок за дополнительную плату.

Услуга по пакету «Адепт» предоставляется дистанционно и включает последовательное прохождение клиентом указанных ниже этапов.

Пакет «Адепт» представляет собой структурированный дистанционный сервис, в котором каждый следующий этап запускается после завершения предыдущего: от оплаты и онбординга до передачи итогового интерьерного решения.

Тарифы и состав услуги

Услуга «Адепт» предоставляется в нескольких тарифных вариантах, отличающихся объемом проектных материалов, степенью проработки решения и сроками выполнения.

Тариф «Адепт N1 Стартовый»

Состав услуги:

- эскизное планировочное решение с расстановкой мебели (1 вариант);
- плановый бюджет со спецификацией (формируется с учетом планировочного решения и используется внутри проекта, без отдельной передачи клиенту в развернутом виде).

Срок выполнения:

- 7 (семь) рабочих дней — для объектов площадью от 30 до 50 м²;
- 10 (десять) рабочих дней — для объектов площадью от 50 до 80 м².

Особенности тарифа:

- тариф предусматривает базовую адаптацию решения без разработки коллажей и расширенного комплекта эскизов;
- результат носит упрощенный характер и предназначен для формирования базового понимания планировки и бюджета.

Тариф «Адепт N2 Базовый»

Состав услуги:

- эскизное планировочное решение с расстановкой мебели (2 варианта);
- эскизная схема размещения сантехнического оборудования;
- эскизная схема управления освещением;
- эскизная схема размещения электрических розеток;
- коллажи (1–2 коллажа на помещение);
- плановый бюджет со спецификацией.

Срок выполнения:

- до 25 (двадцати пяти) рабочих дней.

Особенности тарифа:

- тариф включает базовые эскизные материалы по интерьеру и визуальное наполнение;
- позволяет перейти к самостоятельной реализации решения с опорой на подготовленные материалы.

Тариф «Адепт N3 Оптимальный»

Состав услуги:

- эскизный обмерный план с 3D-видом-по размерам Заказчика;
- эскизная схема расстановки мебели (2 варианта);
- эскизная схема демонтажа;
- эскизная схема монтажа;
- эскизная схема отделки стен;
- эскизная схема размещения сантехнического оборудования;
- эскизная схема напольного покрытия;
- эскизная схема теплого пола.

- эскизная схема потолков;
- эскизная схема освещения;
- эскизная схема управления освещением;
- эскизная схема размещения электрических розеток;
- эскизная схема дверных полотен и проемов;
- эскизная схема стен ванной и иных помещений при наличии настенных декоративных элементов
- коллажи (1–2 коллажа на помещение);
- плановый бюджет со спецификацией.

Срок выполнения:

- до 35 (тридцати пяти) рабочих дней.

Особенности тарифа:

- тариф предусматривает расширенный комплект альбома интерьерных решений;
- подходит для более детализированной подготовки к реализации проекта.

Общие положения по тарифам

1. Конкретный объем материалов, состав альбома интерьерных решений и глубина проработки определяются выбранным тарифом.
2. Исполнитель оказывает услугу строго в пределах выбранного тарифа и не обязан предоставлять материалы, не включенные в его состав.
3. Переход на более высокий тариф возможен по согласованию сторон и при условии дополнительной оплаты.
4. Сроки выполнения указаны при условии своевременного предоставления Заказчиком всех исходных данных и прохождения этапов согласования.
5. Последовательность этапов оказания услуги, изложенная в настоящем Регламенте, применяется с учетом особенностей выбранного тарифа. Отдельные этапы, результаты или материалы могут отсутствовать либо иметь ограниченный объем в зависимости от состава соответствующего тарифа.
6. В тарифах, где плановый бюджет не передается в развернутом виде, он используется внутри проекта и может не направляться Заказчику отдельно.
7. Сроки выполнения Работ Исполнителем исчисляются без учета времени, затраченного Заказчиком на рассмотрение результатов Работ, предоставление комментариев, правок и согласований. На период ожидания обратной связи от Заказчика течение сроков выполнения Работ приостанавливается. Конкретные сроки предоставления Заказчиком обратной связи могут устанавливаться в Договоре и/или Приложениях к нему.

Дополнительные опции

В рамках оказания услуги Заказчик вправе заказать дополнительные работы, не входящие в состав выбранного тарифа (далее — дополнительные опции). Такие опции оказываются за дополнительную плату и выполняются только при отдельном согласовании с Исполнителем.

К дополнительным опциям относятся, в том числе:

- разработка дополнительного варианта эскизного планировочного решения с расстановкой мебели по техническому заданию Заказчика;
- разработка дополнительного варианта коллажей (1–2 коллажа на помещение) с альтернативным наполнением (мебель, освещение, сантехника и иные элементы) по техническому заданию Заказчика;
- выполнение дополнительного круга правок по комплекту эскизных схем в пределах согласованного объема изменений. При заказе дополнительного круга правок объем изменений не должен приводить к переработке концепции или утвержденных ранее решений более чем на 20–30% и не может затрагивать базовую логику согласованного планировочного решения, если иное не согласовано Сторонами отдельно.

Объем, сроки и возможность оказания дополнительных опций определяются Исполнителем с учетом текущего этапа проекта, фактического объема уже выполненных работ и технической возможности внесения изменений.

Дополнительные опции не входят в состав базовых тарифов и не оказываются автоматически. Их выполнение осуществляется только после согласования с Заказчиком.

Работы, не включенные в состав тарифа, могут быть оказаны как дополнительные опции.

Каналы входа клиента

Клиент может войти в продукт одним из следующих способов:

- через Telegram;
- через мессенджер Max;
- через сайт [sove.app](#);
- через форму заявки с последующей коммуникацией с менеджером.
- Через калькулятор мини приложения Telegram

Путь клиента через калькулятор

- Клиент открывает мини-приложение Telegram с калькулятором ремонта или на сайте.
- Клиент вводит параметры своей квартиры в поля калькулятора. В зависимости от структуры интерфейса это могут быть площадь, количество комнат, тип объекта, состояние объекта, формат ремонта и иные предусмотренные системой параметры.
- После ввода параметров система формирует ориентировочный бюджет ремонта.

- Клиент получает результат расчета в telegram или в личный кабинет сайта sove.app виде предварительного ориентира по бюджету ремонта.
- После отображения результата клиенту предлагается следующий шаг — оформление подписки METHOD ремонта.

После расчета клиент может:

- оформить подписку напрямую в Telegram или МАХ или на сайте;
- После успешной оплаты клиенту предоставляется доступ в закрытый Telegram-канал METHOD ремонта или в Мах, или расширенный функционал личного кабинета на сайте, который соответствует заявленному тарифу.
- После получения доступа клиент проходит стандартный путь подписчика: изучает канал или личный кабинет, выбирает интерьерное решение, анализирует материалы и использует выбранную концепцию для самостоятельной реализации или для перехода в следующую услугу.
- С ним связывается клиентский менеджер для дальнейшей коммуникации, если это предусмотрено тарифом

Этап 1. Первичный вход клиента

Клиент видит продукт через рекламу, рекомендацию, контент, сайт, Telegram-интерфейс, Мах, или ссылку на форму заявки. После первого контакта клиент попадает в одну из точек входа, где знакомится с предложением и пакетами услуги.

Если клиент пришел через Сайт, Мах или Telegram, он может самостоятельно изучить описание пакетов, условия, наполнение и формат работы. Если клиент оставляет заявку, его путь продолжается через консультацию с менеджером.

Этап 2. Выбор пакета и консультация

Если клиент выбирает пакет самостоятельно, он сравнивает предложения на сайте, Мах или в Telegram и переходит к оплате выбранного тарифа. Если клиент не может определиться, менеджер связывается с ним и проводит консультацию.

Во время консультации менеджер уточняет базовые параметры клиента и объекта:

- тип квартиры;
- площадь объекта;
- цель обращения;
- ожидаемый формат результата;
- необходимость сопровождения;
- примерные ожидания по наполнению пакета

После консультации менеджер рекомендует клиенту подходящий пакет и объясняет, что входит в услугу, как выстроен путь клиента, какие материалы нужно будет подготовить и какой результат клиент получит в финале.

Этап 3. Оплата пакета

Клиент оплачивает услугу одним из доступных способов: через Telegram, Max или на Сайте

С этого момента считается, что клиент подключен к услуге и может быть переведен на этап старта оказания услуги. После подтверждения оплаты пакет активирован, а далее начнется последовательный сценарий подключения и сбора данных.

Что получает клиент после оплаты

Клиент получает:

- подтверждение оплаты в боте;
- Ссылку в боте на закрытый канал метод ремонта в telegram или max;
- понимание, что за ним будет закреплен менеджер;

Этап 4. Подключение к подписке и закрытому каналу

Цель этапа

Подключить клиента к подписочной среде продукта и дать ему доступ к закрытому каналу «Метод ремонта».

Как происходит этап

После оплаты клиента добавляют в закрытый канал «Метод ремонт». Доступ предоставляется на срок 6 месяцев. Этот канал является частью клиентского сервиса и представляет собой дополнительную среду сопровождения, информирования и взаимодействия с продуктом.

Содержание этапа

Менеджер может кратко объяснить клиенту общую последовательность работы:

1. подключение в канал;
2. сбор исходных данных;
3. анкета;
4. разработка двух вариантов планировки;
5. выбор одного варианта;
6. подготовка эскизных материалов и, если предусмотрено пакетом, коллажей;
7. согласование замен;
8. передача планового бюджета;
9. выдача итогового PDF-проекта.

Этап 5. Назначение клиентского менеджера и старт взаимодействия

После оплаты за клиентом закрепляется клиентский менеджер. Именно менеджер становится основной точкой контакта на этапе старта, координирует сбор данных, направляет анкету, проверяет комплектность материалов и сопровождает клиента до запуска дизайн-решений.

На этом этапе менеджер связывается с клиентом в согласованном канале и:

- приветствует клиента;
- подтверждает, что работа по пакету активирована;
- сообщает, какие материалы нужно направить;
- обозначает последовательность этапов;
- объясняет, после какого события команда начнет проектную работу.

Этап 6. Сбор исходных данных по объекту

Клиентский менеджер запрашивает у клиента исходные данные по объекту. В обязательный базовый комплект входят:

- план БТИ;
- замеры квартиры;
- фотографии квартиры;
- видео объекта.

При необходимости у клиента дополнительно могут быть запрошены:

- уточнения по конфигурации помещений;
- особенности планировки;
- сведения о существующих ограничениях или предпочтениях, которые необходимо учитывать в работе.

Клиент направляет документы и материалы менеджеру. После получения данных менеджер проверяет, достаточно ли их для перехода к следующему этапу. Если данных недостаточно, клиенту направляется уточняющий запрос с перечислением недостающих материалов.

Обмерный план (замеры) предоставляется Заказчиком, должен соответствовать требованиям, установленным в Памятке Заказчика и является обязательной частью исходных данных для оказания услуги.

В случае если обмерный план:

- отсутствует,
- предоставлен частично,
- не соответствует требованиям по составу или детализации,

Исполнитель вправе:

- приостановить оказание услуги до устранения недостатков;
- запросить корректный обмерный план;
- либо продолжить оказание услуги на основании имеющихся данных с фиксацией рисков Заказчика.

В последнем случае Заказчик принимает на себя все риски, связанные с возможными отклонениями дизайн решений от фактических параметров объекта.

В случае предоставления некорректных, неточных или неполных замеров Исполнитель не несёт ответственности за возможные отклонения дизайн решениях/интерьерных схем и их последующей реализации. Все риски, связанные с неточностью или отсутствием обмерного плана, несёт Заказчик.

Этап 7. Направление и заполнение анкеты

После получения базовых технических материалов менеджер направляет клиенту анкету. Анкета нужна для того, чтобы команда получила не только геометрию объекта, но и понимание сценариев жизни клиента, его предпочтений и требований к интерьеру.

Через анкету клиент сообщает сведения, которые могут включать:

- состав пользователей квартиры;
- сценарии проживания или использования объекта;
- функциональные приоритеты;
- пожелания к хранению;
- предпочтения по мебели;
- пожелания по свету;
- пожелания по сантехнике;
- общую стилистику;
- важные ограничения;
- иные вводные, значимые для проектирования.

После заполнения анкеты клиент возвращает ее команде. Менеджер проверяет, все ли ответы понятны, не противоречат ли они исходным данным и хватает ли информации для старта проектной работы. При необходимости менеджер задает уточняющие вопросы.

Заполненная Заказчиком анкета является техническим заданием (ТЗ) на оказание услуги.

Исполнитель осуществляет разработку планировочных решений, эскизных схем, визуальных и иных материалов по интерьеру исключительно на основании сведений, указанных в анкете, а также иных данных, предоставленных Заказчиком.

Заказчик несет ответственность за полноту, корректность и непротиворечивость информации, указанной в анкете. Исполнитель не проводит техническую экспертизу реализуемости всех решений и исходит из предоставленных данных.

Этап 8. Подтверждение готовности данных и запуск проектной части

После получения исходных материалов и анкеты команда подтверждает, что данных достаточно для старта проектной части. С этого момента клиентский путь переходит от стадии сбора информации к стадии проектной работы.

Менеджер уведомляет клиента о том, что материалы получены, старт работы подтвержден и команда приступает к подготовке первых решений. Именно после этого начинается этап разработки двух вариантов эскизных планировочных решений с расстановкой мебели.

Этап 9. Подготовка вариантов эскизного планировочного решения с расстановкой мебели

Цель этапа

Предложить клиенту адаптированные сценарии (количество может варьироваться в зависимости от выбранного тарифа) эскизного планировочного решения на основе параметров объекта и ответов в анкете.

Как происходит этап

После подтверждения полноты данных команда приступает к разработке эскизного планировочного решения.

Количество вариантов планировки определяется выбранным тарифом.

Если тариф предусматривает разработку нескольких вариантов, клиенту предоставляется возможность выбора одного из них.

Если тариф предусматривает один вариант, дальнейшая работа осуществляется на его основе.

На этом этапе команда анализирует:

- структуру помещений;
- площадь и геометрию объекта;
- функциональные задачи клиента;
- возможные сценарии размещения мебели;
- способы организации пространства;
- логику распределения зон по квартире.

По результатам работы клиенту подготавливаются соответствующие варианты решения. Срок подготовки составляет 7–10 рабочих дней с момента получения полного комплекта данных и подтверждения запуска проектной работы.

Что получает клиент

Клиент получает самостоятельные варианты (количество может варьироваться в зависимости от выбранного тарифа) эскизной планировки с расстановкой мебели, которые может сравнить между собой и оценить с точки зрения удобства, логики пространства и соответствия своей задаче.

Результат этапа

Клиенту переданы варианты эскизных планировочных решений в объеме, предусмотренном выбранным тарифом.

Этап 10. Выбор клиентом одного из двух вариантов (если применимо к выбранному тарифу)

Цель этапа

Зафиксировать одно базовое эскизное планировочное решение, на основании которого будет выполняться весь дальнейший комплект эскизных дизайн-решений.

В случае если тариф предусматривает один вариант планировки, этап выбора не применяется. Предоставленный вариант считается базовым для дальнейшей разработки

Как происходит этап

После получения двух вариантов клиент изучает оба решения. При необходимости менеджер помогает клиенту собрать обратную связь, объясняет разницу между вариантами и отвечает на организационные вопросы по дальнейшему процессу.

После рассмотрения предложений клиент выбирает один из двух вариантов. Именно выбранный вариант становится основой для следующего этапа работ. С этого момента команда больше не работает по двум параллельным сценариям, а продолжает проект на базе одного согласованного решения.

Что фиксируется по итогам этапа

По итогам этапа фиксируются:

- выбранный вариант эскизной планировки;
- готовность перейти к комплекту дизайн-решений;
- понимание клиентом, что дальше проект будет развиваться только на основе выбранного решения.

Результат этапа

Один вариант планировки утвержден как базовый и передан в дальнейшую проработку.

Этап 11. Подготовка эскизных материалов и, в зависимости от пакета, коллажей

Цель этапа

Преобразовать выбранное эскизное планировочное решение в комплект эскизных материалов по интерьеру, предусмотренных пакетом.

Как происходит этап

После выбора одного из двух вариантов команда приступает к подготовке эскизов. Состав эскизов определяется разделом «Тарифы и состав услуги» и внутренней продуктовой логикой услуги.

На этом этапе выбранное решение детализируется и далее, эскизы формируются на основе утвержденной планировки, параметров объекта и ранее переданных вводных.

Если в конкретном пакете предусмотрены коллажи, они также подготавливаются на этом этапе. Коллажи входят во все пакеты, кроме стартового тарифа. Их задача — показать предметное и стилевое наполнение будущего интерьера, включая решения по свету, сантехнике и мебели.

Подготовка интерьерных, планировочных решений осуществляется на основании:

- данных, предоставленных Заказчиком;
- заполненной анкеты (ТЗ);
- выбранного Заказчиком варианта планировки.

Исполнитель не осуществляет разработку альтернативных решений вне рамок утвержденного варианта и предоставленного технического задания, за исключением случаев, прямо предусмотренных выбранным тарифом.

Что получает клиент

Клиент получает:

- комплект эскизных материалов по составу выбранного тарифа;
- комплект коллажей, если они предусмотрены данным пакетом;
- материалы для последующего согласования интерьерного наполнения.

Результат этапа

Подготовлен и передан клиенту основной комплект материалов для рассмотрения и внесения допустимых замен.

Этап 12. Согласование замен по коллажам

Цель этапа

Дать клиенту возможность уточнить предметное наполнение интерьерного решения в пределах возможностей пакета.

Как происходит этап

Если пакет клиента включает коллажи, после получения материалов клиент может внести до 3 замен по категориям:

- свет;
- сантехника;
- мебель.

Клиент изучает полученные материалы и формирует комментарии. Комментарии направляются команде через согласованный канал связи. После получения комментариев менеджер собирает их в единый перечень и передает в работу.

Команда вносит согласованные изменения в рамках предусмотренного объема замен и подготавливает обновленную версию материалов. Этот этап нужен для того, чтобы клиент мог

точнее скорректировать наполнение решения без изменения общей логики уже согласованной планировки.

Что получает клиент по итогам этапа

Клиент получает финализированную версию материалов с учетом допустимых замен в рамках пакета.

Результат этапа

Интерьерное решение согласовано по наполнению и готово к финальной сборке проекта.

Этап 13. Формирование планового бюджета проекта

Цель этапа

Сформировать для клиента ориентир по предполагаемому объему затрат на реализацию согласованного интерьерного решения.

Как происходит этап

После завершения работы с заменами и финализации интерьерного наполнения клиенту направляется плановый бюджет проекта. Этот бюджет формируется на основе выбранного решения, состава материалов и набора предметов, согласованных по итогам предыдущего этапа.

Плановый бюджет помогает клиенту понять примерный финансовый масштаб реализации проекта и связать итоговое интерьерное решение с ожидаемым объемом расходов.

Результат этапа

Клиент получает плановый бюджет проекта как ориентир по реализации согласованного решения (если его предоставление предусмотрено выбранным тарифом).

Этап 14. Сборка итогового дизайн-проекта

Цель этапа

Сформировать единый итоговый пакет материалов, который будет передан клиенту в качестве финального результата услуги.

Как происходит этап

После завершения всех рабочих этапов команда собирает финальный дизайн-проект. Итоговый комплект оформляется в формате PDF и включает готовое интерьерное решение «Метод ремонт», адаптированное под площадь и параметры квартиры клиента.

В состав финального комплекта входят материалы, предусмотренные выбранным тарифом, а также спецификация. Содержание итогового файла определяется наполнением конкретного пакета внутри линейки услуги.

Что входит в финальный результат

Финальный результат включает:

- адаптированное интерьерное решение;
- комплект материалов выбранному тарифу;
- коллажи, если они входят в пакет;
- спецификацию;
- итоговый PDF-файл как единый цифровой результат работы.

Этап 15. Передача итогового проекта клиенту

Цель этапа

Передать клиенту завершённый результат оказанной услуги в цифровом виде.

Как происходит этап

После финальной сборки клиенту направляется итоговый дизайн-проект в формате PDF. Передача осуществляется путем направления на указанную клиентом электронную почту, в мессенджер или через иной согласованный канал коммуникации. Клиент получает готовое решение, разработанное на основе предоставленных им данных, анкеты, выбранной планировки и согласованного наполнения.

В этот момент путь клиента по основному производственному циклу считается завершённым: клиент получает все материалы, предусмотренные выбранным тарифом пакета «Адепт».

Что получает клиент в финале

Клиент получает:

- готовый PDF-дизайн-проект;
- Плановый бюджет со спецификацией (если предусмотрено тарифом);
- адаптированное интерьерное решение для своей квартиры.

Результат этапа

Услуга завершена передачей клиенту итогового цифрового комплекта.

Сроки исполнения (оказания) услуги

Общий срок исполнения услуги зависит от объема выбранного тарифа, полноты исходных данных и скорости прохождения этапов согласования. В среднем срок выполнения проекта составляет от 10 до 35 рабочих дней. При этом приоритет имеют сроки, прямо указанные в выбранном тарифе.

Отдельно внутри процесса выделяется срок подготовки двух вариантов планировки и расстановки — который определяется выбранным тарифом и составляет ориентировочно 7–10 рабочих дней после получения полного комплекта данных и запуска проектной части, если иное не предусмотрено условиями тарифа. Остальные этапы зависят от наполнения тарифа, хода согласований и времени, необходимого клиенту для выбора решений и предоставления комментариев.

Особые условия оказания услуги

1. Исполнитель оказывает услугу по разработке и адаптации интерьерного решения, а также по подготовке материалов в объеме, предусмотренном выбранным тарифом.
2. Оказываемая услуга не является выполнением ремонтных, строительных, монтажных, отделочных, инженерных или иных фактических работ на объекте Заказчика, если иное прямо не согласовано сторонами в отдельном письменном документе.
3. Заказчик подтверждает, что предоставленные им данные, планы, фотографии, видео и ответы на анкеты являются точными, полными и достоверными. Исполнитель исходит из достоверности предоставленной информации при подготовке проектных материалов.
4. Заказчик подтверждает, что ознакомлен с Памяткой Заказчика и принимает изложенные в ней требования к исходным данным, включая требования к обмерному плану. Исполнитель не несёт ответственности за любые отклонения, ошибки или недостатки решений, вызванные отсутствием необходимых исходных данных, предоставлением недостоверных или неполных данных, а также несоответствием обмерного плана требованиям Памятки.
5. Исполнитель не несет ответственности за финальный результат ремонта, выполненного Заказчиком самостоятельно либо с привлечением третьих лиц.
6. Исполнитель не несет ответственности за качество, объем, сроки, стоимость, технологию, организацию и фактический результат ремонтно-строительных, отделочных, монтажных, инженерных, закупочных и иных работ, выполняемых на объекте после передачи материалов.
7. Исполнитель не несет ответственности за любые отклонения фактической реализации ремонта от подготовленного решения, включая отклонения по размерам, материалам, мебели, сантехнике, освещению, отделке, цветовому решению, комплектации, техническим параметрам и иным характеристикам.
8. Исполнитель не несет ответственности за отклонения от эскизного проекта, возникшие вследствие действий или бездействия подрядчиков, строителей, рабочих, поставщиков, прорабов, технических специалистов, представителей Заказчика или иных третьих лиц.
9. Исполнитель не несет ответственности за последствия, вызванные самостоятельными изменениями эскизного проекта со стороны Заказчика либо третьих лиц после передачи промежуточных или итоговых материалов.
10. Исполнитель не несёт ответственности за любые решения, действия или бездействие Заказчика после передачи промежуточных и финальных материалов, включая любые изменения, внесённые самостоятельно или третьими лицами.
11. Планировочные, коллажные, визуальные и спецификационные материалы являются результатом интеллектуальной и проектной работы Исполнителя и предназначены для использования Заказчиком в качестве основы для реализации интерьерного решения, но не являются гарантией полного совпадения фактического результата ремонта с проектом.

12. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие фактической реализации проекта в случаях, когда при ремонте используются иные материалы, иные товары, иные артикулы, иные технические решения, иные подрядчики либо измененные параметры объекта. Исполнитель не гарантирует, что фактическая реализация проекта Заказчиком или третьими лицами будет точно соответствовать подготовленным эскизам, коллажам, спецификациям или цифровым материалам.
13. Исполнитель не несет ответственности за изменение рыночной стоимости материалов, мебели, оборудования, сантехники, освещения, услуг подрядчиков, логистики и иных расходов, связанных с реализацией проекта после передачи проектных материалов.
14. В случае отсутствия у поставщиков товаров, материалов, мебели, оборудования, освещения, сантехники или иных позиций, предусмотренных в коллажах, спецификациях или иных проектных материалах, Исполнитель вправе заменить соответствующие позиции на аналогичные по функциональным, стилистическим и/или ценовым характеристикам либо указать альтернативные варианты без дополнительного согласования с Заказчиком, если иное не предусмотрено выбранным тарифом; при этом Заказчик понимает и принимает, что наличие конкретных товаров и материалов не гарантируется Исполнителем и зависит от третьих лиц (поставщиков, производителей, продавцов), а их отсутствие в продаже, изменение ассортимента, артикулов или характеристик не является недостатком оказанной услуги. Исполнитель не гарантирует возможность приобретения конкретных товаров по указанным ссылкам, у конкретных поставщиков или в указанные сроки.
15. Исполнитель не осуществляет контроль за ходом ремонтных работ, авторский надзор, технический надзор, строительное сопровождение, приемку работ подрядчиков и иные действия, связанные с фактическим исполнением ремонта, если такие услуги не заказаны отдельно.
16. Все обязательства Исполнителя ограничиваются объемом услуг и материалов, прямо включенных в выбранный тариф.
17. Все материалы, включая эскизы, коллажи, спецификации и PDF-файл, предоставляются исключительно в цифровом формате и предназначены для ознакомления и самостоятельной реализации проекта. Исполнитель не гарантирует совместимость материалов с конкретным программным обеспечением, оборудованием, устройствами или сторонними платформами, используемыми Заказчиком.
18. Исполнитель не несет ответственности за функциональность, доступность, корректность работы или перебои в работе сторонних цифровых платформ и мессенджеров (включая Telegram, Max, браузеры и прочие каналы доступа), через которые предоставляется услуга.
19. Использование мессенджеров и сторонних платформ осуществляется на риск Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за утрату данных, их перехват, несанкционированный доступ или технические ошибки в этих каналах.
20. Все материалы, предоставленные в рамках услуги «Адепт», являются интеллектуальной собственностью Исполнителя. Использование материалов Заказчиком допускается исключительно для личных целей и реализации проекта в пределах своей квартиры. Любое коммерческое использование, распространение, модификация или публикация материалов без письменного согласия Исполнителя запрещены.

Условия о сроках исполнения

21. Сроки оказания услуги исчисляются при условии своевременного предоставления Заказчиком всех документов, сведений, материалов, ответов, согласований и комментариев, необходимых для оказания услуги.

22. Заявленные Исполнителем сроки сохраняются только при условии, что Заказчик предоставляет все запрошенные менеджером материалы и информацию в срок.
23. К числу обязательных действий Заказчика относятся, в том числе, предоставление плана БТИ, замеров, фотографий, видео, заполненной анкеты, ответов на уточняющие запросы, выбор варианта планировки, согласование промежуточных материалов и направление комментариев по проекту.
24. В случае если Заказчик не предоставляет запрошенные материалы, документы, сведения, ответы, комментарии или согласования в установленный или разумный срок, общий срок оказания услуги увеличивается на период соответствующей задержки.
25. При задержке Заказчика на нескольких этапах срок оказания услуги увеличивается суммарно на весь период таких задержек.
26. Течение сроков исполнения приостанавливается на весь период ожидания от Заказчика документов, исходных данных, ответов, согласований, выбора варианта, комментариев или иных действий, необходимых для продолжения оказания услуги.
27. Исполнитель не считается нарушившим сроки оказания услуги в период, когда выполнение работ невозможно по причине задержки, бездействия или непредоставления необходимой информации со стороны Заказчика.
28. Если предоставленные Заказчиком данные являются неполными, неточными, противоречивыми или требуют дополнительного уточнения, срок оказания услуги начинает исчисляться либо продолжает исчисляться только после получения Исполнителем достаточного объема корректной информации.
29. Все сроки, указанные в описании услуги, коммерческих материалах, переписке, презентациях или иных информационных сообщениях, применяются с учетом фактической своевременности действий Заказчика и могут быть увеличены на срок любой задержки со стороны Заказчика.
30. Сроки оказания услуги могут быть автоматически увеличены в случае форс-мажорных обстоятельств, технических сбоев в мессенджерах, сторонних цифровых платформах, сетях связи, банковских системах или иных внешних обстоятельствах, которые Исполнитель не может контролировать.
31. Досрочное выполнение Исполнителем отдельных этапов работ (оказания услуг) не влечет за собой сокращение общего срока оказания услуги. Общий срок определяется в соответствии с условиями Договора и выбранного тарифа и считается согласованным Сторонами независимо от фактической скорости выполнения отдельных этапов. Исполнитель вправе самостоятельно распределять сроки выполнения этапов в пределах общего срока оказания услуги.
32. Исполнитель не несёт ответственности за нарушение заявленных сроков оказания услуги, если задержка произошла по причинам, связанным с отсутствием, неполнотой, неточностью или несвоевременной отправкой данных, согласований или комментариев со стороны Заказчика.
33. Начало течения сроков оказания услуги определяется датой подтверждения Исполнителем получения полного и достаточного комплекта исходных данных, необходимых для выполнения работ. К такому комплекту относятся, включая, но не ограничиваясь: а) заполненная анкета (техническое задание); б) обмерный план (замеры), соответствующий установленным требованиям; в) иные документы и сведения, запрошенные Исполнителем.
34. До момента получения полного комплекта корректных исходных данных Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуги, при этом сроки оказания услуги не начинают течь.

В случае предоставления неполных, некорректных или противоречивых данных срок оказания услуги начинает исчисляться только после устранения соответствующих недостатков Заказчиком.

35. Исполнитель вправе приостановить выполнение работ на любом этапе в случае выявления недостаточности или некорректности исходных данных до момента получения уточнений от Заказчика. Период такой приостановки не учитывается в срок оказания услуги.
36. Исполнитель отвечает исключительно за подготовку проектных материалов в объеме выбранного тарифа и не несет ответственности за ход, качество, сроки, стоимость и итоговый результат ремонтных, строительных, отделочных, монтажных, инженерных, закупочных и иных работ, выполняемых Заказчиком или привлеченными им третьими лицами. Любые отклонения фактической реализации от проектных материалов, возникшие на стадии исполнения ремонта, закупки, монтажа, поставки, замены материалов, изменения параметров объекта или вследствие решений Заказчика и/или третьих лиц, находятся вне зоны ответственности Исполнителя. Заявленные сроки оказания услуги сохраняются только при условии своевременного предоставления Заказчиком всех документов, исходных данных, ответов и согласований, запрошенных менеджером или необходимых для продолжения работы; при любой задержке со стороны Заказчика срок оказания услуги автоматически увеличивается на соответствующий период задержки. Заказчик признаёт и принимает все риски, связанные с самостоятельной реализацией проекта на объекте, включая финансовые, строительные, дизайнерские и организационные риски.

Возврат денежных средств по услуге «ADEPT»

37. Пользователь вправе отказаться от исполнения Договора в части разовой услуги «ADEPT» в любое время до момента её полного оказания.
38. Пользователь соглашается, что услуга «Адепт» носит проектный характер, предполагает поэтапное выполнение и привлечение третьих лиц, в связи с чем расходы Исполнителя возникают с момента начала оказания услуги, независимо от передачи конечного результата Пользователю.
39. В случае отказа Пользователя от услуги «Адепт» возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.
40. К фактически понесённым расходам Исполнителя, подлежащим удержанию, относятся, включая, но не ограничиваясь:
 - расходы на оплату работ и услуг третьих лиц (дизайнеров, проектировщиков, подрядчиков и иных субподрядчиков);
 - расходы на подготовку эскизов, визуализаций и иных материалов;
 - расходы на организацию и управление проектом, включая работу проектного менеджера;
 - иные документально подтверждённые расходы, понесённые Исполнителем в целях исполнения Договора.
41. Размер подлежащих удержанию расходов определяется Исполнителем исходя из фактического объема выполненных работ и понесённых затрат на дату получения уведомления об отказе.

42. Исполнитель вправе подтверждать понесённые расходы любыми допустимыми доказательствами, включая, но не ограничиваясь: договорами с подрядчиками, актами, счетами, внутренними расчётами, платёжными документами и иными документами, подтверждающими исполнение обязательств.
43. В случае если на момент отказа Пользователя услуга оказана полностью (в том числе передан результат услуги или его существенная часть), денежные средства возврату не подлежат.
44. Срок возврата денежных средств (при наличии оснований) составляет до 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Исполнителем требования Пользователя.