

# **ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА «СЪЁМКА»**

*(Пользовательское соглашение)*

**Версия: 1.0**

**Начало действия: «14» марта 2026 года**

**Москва, 2026**

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Общество с ограниченной ответственностью «СЪЁМКА» (далее — «Правообладатель») является правообладателем программного обеспечения «СЪЁМКА» (далее — «Сервис», «Платформа», «Приложение»), предназначенного для организации и автоматизации взаимодействия между Клиентами и Исполнителями (Креаторами/Мобилографами) при оказании последними услуг фотосъёмки и видеосъёмки на мобильные устройства.
- 1.2. Настоящие Правила использования Сервиса «СЪЁМКА» (далее — «Правила») представляют собой оферту Правообладателя неограниченному кругу пользователей сети Интернет использовать функциональные возможности Сервиса с целью заключения предусмотренных Правилами договоров на оказание услуг фотосъёмки и видеосъёмки Исполнителями. Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии со статьёй 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ). Срок действия оферты не ограничен.
- 1.3. Сервис «СЪЁМКА» является первым в Российской Федерации сервисом-агрегатором быстрых фотосъёмок и видеосъёмок на смартфон, функционирующим по модели агрегатора и обеспечивающим Клиентам возможность оперативного подбора Исполнителей для проведения съёмки в выбранной локации и в удобное время.
- 1.4. Настоящие Правила разработаны исключительно для Клиентов — физических лиц, размещающих Заказы на проведение фотосъёмки и видеосъёмки. Если Пользователь выступает в качестве Исполнителя (Креатора, Мобилографа), к нему применяются отдельные Правила использования Сервиса для Исполнителей, размещённые на официальном сайте Сервиса по адресу: **syomka.com**.
- 1.5. Использование Сервиса регулируется настоящими Правилами, а также Политикой конфиденциальности Сервиса, Политикой в отношении обработки персональных данных и иными документами, являющимися неотъемлемой частью настоящих Правил и размещёнными на официальном сайте Сервиса.
- 1.6. Полным и безоговорочным акцептом (принятием) настоящих Правил является совершение Пользователем любого из нижеследующих действий:
  - а) установка и запуск мобильного Приложения на устройстве Пользователя;
  - б) прохождение процедуры регистрации Учётной записи в Сервисе;
  - в) размещение первого Заказа через интерфейс Сервиса;
  - г) продолжение использования Сервиса после публикации обновлённой версии Правил.
- 1.7. Принимая настоящие Правила, Клиент подтверждает, что он ознакомился с полным текстом Правил и всех приложений к ним, полностью и безоговорочно согласен со всеми положениями Правил, обязуется соблюдать все установленные Правилами ограничения и требования, а также несёт ответственность за соответствие своих действий требованиям законодательства Российской Федерации.
- 1.8. В случае несогласия с Правилами или отдельными их положениями Пользователь обязуется незамедлительно прекратить использование Сервиса и удалить Учётную запись в порядке, предусмотренном п. 3.5 настоящих Правил.
- 1.9. Правообладатель не оказывает услуги фотосъёмки и видеосъёмки и не является стороной договора между Клиентом и Исполнителем. Правообладатель предоставляет технологическую платформу для организации взаимодействия Клиентов и Исполнителей, подбора Исполнителей и обеспечения расчётов между Сторонами. Исполнитель является независимым

лицом (самозанятым гражданином или индивидуальным предпринимателем), не являющимся сотрудником, агентом или представителем Правообладателя.

1.10. Во избежание двусмысленного толкования, все суммы, указанные в настоящих Правилах, приведены в рублях Российской Федерации и включают все применимые налоги и сборы, если иное прямо не указано в соответствующем пункте Правил.

1.11. Настоящие Правила, Политика конфиденциальности, Правила использования Сервиса для Исполнителей и иные документы, размещённые на официальном сайте Сервиса, являются взаимосвязанными и дополняющими друг друга документами, которые в совокупности определяют порядок и условия использования Сервиса. В случае противоречия между настоящими Правилами и иными документами, указанными в настоящем пункте, приоритет имеют положения настоящих Правил, за исключением случаев, когда иной порядок прямо предусмотрен соответствующим документом.

1.12. Правообладатель оставляет за собой право в одностороннем порядке устанавливать дополнительные требования и ограничения в отношении использования отдельных функций Сервиса, о чём Пользователи уведомляются в порядке, предусмотренном разделом XIX настоящих Правил. Такие дополнительные требования и ограничения являются неотъемлемой частью настоящих Правил с момента их опубликования на официальном сайте Сервиса.

## II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Во избежание двусмысленного толкования, нижеприведённые термины используются в настоящих Правилах в следующих значениях:

**«Сервис» («Платформа»)** — программное обеспечение «СЪЁМКА», включающее мобильное приложение для устройств на базе операционных систем iOS и Android, веб-интерфейс, серверную инфраструктуру и иные программные компоненты, обеспечивающие функционирование единой технологической платформы для организации взаимодействия между Клиентами и Исполнителями в целях оказания последними услуг фотосъёмки и видеосъёмки на мобильные устройства.

**«Приложение»** — мобильное приложение «СЪЁМКА» для устройств на базе операционных систем iOS и Android, являющееся составной частью Сервиса и предоставляющее Клиентам доступ к Функционалу Сервиса, включая размещение Заказов, осуществление расчётов и иные функции, предусмотренные настоящими Правилами.

**«Правообладатель»** — ООО «СЪЁМКА», являющееся правообладателем Сервиса и обеспечивающее его функционирование, техническое обслуживание и развитие. Реквизиты Правообладателя указаны в разделе XX настоящих Правил.

**«Клиент»** — физическое лицо, достигшее возраста 18 (восемнадцати) лет, либо лицо в возрасте от 16 (шестнадцати) до 18 (восемнадцати) лет при наличии письменного согласия родителя (законного представителя), прошедшее процедуру регистрации в Сервисе и использующее Сервис для размещения Заказов на проведение фотосъёмки и/или видеосъёмки в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**«Исполнитель» («Креатор», «Мобилограф»)** — физическое лицо, имеющее статус самозанятого (плательщика налога на профессиональный доход) или зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством Российской Федерации, прошедшее процедуру регистрации и верификации в Сервисе и предоставляющее услуги по

фотосъёмке и/или видеосъёмке на мобильные устройства. Исполнитель не является сотрудником, агентом или представителем Правообладателя.

**«Пользователь»** — обобщённое наименование любого лица, использующего Сервис, включая Клиентов и Исполнителей.

**«Заказ»** — надлежащим образом оформленный через интерфейс Сервиса запрос Клиента на проведение фотосъёмки и/или видеосъёмки, содержащий указание на формат съёмки, выбранный Тариф, количество Слотов, локацию, предпочтительное время начала съёмки, дополнительные пожелания и контактную информацию Клиента.

**«Тариф»** — уровень квалификации и опыта Исполнителя, определяющий структуру ценообразования Заказа, включая размер Подачи, длительность и стоимость Слота, а также максимальное количество Слотов в одном Заказе. Действующие Тарифы и их параметры установлены в разделе VI настоящих Правил.

**«Подача» («База тарифа»)** — фиксированная плата за выезд Исполнителя к месту проведения съёмки, являющаяся обязательной составной частью стоимости каждого Заказа. Размер Подачи определяется выбранным Клиентом Тарифом в соответствии с п. 6.2 настоящих Правил.

**«Слот»** — единица измерения времени съёмки, длительность которой определяется выбранным Тарифом (15, 20 или 30 минут). Минимальный Заказ включает Подачу и 1 (один) Слот. Клиент вправе увеличивать количество Слотов в пределах максимума, установленного для соответствующего Тарифа.

**«Продление съёмки»** — добавление одного или нескольких дополнительных Слотов к текущей съёмке через интерфейс Приложения в процессе исполнения Заказа, осуществляемое в порядке, предусмотренном п. 6.5 настоящих Правил, с немедленной оплатой каждого дополнительного Слота.

**«Материалы»** — фотографии, видеозаписи, а также любой иной контент, созданный Исполнителем в процессе исполнения Заказа Клиента с использованием мобильного устройства, включая результаты базовой обработки таких материалов.

**«Личный кабинет»** — специальный раздел Сервиса, доступ к которому Клиент получает после прохождения процедуры регистрации и авторизации. Личный кабинет обеспечивает управление Учётной записью, просмотр истории Заказов и расчётов по ним, оценку Исполнителей, обращение в службу поддержки и использование иного Функционала Сервиса.

**«Учётная запись» («Аккаунт»)** — совокупность данных о Клиенте, хранимых в Сервисе и необходимых для его идентификации, аутентификации и предоставления доступа к Функционалу Сервиса, включая Личный кабинет.

**«Функционал Сервиса»** — все возможности Сервиса, доступные Клиенту, включая размещение и управление Заказами, подбор Исполнителей, осуществление расчётов, систему оценок и отзывов, обращение в службу поддержки и иные функции, предусмотренные настоящими Правилами.

**«Стороны»** — в зависимости от контекста — Правообладатель и Клиент, или Клиент и Исполнитель, или все указанные лица совместно.

**«Основной Функционал Сервиса»** — совокупность базовых возможностей Сервиса, предоставляемых Клиенту без взимания дополнительной платы, включая создание и управление Учётной записью, просмотр информации о Тарифах, размещение Заказов, систему оценок и отзывов, доступ к истории Заказов.

**«Служба поддержки»** — подразделение Правообладателя, осуществляющее консультационную и техническую поддержку Пользователей Сервиса, рассмотрение обращений и претензий в порядке,

предусмотренном разделе XVII настоящих Правил. Обращение в Службу поддержки осуществляется через встроенный чат в Приложении или по электронной почте: support@syomka.com.

**«Базовая обработка Материалов»** — стандартная обработка фотографий и видеозаписей, включённая в стоимость Заказа, включающая коррекцию экспозиции, базовую цветокоррекцию, кадрирование и иные операции, необходимые для обеспечения минимально приемлемого качества Материалов в соответствии с техническими стандартами Сервиса.

### **III. РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЁТНЫЕ ЗАПИСИ**

#### **3.1. Требования к регистрации Клиента**

3.1.1. Для использования Функционала Сервиса в качестве Клиента Пользователь обязан пройти процедуру регистрации Учётной записи. Регистрация осуществляется посредством одного из следующих способов:

- а) по номеру мобильного телефона с подтверждением посредством SMS-кода;
- б) через мессенджер Telegram;
- в) через систему идентификации Сбер ID.

3.1.2. Для регистрации в качестве Клиента Пользователь должен соответствовать следующим требованиям:

- а) являться физическим лицом;
- б) достигнуть возраста 18 (восемнадцати) лет, либо, в порядке исключения, возраста от 16 (шестнадцати) до 18 (восемнадцати) лет при наличии письменного согласия родителя или иного законного представителя, оформленного в соответствии с п. 3.2 настоящих Правил;
- в) предоставить достоверную и полную информацию о себе;
- г) верифицировать контактные данные в порядке, предусмотренном Сервисом.

#### **3.2. Несовершеннолетние Клиенты (от 16 до 18 лет)**

3.2.1. Лица в возрасте от 16 (шестнадцати) до 18 (восемнадцати) лет вправе использовать Сервис в качестве Клиента исключительно при наличии письменного согласия родителя (усыновителя, опекуна, попечителя или иного законного представителя).

3.2.2. Законный представитель несовершеннолетнего Клиента обязан:

- а) ознакомиться с полным текстом настоящих Правил и Политикой конфиденциальности;
- б) предоставить письменное согласие на использование Сервиса несовершеннолетним;
- в) нести солидарную ответственность за соблюдение несовершеннолетним условий настоящих Правил в соответствии со статьёй 26 ГК РФ.

#### **3.3. Правила использования Учётной записи**

3.3.1. Каждый Клиент обязан иметь не более одной (1) Учётной записи в Сервисе. Регистрация нескольких Учётных записей одним лицом запрещена и является основанием для блокировки всех Учётных записей такого лица в порядке, предусмотренном разделом XVI настоящих Правил.

- 3.3.2. Клиент обязуется предоставлять исключительно достоверную и актуальную информацию при регистрации и в процессе использования Сервиса, а также своевременно обновлять указанные данные в Личном кабинете при их изменении.
- 3.3.3. Клиент не вправе передавать данные для доступа к своей Учётной записи третьим лицам и несёт полную ответственность за все действия, совершённые с использованием его Учётной записи, в том числе за действия третьих лиц, получивших доступ к Учётной записи по вине или небрежности Клиента.

### **3.4. Безопасность Учётной записи**

- 3.4.1. Клиент несёт полную ответственность за обеспечение конфиденциальности и сохранности учётных данных (логина, пароля, кодов подтверждения). Правообладатель не несёт ответственности за несанкционированный доступ к Учётной записи Клиента, произошедший вследствие небрежности, халатности или иных действий (бездействия) Клиента.
- 3.4.2. При обнаружении или подозрении на несанкционированный доступ к Учётной записи Клиент обязан незамедлительно:
- а) уведомить Правообладателя посредством встроенного чата поддержки в Приложении или по электронной почте: support@syomka.com;
  - б) изменить пароль и иные средства аутентификации;
  - в) предоставить по запросу Правообладателя дополнительную информацию для верификации личности.

### **3.5. Деактивация и удаление Учётной записи**

- 3.5.1. Клиент вправе в любой момент инициировать удаление своей Учётной записи через соответствующую функцию в Личном кабинете.
- 3.5.2. После инициирования удаления Учётная запись переводится в неактивное состояние. Клиент вправе восстановить Учётную запись в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента инициирования удаления, обратившись в службу поддержки Сервиса.
- 3.5.3. По истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента инициирования удаления все персональные данные Клиента удаляются безвозвратно в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — 152-ФЗ) и Политикой конфиденциальности Сервиса, за исключением данных, хранение которых предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 3.5.4. Удаление Учётной записи не освобождает Клиента от исполнения обязательств по ранее размещённым и акцептованным Заказам.
- 3.5.5. Правообладатель вправе деактивировать, приостановить или удалить Учётную запись Клиента в случаях, предусмотренных разделом XVI настоящих Правил.
- 3.5.6. История финансовых операций Клиента может быть сохранена Правообладателем в архивном виде на срок до 7 (семи) лет в целях исполнения требований налогового законодательства Российской Федерации.

## IV. ФУНКЦИОНАЛ СЕРВИСА И ОПИСАНИЕ УСЛУГ

### 4.1. Принцип работы Сервиса

4.1.1. Сервис «СЪЁМКА» предоставляет технологическую платформу для организации быстрых фотосессий и видеосъёмок по принципу агрегатора. Основной цикл использования Сервиса включает следующие этапы:

- а) Клиент создаёт Заказ в Приложении, указывая параметры съёмки в соответствии с п. 5.1 настоящих Правил;
- б) система Сервиса в автоматическом режиме осуществляет подбор ближайшего свободного Исполнителя с соответствующим Тарифом в порядке, предусмотренном п. 5.2 настоящих Правил;
- в) Исполнитель получает уведомление о Заказе и принимает решение о его акцепте в течение 30 (тридцати) секунд;
- г) при акцепте Заказа Исполнитель прибывает на место проведения съёмки в течение 10—20 (десяти—двадцати) минут;
- д) съёмка проводится в согласованном формате и длительности;
- е) Материалы передаются Клиенту в согласованном формате в сроки, предусмотренные п. 5.5 настоящих Правил.

### 4.2. Территория предоставления услуг

4.2.1. На дату вступления в силу настоящей редакции Правил Сервис доступен исключительно на территории города Москвы (включая территорию Новой Москвы). Правообладатель вправе расширять географию предоставления услуг, уведомляя Пользователей в порядке, предусмотренном разделом XIX настоящих Правил.

### 4.3. Сценарии использования Сервиса

4.3.1. Основные сценарии использования Сервиса включают, но не ограничиваются следующими:

- а) съёмка на улице в популярных локациях и туристических местах;
- б) прогулочные фотосессии (фото- и видеосъёмка во время прогулок);
- в) съёмка в кафе, барах, ресторанах и иных заведениях общественного питания;
- г) съёмка в фотостудиях, арт-кластерах и иных специально оборудованных локациях;
- д) съёмка семейных мероприятий и важных событий;
- е) создание контента для социальных сетей.

4.3.2. Съёмка проводится преимущественно в светлое время суток. Проведение съёмки в тёмное время суток возможно исключительно в специально оборудованных локациях (фотостудиях), обеспечивающих надлежащее освещение.

4.3.3. Правообладатель не несёт ответственности за невозможность проведения съёмки в выбранной Клиентом локации по причинам, не зависящим от Правообладателя (ограничения доступа, погодные условия, решения администрации объекта и т.п.). В подобных случаях Стороны вправе по взаимному согласию изменить локацию съёмки или отменить Заказ в порядке, предусмотренном разделом VIII настоящих Правил.

#### **4.4. Форматы съёмки**

4.4.1. Сервис обеспечивает проведение съёмки в следующих форматах:

- а) фотосъёмка: портретные, групповые и иные виды фотографий на мобильное устройство;
- б) видеосъёмка: видеозаписи различной длительности, включая короткие видеоролики в формате Reels и иных форматов для социальных сетей;
- в) комбинированная съёмка: сочетание фото- и видеосъёмки в рамках одной сессии (одного Заказа).

### **V. ОФОРМЛЕНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗОВ**

#### **5.1. Процедура создания Заказа**

5.1.1. Для создания Заказа Клиент обязан указать в интерфейсе Приложения следующие параметры:

- а) формат съёмки (фото, видео или комбинированная съёмка);
- б) требуемый Тариф Исполнителя (Базовый, Опытный, Профи или Эксперт);
- в) количество Слотов (желаемая длительность съёмки);
- г) локацию проведения съёмки (точный адрес или наименование известного места);
- д) предпочтительное время начала съёмки;
- е) дополнительные пожелания и требования к съёмке (при наличии);
- ж) контактную информацию для связи (телефон, мессенджеры).

5.1.2. Система Сервиса автоматически рассчитывает стоимость Заказа на основании выбранных Клиентом параметров. Итоговая стоимость Заказа отображается Клиенту до момента подтверждения (акцепта) Заказа. Порядок расчёта стоимости установлен в разделе VI настоящих Правил.

#### **5.2. Подбор Исполнителя**

5.2.1. После подтверждения Заказа Клиентом и списания оплаты система Сервиса в автоматическом режиме осуществляет подбор Исполнителя на основании следующих критериев:

- а) географическое расположение (приоритет отдаётся ближайшим к месту съёмки Исполнителям);
- б) рейтинг Исполнителя и количество положительных отзывов (приоритет отдаётся более опытным Исполнителям);
- в) текущая доступность (статус «свободен» в момент поступления Заказа);
- г) соответствие Тарифу, выбранному Клиентом;
- д) история исполнения Заказов (надёжность, качество, отсутствие нарушений).

5.2.2. Система Сервиса направляет предложение о Заказе только одному Исполнителю одновременно. В случае, если Исполнитель не акцептует Заказ в течение 30 (тридцати) секунд с момента получения уведомления, предложение автоматически направляется следующему подходящему Исполнителю. Отсутствие ответа Исполнителя в установленный срок приравнивается к отклонению Заказа.

### **5.3. Акцепт Заказа Исполнителем**

5.3.1. После получения уведомления о Заказе Исполнитель вправе:

- а) акцептовать Заказ, подтвердив намерение прибыть на место проведения съёмки;
- б) отклонить Заказ, если Исполнитель занят или не имеет возможности его выполнить;
- в) не отвечать на предложение в течение 30 (тридцати) секунд, что автоматически расценивается как отклонение.

5.3.2. При акцепте Заказа Исполнитель принимает на себя обязательство прибыть на место проведения съёмки в течение 10—20 (десяти—двадцати) минут с момента акцепта, если иное не согласовано с Клиентом через интерфейс Сервиса.

### **5.4. Сроки и длительность съёмки**

5.4.1. Прибытие Исполнителя на место проведения съёмки осуществляется в течение 10—20 (десяти—двадцати) минут с момента акцепта Заказа.

5.4.2. Длительность съёмки определяется количеством Слотов, выбранных Клиентом при создании Заказа, с учётом возможного Продления съёмки в порядке, предусмотренном п. 6.5 настоящих Правил.

5.4.3. Дополнительное время съёмки сверх выбранного количества Слотов оплачивается отдельно в соответствии с условиями Тарифа.

### **5.5. Передача Материалов**

5.5.1. Исполнитель обязан передать Клиенту Материалы съёмки в согласованном формате в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента завершения съёмки. Как правило, передача Материалов осуществляется в течение 2—4 (двух—четырёх) часов.

5.5.2. Базовая обработка Материалов (цветокоррекция, кадрирование) включена в стоимость Заказа. Профессиональная цветокоррекция, монтаж и иная обработка сверх базовой оплачиваются дополнительно по согласованию Сторон.

5.5.3. В случае непередачи Исполнителем Материалов в установленный срок Клиент вправе обратиться в Службу поддержки Сервиса. Правообладатель предпринимает разумные меры для обеспечения передачи Материалов Клиенту, однако не несёт ответственности за действия или бездействие Исполнителя, являющегося независимым лицом.

5.5.4. Формат передачи Материалов (способ доставки, разрешение фотографий, формат видеофайлов) определяется техническими стандартами Сервиса для соответствующего Тарифа и может варьироваться в зависимости от оборудования Исполнителя и условий съёмки.

## VI. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

### 6.1. Принцип ценообразования

6.1.1. Стоимость Заказа определяется на основании выбранного Клиентом Тарифа и рассчитывается по следующей формуле:

**Итоговая стоимость = Подача (база тарифа) + Количество Слотов × Стоимость одного Слота**

6.1.2. Минимальный Заказ включает Подачу и 1 (один) Слот. Размещение Заказа, включающего только Подачу без Слота, не допускается.

### 6.2. Действующие Тарифы

6.2.1. На дату вступления в силу настоящей редакции Правил действуют следующие Тарифы:

Тариф	Подача	Длительность Слота	Стоимость Слота	Макс. кол-во Слотов
Базовый	500 ₽	15 минут	300 ₽	4
Опытный	700 ₽	15 минут	500 ₽	4
Профи	1 100 ₽	20 минут	1 000 ₽	3
Эксперт	1 400 ₽	30 минут	2 500 ₽	2

6.2.2. Правообладатель вправе в одностороннем порядке изменять перечень и параметры Тарифов, уведомляя Клиентов в порядке, предусмотренном разделом XIX настоящих Правил. К Заказам, размещённым до вступления изменений в силу, применяются Тарифы, действовавшие на дату размещения Заказа.

### 6.3. Примеры расчёта стоимости

#### 6.3.1. Тариф «Базовый»

Конфигурация	Расчёт	Итого	Время съёмки
Подача + 1 слот	500 + 300	800 ₽	15 мин
Подача + 2 слота	500 + 600	1 100 ₽	30 мин
Подача + 3 слота	500 + 900	1 400 ₽	45 мин
Подача + 4 слота (макс.)	500 + 1 200	1 700 ₽	60 мин

#### 6.3.2. Тариф «Опытный»

Конфигурация	Расчёт	Итого	Время съёмки
Подача + 1 слот	700 + 500	1 200 ₽	15 мин
Подача + 2 слота	700 + 1 000	1 700 ₽	30 мин
Подача + 3 слота	700 + 1 500	2 200 ₽	45 мин
Подача + 4 слота (макс.)	700 + 2 000	2 700 ₽	60 мин

#### 6.3.3. Тариф «Профи»

Конфигурация	Расчёт	Итого	Время съёмки
--------------	--------	-------	--------------

Подача + 1 слот	1 100 + 1 000	2 100 ₽	20 мин
Подача + 2 слота	1 100 + 2 000	3 100 ₽	40 мин
Подача + 3 слота (макс.)	1 100 + 3 000	4 100 ₽	60 мин

#### 6.3.4. Тариф «Эксперт»

Конфигурация	Расчёт	Итого	Время съёмки
Подача + 1 слот	1 400 + 2 500	3 900 ₽	30 мин
Подача + 2 слота (макс.)	1 400 + 5 000	6 400 ₽	60 мин

#### 6.4. Состав стоимости Заказа

6.4.1. В стоимость Заказа включены:

- а) прибытие Исполнителя на место проведения съёмки (Подача);
- б) проведение съёмки в согласованном формате в течение оплаченного количества Слотов;
- в) базовая обработка Материалов (цветокоррекция, кадрирование);
- г) передача Материалов Клиенту в согласованном формате.

6.4.2. Дополнительно оплачиваются (не входят в стоимость Заказа):

- а) Продление съёмки сверх первоначально выбранного количества Слотов;
- б) профессиональная цветокоррекция, монтаж и иная обработка Материалов сверх базовой;
- в) коммерческое использование Материалов за пределами личного архива Клиента.

#### 6.5. Механика Продления съёмки

6.5.1. При размещении Заказа Клиент выбирает начальное количество Слотов. В ходе проведения съёмки Клиент вправе добавлять дополнительные Слоты по одному через интерфейс Приложения, не прерывая текущую сессию.

6.5.2. Продление съёмки осуществляется при одновременном соблюдении следующих условий:

- а) каждый дополнительный Слот оплачивается немедленно в момент подтверждения через Приложение;
- б) Исполнитель располагает свободным временем для продолжения съёмки;
- в) общее количество Слотов (включая дополнительные) не превышает максимального количества, установленного для соответствующего Тарифа (п. 6.2 настоящих Правил).

6.5.3. Исполнитель вправе отказать в Продлении съёмки при наличии других Заказов или по иным обоснованным причинам, о чём Клиент уведомляется через интерфейс Приложения.

6.5.4. При достижении максимального количества Слотов, предусмотренного Тарифом, дальнейшее Продление невозможно. Для продолжения съёмки Клиенту необходимо разместить новый Заказ в порядке, предусмотренном п. 5.1 настоящих Правил.

6.5.5. **Пример:** Клиент разместил Заказ по тарифу «Опытный» на 30 минут (Подача + 2 Слота = 1 700 ₽). В процессе съёмки Клиент принял решение о Продлении на 1 Слот. Через Приложение производится немедленная оплата дополнительного Слота (500 ₽), после чего съёмка продолжается ещё 15 минут. Итоговая стоимость Заказа: 2 200 ₽ за 45 минут.

#### 6.6. Способы оплаты

- 6.6.1. Оплата Заказа осуществляется посредством платёжных систем, интегрированных в Сервис:
- а) банковские карты (Visa, Mastercard, «Мир»);
  - б) электронные кошельки и платёжные сервисы (ЮKassa, Apple Pay, Google Pay);
  - в) переводы через системы интернет-банкинга.
- 6.6.2. Оплата Заказа производится до начала его исполнения. Моментом поступления оплаты считается момент получения Правообладателем подтверждения от соответствующей платёжной системы о зачислении денежных средств.
- 6.6.3. Осуществление расчётов между Клиентом и Исполнителем вне Сервиса (наличными денежными средствами, прямым переводом и т.п.) категорически запрещено и является основанием для применения мер, предусмотренных разделом XVI настоящих Правил.

## **VII. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **7.1. Обязанности Исполнителя**

- 7.1.1. При исполнении Заказа Исполнитель обязан:
- а) прибыть на место проведения съёмки в срок, указанный в п. 5.4.1 настоящих Правил;
  - б) выполнить съёмку в соответствии с пожеланиями и требованиями Клиента, указанными в Заказе;
  - в) обеспечить качество Материалов в соответствии с техническими стандартами Сервиса, установленными для соответствующего Тарифа;
  - г) соблюдать профессионализм, вежливость и уважительное отношение к Клиенту;
  - д) использовать исправное оборудование (смартфон, стабилизаторы, штативы и иные аксессуары);
  - е) соблюдать требования законодательства Российской Федерации при проведении съёмки, включая правила поведения в общественных местах, уважение частной собственности и получение согласия на съёмку в частных локациях;
  - ж) передать Материалы Клиенту в полном объёме в согласованном формате и сроки, предусмотренные п. 5.5 настоящих Правил.

### **7.2. Обязанности Клиента**

- 7.2.1. При исполнении Заказа Клиент обязан:
- а) находиться на указанной в Заказе локации в согласованное время;
  - б) проявлять вежливость и уважительное отношение к Исполнителю;
  - в) предоставить исчерпывающую информацию о требованиях к съёмке на этапе создания Заказа;
  - г) обеспечить получение согласия на съёмку третьих лиц, присутствующих при проведении съёмки, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (статья 152.1 ГК РФ);
  - д) обеспечить беспрепятственный доступ Исполнителя к локации проведения съёмки;
  - е) оплатить Заказ в полном объёме в порядке, предусмотренном разделом VI настоящих Правил;

ж) не предъявлять требования, выходящие за рамки согласованного Тарифа и параметров Заказа.

## **VIII. ОТМЕНА ЗАКАЗА**

### **8.1. Отмена Заказа Клиентом**

- 8.1.1. Клиент вправе отменить Заказ до момента прибытия Исполнителя на место проведения съёмки. В этом случае Клиенту осуществляется полный возврат уплаченных денежных средств без удержания каких-либо комиссий.
- 8.1.2. В случае отмены Заказа Клиентом после прибытия Исполнителя на место проведения съёмки возврат денежных средств не производится, поскольку Исполнитель выполнил основное обязательство по прибытию на место съёмки (Подача).
- 8.1.3. В исключительных случаях, обусловленных обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажорными обстоятельствами) в соответствии с разделом XVIII настоящих Правил, вопрос о возврате денежных средств решается службой поддержки Сервиса в индивидуальном порядке на основании представленных Клиентом подтверждающих документов.

### **8.2. Отмена Заказа Исполнителем**

- 8.2.1. Исполнитель вправе отклонить Заказ до его акцепта (в течение 30 секунд после получения уведомления) без применения каких-либо санкций.
- 8.2.2. В случае отмены Заказа Исполнителем после его акцепта к Исполнителю применяется штраф в размере 10% (десяти процентов) от стоимости Заказа. Указанная сумма направляется Клиенту в качестве компенсации.
- 8.2.3. При подтверждённых форс-мажорных обстоятельствах (болезнь, авария, иные обстоятельства непреодолимой силы в соответствии с разделом XVIII настоящих Правил) штрафные санкции к Исполнителю не применяются.

### **8.3. Неисполнение Заказа Исполнителем**

- 8.3.1. В случае неприбытия Исполнителя на место проведения съёмки:
- а) Клиенту осуществляется полный возврат уплаченных денежных средств в порядке и сроки, предусмотренные п. 10.3 настоящих Правил;
  - б) к Исполнителю применяется штраф в размере от 5% до 10% от среднего месячного дохода Исполнителя на Платформе;
  - в) рейтинг Исполнителя снижается;
  - г) при систематических нарушениях Учётная запись Исполнителя подлежит блокировке.
- 8.3.2. В случае ненадлежащего качества Материалов Клиент вправе обратиться в службу поддержки Сервиса с запросом на пересъёмку в порядке, предусмотренном разделом X настоящих Правил.

## **IX. СИСТЕМА ОЦЕНОК И ОТЗЫВЫ**

### **9.1. Взаимная система оценок**

9.1.1. По завершении каждого Заказа Стороны вправе оставить взаимные оценки. Клиент оценивает Исполнителя по шкале от 1 (одного) до 5 (пяти) баллов (звёзд) по следующим критериям:

- а) качество Материалов;
- б) профессионализм и вежливость;
- в) пунктуальность прибытия;
- г) соответствие ожиданиям Клиента.

9.1.2. Исполнитель оценивает Клиента по шкале от 1 (одного) до 5 (пяти) баллов (звёзд) по следующим критериям:

- а) вежливость и уважительное отношение;
- б) ясность и адекватность требований;
- в) своевременность оплаты;
- г) соответствие пожеланий выбранному Тарифу.

9.1.3. Рейтинг Пользователя рассчитывается как среднее арифметическое всех полученных оценок. Высокий рейтинг Клиента положительно влияет на приоритетность подбора Исполнителей: система отдаёт предпочтение назначению лучших Исполнителей Клиентам с высоким рейтингом.

### **9.2. Текстовые отзывы**

9.2.1. Помимо числовой оценки Клиент вправе оставить текстовый отзыв, содержащий:

- а) численную оценку (от 1 до 5 звёзд);
- б) текстовый комментарий объёмом от 10 (десяти) до 500 (пятисот) символов;
- в) теги благодарности или предложения по улучшению качества услуг.

### **9.3. Модерация отзывов**

9.3.1. Правообладатель вправе осуществлять предварительную и последующую модерацию отзывов, включая право:

- а) модерировать отзывы до их публикации в Сервисе;
- б) удалять отзывы, нарушающие условия настоящих Правил (содержащие оскорбления, спам, заведомо ложную информацию);
- в) удалять отзывы по обращению Пользователя, если отзыв содержит персональные данные;
- г) скрывать отзывы на период рассмотрения спора между Сторонами.

9.3.2. Правообладатель не обязан сообщать причины удаления или отклонения отзыва.

### **9.4. Право на ответ**

9.4.1. Как Клиент, так и Исполнитель вправе оставлять развёрнутые ответы на адресованные им отзывы. Ответы подлежат модерации на общих основаниях. Ответы, содержащие

оскорбления, угрозы или иное содержание, нарушающее настоящие Правила, подлежат удалению.

## **Х. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА И ВОЗВРАТ СРЕДСТВ**

### **10.1. Гарантии качества**

10.1.1. В случае неудовлетворительного качества Материалов, не соответствующего техническим стандартам Сервиса для выбранного Тарифа, Клиент вправе обратиться в службу поддержки Сервиса с запросом на пересъёмку (повторное проведение съёмки).

10.1.2. Запрос на пересъёмку направляется через встроенный чат поддержки в Приложении или по электронной почте support@syomka.com с приложением подтверждающих материалов (примеров некачественных Материалов, описания выявленных дефектов).

10.1.3. Пересъёмка производится без дополнительной оплаты за счёт Исполнителя. В случае отказа Исполнителя от проведения пересъёмки Клиенту осуществляется возврат от 50% (пятидесяти процентов) до 100% (ста процентов) от стоимости Заказа по решению службы поддержки Сервиса.

### **10.2. Основания для возврата денежных средств**

10.2.1. Клиент имеет право на возврат уплаченных денежных средств в следующих случаях:

- а) отмена Заказа до прибытия Исполнителя на место проведения съёмки — полный возврат без удержания комиссии (п. 8.1.1 настоящих Правил);
- б) неприбытие Исполнителя на место проведения съёмки — полный возврат (п. 8.3.1 настоящих Правил);
- в) неисполнение или ненадлежащее исполнение Заказа — возврат от 50% до 100% от стоимости Заказа по решению службы поддержки;
- г) технический сбой Сервиса, воспрепятствовавший надлежащему исполнению Заказа — полный возврат.

### **10.3. Сроки и порядок возврата**

10.3.1. Возврат денежных средств осуществляется в течение 3—5 (трёх—пяти) рабочих дней с момента принятия решения о возврате на реквизиты платёжного средства, использованного Клиентом при оплате Заказа.

10.3.2. Срок фактического зачисления денежных средств на счёт Клиента зависит от банка-эмитента и может составлять до 10 (десяти) рабочих дней с момента инициирования возврата Правообладателем.

## **XI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

### **11.1. Права Клиента**

11.1.1. Клиент имеет право:

- а) использовать Функционал Сервиса для поиска Исполнителей и размещения Заказов на фотосъёмку и видеосъёмку в соответствии с настоящими Правилами;
- б) просматривать профиль и портфолио Исполнителя после его назначения системой Сервиса;
- в) отменять Заказ до прибытия Исполнителя с полным возвратом денежных средств в соответствии с п. 8.1.1 настоящих Правил;
- г) оценивать работу Исполнителя и оставлять текстовые отзывы в порядке, предусмотренном разделом IX настоящих Правил;
- д) запрашивать пересъёмку Материалов при неудовлетворительном качестве в соответствии с разделом X настоящих Правил;
- е) обращаться в службу поддержки Сервиса с вопросами, предложениями и претензиями;
- ж) получать полный возврат денежных средств при нарушении Исполнителем своих обязательств;
- з) удалить Учётную запись в любой момент в порядке, предусмотренном п. 3.5 настоящих Правил;
- и) требовать обеспечения конфиденциальности своих персональных данных в соответствии с разделом XIV настоящих Правил;
- к) получать прозрачную и полную информацию о стоимости услуг и процедуре подбора Исполнителя.

### **11.2. Обязанности Клиента**

11.2.1. Клиент обязан:

- а) соблюдать все условия и требования настоящих Правил;
- б) предоставлять исключительно достоверную и актуальную информацию при создании Заказа и использовании Сервиса;
- в) своевременно и в полном объёме оплачивать Заказы;
- г) проявлять уважительное и корректное отношение к Исполнителю;
- д) не допускать оскорблений, унижений, угроз и иных форм некорректного поведения в отношении Исполнителя;
- е) не размещать персональные контактные данные (свои или третьих лиц) в описании Заказа;
- ж) не использовать Сервис в коммерческих целях без предварительного письменного согласия Правообладателя;
- з) не использовать Сервис для деятельности, противоречащей законодательству Российской Федерации;
- и) не размещать контент, нарушающий права третьих лиц (авторские права, право на изображение);
- к) обеспечивать получение согласия третьих лиц на их съёмку в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- л) соблюдать требования законодательства Российской Федерации при использовании Сервиса.

## **ХII. ЗАПРЕЩЁННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

12.1. При использовании Сервиса категорически запрещаются следующие действия:

- а) использование Сервиса для совершения незаконной деятельности или нарушения действующего законодательства Российской Федерации;
- б) использование Сервиса для мошенничества, шантажа, вымогательства, преследования (в том числе киберпреследования) или иных противоправных действий;
- в) размещение контента, содержащего ненормативную лексику, оскорбления, угрозы, призывы к насилию, унижение чести и достоинства;
- г) размещение контента, дискредитирующего других Пользователей, Правообладателя или Сервис;
- д) публикация информации, нарушающей авторские права, смежные права или право на изображение третьих лиц;
- е) регистрация более одной Учётной записи одним лицом;
- ж) передача доступа к Учётной записи третьим лицам, продажа, дарение или иное отчуждение Учётной записи;
- з) использование скриптов, ботов, программ-роботов и иных средств для автоматизированного взаимодействия с Сервисом;
- и) размещение спама, рекламных предложений, фишинговых ссылок и иного нежелательного контента;
- к) осуществление расчётов с Исполнителем вне Сервиса (обход платёжной системы Сервиса);
- л) использование поддельных, украденных или иных неправомерно полученных банковских карт или платёжных средств для оплаты Заказов;
- м) требование от Исполнителя предоставления личных контактных данных;
- н) требование от Исполнителя оказания услуг, не предусмотренных выбранным Тарифом и параметрами Заказа;
- о) размещение заведомо ложных отзывов или злоупотребление претензионным порядком, предусмотренным разделом XVII настоящих Правил;
- п) распространение заведомо ложной информации об Исполнителе, Правообладателе или Сервисе;
- р) попытки несанкционированного доступа к Сервису, его серверной инфраструктуре, базам данных или Учётным записям других Пользователей.

12.2. Нарушение запретов, установленных в п. 12.1 настоящих Правил, является основанием для применения мер, предусмотренных разделом XVI настоящих Правил, вплоть до окончательной блокировки Учётной записи Клиента.

### **XIII. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

#### **13.1. Условия предоставления Сервиса**

13.1.1. Сервис предоставляется на условиях «как есть» (AS IS) и «как доступно» (AS AVAILABLE) без каких-либо явных или подразумеваемых гарантий, включая, но не ограничиваясь, гарантиями пригодности для конкретной цели, бесперебойности и безошибочности работы, в соответствии с положениями статьи 1062 ГК РФ.

13.1.2. Правообладатель не гарантирует:

- а) бесперебойную и безошибочную работу Сервиса;
- б) достижение Клиентом ожидаемых результатов при использовании Сервиса;
- в) соответствие Сервиса целям и ожиданиям Клиента;
- г) доступность Сервиса в режиме 24/7 (возможны плановые технические работы и непредвиденные перебои в работе).

#### **13.2. Ограничения ответственности Правообладателя**

13.2.1. Правообладатель не несёт ответственности за:

- а) качество и результат выполнения Заказа Исполнителем, поскольку Исполнитель является независимым лицом, не связанным трудовыми или иными аналогичными отношениями с Правообладателем (статья 1005 ГК РФ);
- б) любые действия или бездействие Исполнителя при исполнении Заказа;
- в) потерю, повреждение или утечку Материалов после их передачи Клиенту;
- г) технические сбои сети Интернет, мобильных сетей, серверов третьих лиц и иной инфраструктуры, не принадлежащей Правообладателю;
- д) действия вредоносного программного обеспечения, вирусов и несанкционированного доступа третьих лиц;
- е) использование Сервиса Клиентом в целях, противоречащих законодательству Российской Федерации или настоящим Правилам;
- ж) несовместимость Сервиса с отдельными моделями устройств или версиями операционных систем.

#### **13.3. Предельный размер ответственности**

13.3.1. При любых обстоятельствах совокупная ответственность Правообладателя перед Клиентом ограничивается суммой, фактически уплаченной Клиентом за конкретный Заказ, в связи с которым возникло основание для предъявления претензии, в течение 30 (тридцати) календарных дней, предшествующих дате предъявления такой претензии.

13.3.2. Правообладатель ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за косвенные, случайные, побочные убытки, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли, потерю данных, репутационный ущерб, моральный вред и штрафные убытки, вне зависимости от основания возникновения ответственности (договорная, деликтная или иная), за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации (статьи 15, 393, 401 ГК РФ).

13.3.3. Ограничения ответственности, установленные настоящим разделом, применяются в максимальной степени, допускаемой применимым законодательством Российской Федерации, и не распространяются на случаи умышленного причинения вреда Правообладателем в соответствии со статьёй 1064 ГК РФ.

#### **13.4. Ответственность Клиента**

13.4.1. Клиент несёт полную ответственность за соответствие своих действий при использовании Сервиса требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе за получение необходимых разрешений и согласий при проведении съёмки в местах, где это требуется.

13.4.2. В случае причинения Клиентом ущерба Правообладателю, Исполнителю или третьим лицам вследствие нарушения настоящих Правил или законодательства Российской Федерации Клиент обязуется возместить причинённый ущерб в полном объёме, включая реальный ущерб и упущенную выгоду, в соответствии со статьями 15 и 1064 ГК РФ.

13.4.3. Клиент самостоятельно несёт риск утраты или повреждения Материалов после их получения от Исполнителя. Правообладатель рекомендует Клиенту незамедлительно создавать резервные копии полученных Материалов.

#### **13.5. Индемнификация**

13.5.1. Клиент обязуется освободить Правообладателя, его сотрудников, директоров, агентов и аффилированных лиц от любых претензий, требований, убытков, расходов (включая судебные расходы и расходы на юридическую помощь), возникших вследствие нарушения Клиентом настоящих Правил, прав третьих лиц или законодательства Российской Федерации при использовании Сервиса.

### **XIV. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

#### **14.1. Правовое основание обработки персональных данных**

14.1.1. Правообладатель осуществляет обработку персональных данных Клиента в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Политикой конфиденциальности Сервиса и настоящими Правилами.

14.1.2. Принимая настоящие Правила, Клиент даёт своё информированное и осознанное согласие на обработку персональных данных в целях и способами, предусмотренными настоящим разделом.

#### **14.2. Цели обработки персональных данных**

14.2.1. Персональные данные Клиента обрабатываются для:

- а) идентификации и аутентификации Клиента в Сервисе;
- б) организации и обеспечения исполнения Заказов;
- в) обработки платежей и осуществления расчётов;
- г) обеспечения безопасности Сервиса и предотвращения мошеннических действий;
- д) улучшения качества услуг и Функционала Сервиса;
- е) направления уведомлений, связанных с использованием Сервиса;
- ж) проведения аналитических исследований в агрегированном и обезличенном виде;

з) исполнения требований законодательства Российской Федерации.

### **14.3. Меры по защите персональных данных**

14.3.1. Правообладатель принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональных данных Клиента, включая:

- а) шифрование данных при передаче с использованием протокола HTTPS;
- б) ограничение доступа к персональным данным исключительно уполномоченными сотрудниками;
- в) проведение регулярных аудитов информационной безопасности;
- г) использование современных средств защиты от несанкционированного доступа;
- д) обучение персонала по вопросам обеспечения конфиденциальности персональных данных.

14.3.2. Правообладатель не гарантирует абсолютную безопасность и сохранность персональных данных и не несёт ответственности за утечки данных, произошедшие вследствие действий третьих лиц (хакерских атак, вредоносного программного обеспечения), а также за несанкционированный доступ, вызванный небрежностью или халатностью Клиента.

### **14.4. Передача персональных данных третьим лицам**

14.4.1. Правообладатель вправе передавать персональные данные Клиента:

- а) платёжным системам — для обработки платежей;
- б) государственным органам — в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (налоговые органы, правоохранительные органы, суды);
- в) партнёрам Сервиса (провайдерам услуг, аналитическим компаниям) — при условии заключения с такими лицами соглашений о конфиденциальности;
- г) Исполнителям — исключительно в объёме, необходимом для исполнения Заказа (имя, номер телефона, адрес локации).

### **14.5. Права Клиента в отношении персональных данных**

14.5.1. Клиент имеет право:

- а) запросить копию обрабатываемых Правообладателем персональных данных;
- б) потребовать исправления неточных или неполных персональных данных;
- в) потребовать удаления своих персональных данных («право на забвение») в порядке, предусмотренном 152-ФЗ;
- г) отозвать согласие на обработку персональных данных;
- д) обратиться с жалобой в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор).

14.5.2. Запросы и обращения в отношении персональных данных направляются через встроенный чат поддержки в Приложении или по электронной почте: [support@syomka.com](mailto:support@syomka.com).

## **XV. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ**

### **15.1. Права Правообладателя**

- 15.1.1. Исключительные права на Сервис как на составное произведение и объект интеллектуальной собственности, включая программное обеспечение, дизайн интерфейсов, базы данных, графический контент, товарные знаки, логотипы, фирменные наименования и иные результаты интеллектуальной деятельности, принадлежат Правообладателю или используются Правообладателем на законных основаниях.
- 15.1.2. Никакие положения настоящих Правил не могут быть истолкованы как передача (отчуждение) Клиенту каких-либо исключительных прав на Сервис или его компоненты. Клиент приобретает исключительно ограниченную, неисключительную, непередаваемую, отзывную лицензию на использование Сервиса для личных некоммерческих целей на условиях и в пределах, установленных настоящими Правилами.

### **15.2. Права на Материалы**

- 15.2.1. Исключительные права на Материалы, созданные Исполнителем при исполнении Заказа, переходят к Клиенту с момента полной оплаты Заказа в соответствии со статьёй 1288 ГК РФ. Клиент вправе использовать Материалы по своему усмотрению для личных целей без каких-либо ограничений.
- 15.2.2. Исполнитель вправе использовать Материалы (или их фрагменты) для формирования и демонстрации своего портфолио на Платформе и в иных источниках исключительно при наличии предварительного письменного согласия Клиента. Клиент вправе отозвать ранее данное согласие, уведомив Исполнителя и Правообладателя в письменной форме.
- 15.2.3. Коммерческое использование Материалов (за пределами личного архива Клиента) допускается по отдельному соглашению между Клиентом и Исполнителем и может предусматривать дополнительную оплату.

### **15.3. Запрет на нарушение интеллектуальных прав**

- 15.3.1. Клиенту запрещается осуществлять копирование, воспроизведение, модификацию, декомпиляцию, дизассемблирование, обратную разработку (реверс-инжиниринг) Сервиса или его компонентов, создание производных произведений на основе Сервиса, а также любые иные действия, нарушающие исключительные права Правообладателя на Сервис.
- 15.3.2. Использование Клиентом товарных знаков, логотипов, фирменных наименований и иных средств индивидуализации Правообладателя допускается исключительно с предварительного письменного согласия Правообладателя.
- 15.3.3. В случае обнаружения нарушения интеллектуальных прав Правообладателя Клиент обязан незамедлительно уведомить Правообладателя по электронной почте: [legal@syotka.com](mailto:legal@syotka.com). Правообладатель вправе предпринять любые предусмотренные законодательством Российской Федерации меры для защиты своих интеллектуальных прав, включая обращение в суд с требованием о возмещении убытков в соответствии со статьями 1252, 1253, 1301 ГК РФ.

## **XVI. УПРАВЛЕНИЕ АККАУНТОМ И САНКЦИИ**

### **16.1. Право Правообладателя на ограничение доступа**

16.1.1. Правообладатель вправе в любой момент без предварительного уведомления:

- а) ограничить или приостановить доступ Клиента к Сервису или его отдельным функциям;
- б) деактивировать или удалить Учётную запись Клиента;
- в) заблокировать Клиента с полным запретом на использование Сервиса;
- г) удержать денежные средства на балансе Учётной записи Клиента в счёт возмещения подтверждённого ущерба, причинённого Правообладателю или третьим лицам.

16.1.2. Указанные в п. 16.1.1 меры могут быть применены при наступлении любого из следующих обстоятельств:

- а) нарушение Клиентом любого положения настоящих Правил;
- б) совершение Клиентом действий, перечисленных в разделе XII настоящих Правил;
- в) наличие обоснованных подозрений в мошеннических действиях;
- г) технические причины или соображения безопасности.

### **16.2. Процедура применения санкций**

16.2.1. При обнаружении нарушений Правообладатель, как правило, последовательно применяет следующие меры:

- а) предупреждение (при первом нарушении);
- б) временное ограничение доступа к отдельным функциям Сервиса;
- в) приостановка Учётной записи (временная блокировка на срок от 24 до 72 часов);
- г) окончательная блокировка (полное удаление Учётной записи без права восстановления).

16.2.2. При грубых нарушениях, представляющих угрозу безопасности Пользователей или Сервиса, Правообладатель вправе применить окончательную блокировку без предварительного предупреждения и промежуточных мер.

### **16.3. Апелляция**

16.3.1. Клиент вправе обжаловать применённые к нему санкции, направив апелляцию через встроенную форму в Приложении или по электронной почте: support@syomka.com.

16.3.2. Правообладатель рассматривает апелляцию в срок от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента её получения. Решение по апелляции является окончательным и доводится до сведения Клиента в письменной форме. Удовлетворение апелляции не гарантируется.

### **16.4. Удаление Учётной записи по инициативе Клиента**

16.4.1. Порядок удаления Учётной записи по инициативе Клиента установлен п. 3.5 настоящих Правил.

## **XVII. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ПРЕТЕНЗИИ**

### **17.1. Обязательный претензионный порядок**

17.1.1. При возникновении споров или претензий, связанных с использованием Сервиса, Стороны принимают все разумные меры для их разрешения в досудебном (претензионном) порядке. Соблюдение претензионного порядка является обязательным условием для последующего обращения в суд.

17.1.2. Для подачи претензии Клиент обязан:

- а) обратиться в службу поддержки Сервиса через встроенный чат в Приложении или по электронной почте: support@syomka.com;
- б) изложить суть претензии с указанием обстоятельств и приложением подтверждающих документов (скриншотов, фотографий, переписки, видеозаписей);
- в) указать требуемый способ разрешения спора (возврат денежных средств, пересъёмка, компенсация).

### **17.2. Сроки рассмотрения претензий**

17.2.1. Претензии рассматриваются в следующие сроки:

- а) стандартные претензии — от 5 (пяти) до 7 (семи) рабочих дней;
- б) претензии повышенной сложности — от 10 (десяти) до 14 (четырнадцати) рабочих дней;
- в) критические претензии (связанные с безопасностью) — до 24 (двадцати четырёх) часов.

17.2.2. Первичный ответ на обращение Клиента предоставляется в течение 48—72 (сорока восьми—семидесяти двух) часов с момента его поступления.

### **17.3. Порядок разрешения претензий**

17.3.1. По результатам рассмотрения претензии Правообладатель вправе:

- а) полностью удовлетворить претензию (возврат денежных средств, выплата компенсации);
- б) частично удовлетворить претензию (частичный возврат, альтернативное решение);
- в) отклонить претензию с указанием оснований для отказа.

17.3.2. Решение по претензии доводится до сведения Клиента в письменной форме (посредством чата в Приложении или по электронной почте) с указанием мотивированного обоснования.

### **17.4. Судебный порядок разрешения споров**

17.4.1. В случае, если претензионный порядок не привёл к урегулированию спора, Клиент вправе:

- а) обратиться с жалобой в государственные органы (Роспотребнадзор, Федеральную антимонопольную службу);
- б) обратиться в суд по месту нахождения Правообладателя или по месту жительства Клиента (для потребителей);
- в) привлечь третью сторону (медиатора, арбитражный орган) для разрешения спора.

### **17.5. Применимое право и юрисдикция**

17.5.1. Настоящие Правила регулируются и подлежат толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации без учёта его коллизионных норм. Все споры, возникающие из настоящих Правил или в связи с ними, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17.5.2. Споры с участием Клиентов, являющихся потребителями по смыслу Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», могут быть рассмотрены судом по месту жительства или месту пребывания Клиента, по месту нахождения Правообладателя, по месту заключения или исполнения договора в соответствии с правилами альтернативной подсудности, установленными статьёй 17 указанного Федерального закона.

## **17.6. Контактные данные для обращений**

17.6.1. Для обращения в Службу поддержки Сервиса Клиент вправе использовать следующие каналы связи:

- а) встроенный чат в Приложении (рекомендуемый способ обращения);
- б) электронная почта: support@syomka.com;
- в) форма обратной связи на официальном сайте: syomka.com.

17.6.2. Для обращений по юридическим вопросам, включая вопросы защиты персональных данных и интеллектуальной собственности: legal@syomka.com.

## **XVIII. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

18.1. Ни одна из Сторон не несёт ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящим Правилам, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), возникших после принятия Правил, которые Сторона не могла предвидеть и предотвратить разумными мерами.

18.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в частности:

- а) стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, ураганы, пожары);
- б) эпидемии и пандемии;
- в) военные действия, вооружённые конфликты, террористические акты;
- г) забастовки, массовые беспорядки, блокады;
- д) решения и действия государственных органов, принятие нормативных правовых актов, запрещающих или ограничивающих деятельность Сторон;
- е) масштабные аварии инфраструктуры (отключение электроэнергии, телекоммуникационных сетей, систем связи);
- ж) иные обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или предотвращены Сторонами и которые делают невозможным исполнение обязательств.

18.3. Сторона, для которой наступили обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств, их характере и предполагаемой продолжительности. Непредоставление или несвоевременное предоставление такого уведомления лишает Сторону права ссылаться на указанные обстоятельства как на основание для освобождения от ответственности.

18.4. При возникновении форс-мажорных обстоятельств срок исполнения обязательств по настоящим Правилам продлевается соразмерно времени действия таких обстоятельств. Если

обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 30 (тридцати) календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения обязательств без возмещения убытков другой Стороне.

18.5. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается документами, выданными уполномоченными государственными органами, а также иными доказательствами, признаваемыми таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18.6. Не признаются обстоятельства непреодолимой силы: финансовые затруднения Сторон, изменения курсов валют, колебания рыночной конъюнктуры, действия контрагентов Сторон, нарушения функционирования оборудования или программного обеспечения Сторон (за исключением массовых технологических аварий), а также иные обстоятельства, которые могли быть предвидены или предотвращены Сторонами при должной степени осмотрительности.

## **ХІХ. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПРАВИЛ**

19.1. Правообладатель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная редакция Правил размещается на официальном сайте Сервиса по адресу: [syotka.com](http://syotka.com). Основаниями для внесения изменений могут являться:

- а) изменения в законодательстве Российской Федерации;
- б) изменения в бизнес-модели или организационной структуре Правообладателя;
- в) улучшение и развитие Функционала Сервиса;
- г) повышение уровня безопасности и защиты данных;
- д) иные обоснованные причины.

19.2. Правообладатель уведомляет Клиентов о внесении изменений в Правила одним или несколькими из следующих способов:

- а) push-уведомление в Приложении;
- б) уведомление на экране Приложения при входе;
- в) сообщение по электронной почте, указанной в Учётной записи Клиента.

19.3. Изменения вступают в силу через 7 (семь) календарных дней с момента публикации обновлённой редакции Правил на официальном сайте Сервиса, если иной срок прямо не указан в уведомлении. Если Правила изменяются в процессе исполнения Заказа, то к отношениям Сторон применяется редакция Правил, действовавшая на дату размещения такого Заказа.

19.4. Продолжение использования Сервиса после вступления изменений в силу является подтверждением безоговорочного согласия Клиента с обновлённой редакцией Правил. В случае несогласия с внесёнными изменениями Клиент обязан незамедлительно прекратить использование Сервиса и удалить Учётную запись в порядке, предусмотренном п. 3.5 настоящих Правил.

## **XX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **20.1. Независимость положений**

20.1.1. В случае, если какое-либо положение настоящих Правил будет признано недействительным, незаконным или неисполнимым компетентным судом или иным уполномоченным органом, такое признание не затрагивает действительность и исполнимость остальных положений Правил, которые сохраняют полную юридическую силу. Недействительное положение подлежит замене положением, максимально близким по экономическому содержанию и юридическому смыслу к заменяемому.

### **20.2. Отказ от претензий**

20.2.1. Неосуществление или задержка осуществления Правообладателем любого права или средства правовой защиты, предусмотренного настоящими Правилами, не должно рассматриваться как отказ от такого права или средства. Однократное или частичное осуществление Правообладателем любого права не препятствует дальнейшему или полному осуществлению такого права.

### **20.3. Уступка прав**

20.3.1. Клиент не вправе уступать (передавать) свои права и обязанности по настоящим Правилам третьим лицам без предварительного письменного согласия Правообладателя.

20.3.2. Правообладатель вправе уступить (передать) свои права и обязанности по настоящим Правилам аффилированным компаниям, правопреемникам или третьим лицам без согласия Клиента, уведомив Клиента в порядке, предусмотренном разделом XIX настоящих Правил.

### **20.4. Применимое законодательство**

20.4.1. Настоящие Правила, а также все правоотношения, возникающие в связи с их исполнением, регулируются законодательством Российской Федерации. К отношениям Сторон, не урегулированным настоящими Правилами, применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иные применимые нормативные правовые акты Российской Федерации.

### **20.5. Язык Правил**

20.5.1. Оригинальная версия настоящих Правил составлена на русском языке. В случае перевода Правил на другие языки при возникновении расхождений между русскоязычной версией и переводом приоритет имеет русскоязычная версия.

### **20.6. Вступление Правил в силу**

20.6.1. Настоящие Правила (версия 1.0) вступают в силу с «14» марта 2026 года и действуют бессрочно. Правила применяются ко всем Пользователям, зарегистрированным в Сервисе или начавшим использование Сервиса после даты вступления Правил в силу.

20.6.2. Настоящие Правила вступают в силу для конкретного Клиента с момента совершения им акцепта в порядке, предусмотренном п. 1.6 настоящих Правил, и действуют до момента удаления Учётной записи Клиента или окончательной блокировки со стороны Правообладателя.

20.6.3. Прекращение действия настоящих Правил в отношении конкретного Клиента не освобождает его от исполнения обязательств, возникших в период действия Правил, включая обязательства по оплате размещённых Заказов, возмещению причинённого ущерба и соблюдению условий конфиденциальности.

## **20.7. Полнота Правил**

20.7.1. Настоящие Правила, Политика конфиденциальности и все иные документы, на которые содержатся ссылки в настоящих Правилах, составляют полное соглашение между Клиентом и Правообладателем и заменяют все предшествующие договорённости, заявления и обязательства Сторон (как устные, так и письменные) в отношении предмета настоящих Правил.

## **20.8. Подтверждение согласия**

**Используя Сервис, Клиент подтверждает, что:**

- а) ознакомился с полным текстом настоящих Правил и понял их содержание;
- б) полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями Правил;
- в) обязуется соблюдать все установленные Правилами требования и ограничения;
- г) несёт ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации при использовании Сервиса.

### **Реквизиты Правообладателя**

Общество с ограниченной ответственностью «СЪЁМКА»

ИНН: 9722114317

ОГРН: 1267700110370

Юридический адрес: 109316, г. Москва, пр-кт. Волгоградский, д. 45 стр. 1, помещ. 123/15

Электронная почта (техническая поддержка): **support@syomka.com**

Электронная почта (юридические вопросы): **legal@syomka.com**

Официальный сайт: **syomka.com**