

## УСЛОВИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ «МАМИНО ВРЕМЯ»



### КАК РАБОТАЕТ СЛУЖБА

- Служба предоставляет клиенту за оплату подписки доступ к базе обученных и работающих под контролем службы по единым стандартам и тарифам бебиситтеров - специалистов, обеспечивающих кратковременный присмотр за детьми в отсутствие или в присутствии родителей.
- Стоимость подписки определяется в зависимости от продолжительности доступа клиента к сервису и количества заказов на услуги бебиситтеров. Срок действия подписки начинается отчисляться с даты первого заказа.
- Действие срока подписки не приостанавливается, стоимость подписки не возвращается в случае больничного или отпуска клиента.
- Доступ к базе данных службы не гарантирует клиенту наличие кандидата по определенным критериям: дата, время, район, категория и прочим.
- Клиент может разместить запрос на поиск бебиситтера посредством личного кабинета клиента на сайте или через менеджера службы с 08:00 до 22:00.
- Если клиент внес плату по подписке и служба не предоставила ни одного бебиситтера, то действие подписки продлевается.

### ОБЯЗАННОСТИ БЕБИСИТТЕРОВ

- Бебиситтеры работают по правилам и тарифам, установленным в службе.
- Обеспечивают безопасность, режим и досуг ребёнка на время отсутствия и/или занятости взрослых.
- В обязанности входят все функции по обеспечению режима дня ребёнка: досуг, прогулки, сон, кормление, гигиена, сопровождение в кружки, секции, сады, школы. НЕ ВХОДЯТ домашние обязанности: уборка, приготовление еды, глажка и прочее.
- Бебиситтеры выполняют все инструкции родителей, держат отчёт в течение всего заказа - все наши ситтеры готовы работать под видеорекамерами и с аудиопрослушиванием.
- Бебиситтер несёт полную юридическую ответственность за безопасность ребёнка и имущество клиента на заказе. Мы рекомендуем дополнительно оформлять отношения с бебиситтером договором на оказание услуг по присмотру за ребёнком. Вы можете использовать свой вариант или воспользоваться формой службы.

### ОФОРМЛЕНИЕ И ОПЛАТА ЗАКАЗА

- Чтобы оформить заказ и забронировать бебиситтера, нужно оплатить подписку и получить электронное подтверждение заказа в личном кабинете или от менеджера - только при этих условиях заказ считается оформленным.
- До момента оформления заказа бебиситтер доступен к бронированию для других клиентов.
- Оформление заказа и изменение условий заказа осуществляется через личный кабинет клиента или через менеджера службы. Ситтеры не принимают заявки, изменения условий и оплату за заказ напрямую от клиента.
- Оплата за услуги бебиситтера направляется на счет службы не позднее 2 часов после окончания заказа.
- Расчётная единица для оплаты заказа - один час.
- Заказы не принимаются менее чем за 3 часа до начала работы.

- Максимальный срок бронирования бебиситтера - четыре недели с возможностью продления при наличии доступного времени у бебиситтера.

#### **ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ЗАКАЗА КЛИЕНТОМ**

- Продление заказа на 1 час и более возможно при наличии доступного времени у бебиситтера. Продление более чем на 15 минут от согласованного времени окончания оплачивается по тарифу следующего полного часа.
- В случае отмены заказа менее чем за 24 часа до прибытия бебиситтера при подписке на определённое количество заказов - количество заказов сокращается на один, при подписке на период - действие подписки сокращается на один день. Изменение времени менее чем за 24 часа возможно в рамках одной даты при условии доступного времени у бебиситтера.
- При отмене заказа более чем за 24 часа подписка остается на депозите, срок её действия не меняется.
- При отмене заказа менее чем за 2 часа клиент компенсирует 1 час работы по тарифу короткого заказа.

#### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СЛУЖБЫ**

- При отмене оформленного заказа служба обязана предоставить сотрудника на замену. Если клиент отказывается от замены, оплата подписки не возвращается.
- Если замена не была найдена или заказ отменился по другим причинам, связанным со службой, действие подписки продлевается на количество невыполненных заказов по вине службы.
- При опоздании бебиситтера на заказ до 15 минут заказ продлевается на время, равное опозданию. При опоздании бебиситтера на заказ от 15 до 30 минут смета пересчитывается с учётом одного бесплатного часа. При опоздании более чем на 30 минут клиенту предоставляется компенсация в виде двух часов бесплатной работы бебиситтера. Данная компенсация не подразумевает денежной выплаты, а может быть учтена при расчёте за текущий заказ или оформлении следующего.
- При отмене заказа менее чем за 1 час по вине службы клиент имеет право на бесплатный последующий заказ на равное количество часов, но не более 4х.

#### **ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

- Общение клиента с бебиситтерами **вне заказа** противоречит принципам службы.
- Направляя отзыв в службу, клиент соглашается с публикацией отзыва посредством сети интернет в открытом доступе.
- На заказе, начинающемся или заканчивающемся в период с 22.00 до 6.00, клиент оплачивает такси от и/или до места проживания бебиситтера.
- Услуга «Бебиситтер на время больничного» не оказывается в период карантина по инфекционным заболеваниям и в острый период ОРВИ (с 1-3 день заболевания).

**С ВАМИ ВСЕГДА НА СВЯЗИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ СЛУЖБЫ ДЛЯ РЕШЕНИЯ  
ЛЮБЫХ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ  
8 (800) 300-66-98**

