

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

мобильного приложения и платформы «Рио Помогу»

Сведения о владельце и операторе платформы	
Оператор	Общество с ограниченной ответственностью «МарынаМолл» (LLC "MarinaMall")
Регистрация	УНП / регистрационный номер 191775564
Дата регистрации	31 января 2013 г.
Регистрирующий орган	Минский городской исполнительный комитет

Редакция от 9 августа 2026 г.

Ключевой принцип: «Рио Помогу» является цифровой платформой, которая помогает пользователям находить специалистов и организации. Если прямо не указано иное, Оператор не оказывает рекламируемые специалистами услуги и не является стороной договора между клиентом и специалистом.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Условия регулируют доступ к мобильному приложению, веб-версии и связанным сервисам «Рио Помогу» (совместно - «Платформа»), принадлежащим и управляемым ООО «МарынаМолл» (далее - «Оператор», «мы»).
- 1.2. Платформа предоставляет технологические средства для взаимодействия клиентов со специалистами, организациями и индивидуальными предпринимателями, которые предлагают товары, работы или услуги. Отдельные функции могут включать поиск, бизнес-профили, запросы предложений, чаты, отзывы, продвижение и платежные инструменты.
- 1.3. Начиная использовать Платформу, регистрируя учетную запись или приобретая платную функцию, пользователь подтверждает ознакомление с Условиями и согласие соблюдать их. Если пользователь не согласен, он не должен использовать Платформу.
- 1.4. Пользователь должен обладать полной дееспособностью. Лицо младше 18 лет вправе использовать Платформу только с участием законного представителя и в пределах, допускаемых законодательством Республики Беларусь.
- 1.5. К отношениям применяются обязательные нормы законодательства Республики Беларусь. Ничто в Условиях не ограничивает права потребителя, которые не могут быть ограничены соглашением, включая права по Закону Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей».
- 1.6. Политика конфиденциальности «Рио Помогу», правила отдельных функций, тарифы и тексты согласий являются неотъемлемой частью Условий в применимой части.

2. Определения

- 2.1. Клиент - физическое лицо или представитель организации, который ищет специалиста, запрашивает предложение, общается, оставляет отзыв или иным образом использует Платформу для собственных потребностей.
- 2.2. Специалист - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятое или иное лицо, которое законно предлагает через Платформу товары, работы или услуги и отвечает за наличие необходимых регистраций, разрешений и квалификации.
- 2.3. Пользователь - Клиент, Специалист, администратор бизнес-профиля или любой иной зарегистрированный либо незарегистрированный посетитель Платформы.
- 2.4. Контент - тексты, изображения, видео, аудио, объявления, описания, цены, предложения, сообщения, отзывы, оценки и иные материалы, размещенные через Платформу.
- 2.5. Лид или запрос - переданная Специалисту информация о заинтересованности Клиента в категории работ или услуг, достаточная для установления контакта в пределах настроек Платформы.

3. Магазины приложений

- 3.1. Приложение может распространяться через Apple App Store, Google Play или иные магазины. Дополнительно применяются обязательные правила соответствующего магазина.
- 3.2. Отношения по использованию Платформы возникают между пользователем и Оператором. Владелец магазина приложений не отвечает за работу Платформы, поддержку, пользовательский контент или споры между пользователями, кроме обязанностей, прямо установленных его правилами или законодательством.
- 3.3. Пользователь подтверждает, что установка и использование приложения не нарушают применимые ограничения магазина, устройства, учетной записи или территории. При конфликте обязательные правила магазина применяются только в необходимой части.

4. Заявления и обязанности пользователя

- 4.1. Пользователь заявляет и обязуется:
 - предоставлять достоверные, актуальные и полные сведения и своевременно их обновлять;
 - использовать Платформу законно, добросовестно и только для предусмотренных функций;
 - не передавать учетную запись, код подтверждения или пароль другому лицу и немедленно сообщать о несанкционированном доступе;
 - обладать правами и законными основаниями для публикации передаваемого Контента и персональных данных;
 - самостоятельно проверять информацию, существенную для заключения договора с другим пользователем;
 - выполнять принятые обязательства и не вводить других пользователей в заблуждение.
- 4.2. Пользователь отвечает за действия в своей учетной записи до момента получения Оператором сообщения о компрометации, если иное не следует из закона или обстоятельств. Оператор вправе запросить подтверждение контакта, личности или полномочий администратора бизнес-профиля.
- 4.3. Если пользователь действует от имени организации или другого лица, он подтверждает наличие полномочий принять Условия от их имени.

5. Регистрация и учетная запись Специалиста

- 5.1. Для публикации бизнес-профиля, получения запросов или использования профессиональных функций Специалист создает учетную запись и предоставляет необходимые сведения о себе и деятельности.

- 5.2.** Оператор может запросить наименование, УНП или иной регистрационный номер, категорию деятельности, адрес, контактные данные, банковские или платежные реквизиты, документы о регистрации, лицензиях, разрешениях, квалификации и полномочиях представителя.
- 5.3.** Специалист обязан указывать корректные цены, характеристики, сроки, условия оказания услуг и обязательную информацию для потребителя, а также выдавать документы, предусмотренные законодательством.
- 5.4.** Размещение профиля не означает сертификацию, рекомендацию или гарантию Оператора. Проверка Оператором может быть выборочной и не освобождает Специалиста от ответственности.
- 5.5.** Оператор вправе отклонить, приостановить или ограничить бизнес-профиль, если сведения не подтверждены, вводят в заблуждение, нарушают закон, права третьих лиц или правила Платформы.

6. Тарифы и платежи для Специалистов

- 6.1.** Профессиональные функции могут предоставляться бесплатно или за плату. До оплаты Платформа показывает действующий тариф, валюту, налоги, период, состав функции, условия продления и прекращения.
- 6.2.** В зависимости от доступного тарифа плата может взиматься:
- за право пользоваться профессиональными функциями в течение установленного периода;
 - за отдельный Лид, запрос, отклик, продвижение или иную выбранную функцию;
 - по иному расчету, прямо показанному до подтверждения заказа.
- 6.3.** Оплата проводится через доступного платежного провайдера. Оператор может получить статус операции, идентификатор, маскированные реквизиты и сведения, необходимые для учета, но не обязан хранить полные данные банковской карты.
- 6.4.** Если тариф предусматривает автоматическое продление, это указывается до покупки. Пользователь может отключить продление способом, доступным в Платформе или магазине приложений. Отключение действует на будущие периоды и не отменяет уже начавшийся оплаченный период, если обязательное законодательство не предусматривает иное.
- 6.5.** Возвраты, отмена и перерасчет осуществляются по опубликованным условиям тарифа и обязательным нормам законодательства. Неиспользование функции само по себе не гарантирует возврат, однако не ограничивает законные требования при недостатке услуги, ошибочном списании или непредоставлении оплаченной функции.
- 6.6.** Специалист самостоятельно исполняет налоговые и учетные обязанности по своей деятельности. Комиссии банка, конвертация валюты и иные расходы третьих лиц могут взиматься отдельно, если это раскрыто соответствующим поставщиком.

7. Функции Платформы

- 7.1.** Поиск и подбор. Клиент может искать специалистов по категории, ключевым словам, местоположению, доступности, рейтингу и иным параметрам. Порядок результатов может зависеть от релевантности, полноты профиля, активности, отзывов, расстояния и платного продвижения, если оно ясно обозначено.
- 7.2.** Бизнес-профиль. Специалист может публиковать описание, контакты, фотографии, часы работы, цены, территорию обслуживания, лицензии, предложения и другую относящуюся к деятельности информацию.
- 7.3.** Запрос предложений. Клиент может описать потребность и направить запрос одному или нескольким Специалистам. Отправка запроса не обязывает Клиента принять предложение и не гарантирует Специалисту заказ.

- 7.4.** Чаты и уведомления. Платформа может обеспечивать обмен сообщениями, вложениями и уведомлениями. Пользователь обязан использовать эти функции уважительно и не передавать лишние чувствительные данные.
- 7.5.** Продвижение. Платные позиции, приоритетный показ или рекламные размещения могут влиять на видимость профиля. Такие размещения обозначаются способом, предусмотренным интерфейсом и законодательством.
- 7.6.** Платформа может тестировать, добавлять, изменять или прекращать отдельные функции. Существенные изменения платной функции применяются с учетом оплаченного периода и обязательных прав пользователя.

8. Условия взаимодействия Клиента и Специалиста

- 8.1.** Если прямо не указано иное, договор о товаре, работе или услуге заключается непосредственно между Клиентом и Специалистом. Они самостоятельно согласуют предмет, цену, сроки, материалы, гарантии, отмену, возврат и порядок расчетов.
- 8.2.** Специалист самостоятельно отвечает за качество, безопасность, законность, наличие разрешений, точность информации, выдачу расчетных документов, гарантийные обязательства и рассмотрение претензий Клиента.
- 8.3.** Клиент отвечает за достоверность запроса, доступ к месту выполнения работ, своевременную приемку и оплату по заключенному договору.
- 8.4.** Оператор не является работодателем, агентом, представителем, партнером или страховщиком Специалиста и не управляет способом выполнения его работ, если иное прямо не следует из отдельного письменного соглашения.
- 8.5.** Пользователям рекомендуется до заключения договора проверить личность, регистрацию, разрешения, опыт, цену, объем работ, материалы, сроки и условия гарантии. Для существенных заказов рекомендуется письменный договор.
- 8.6.** Пользователь вправе обратиться в поддержку по поводу спора. Оператор может содействовать обмену информацией, но не обязан разрешать гражданско-правовой спор и не заменяет государственный орган или суд.

9. Правила публикации и рекламы

- 9.1.** Пользователь сохраняет права на свой Контент и предоставляет Оператору неисключительное, безвозмездное право хранить, технически воспроизводить, форматировать, показывать и передавать Контент в объеме, необходимом для работы и продвижения Платформы. Лицензия действует в течение размещения и разумного технического периода после удаления, включая резервные копии.
- 9.2.** Контент должен быть достоверным, законным, относящимся к заявленной деятельности и не нарушать права потребителей, авторские права, товарные знаки, право на изображение, частную жизнь или иные права.
- 9.3.** Запрещено публиковать Контент, который:
- является ложным, вводящим в заблуждение, скрытой рекламой или недобросовестным сравнением;
 - содержит угрозы, оскорбления, дискриминацию, незаконные материалы или призывы к противоправным действиям;
 - раскрывает персональные данные другого лица без законного основания;
 - нарушает интеллектуальные права или использует чужой бренд так, что создается ложное впечатление о связи;
 - содержит вредоносный код, спам, массовые нежелательные сообщения или манипуляцию рейтингом;

- рекламирует деятельность, для которой отсутствует обязательная регистрация, лицензия или разрешение.

9.4. Оператор вправе модерировать, отклонять, ограничивать видимость или удалять Контент, а также запросить подтверждение заявлений. Такая модерация не означает принятия ответственности за Контент.

10. Оценки, отзывы и комментарии

- 10.1.** Пользователь может оставить отзыв о реальном взаимодействии. Отзыв должен отражать личный опыт, быть конкретным, добросовестным и не использоваться для шантажа, давления, мести или искусственного изменения рейтинга.
- 10.2.** Запрещены заказные, фиктивные, дублирующие отзывы, отзывы о конкуренте без реального опыта, а также предложения вознаграждения за исключительно положительную оценку.
- 10.3.** Оператор может запросить подтверждение взаимодействия, отредактировать отображение технических данных, скрыть или удалить отзыв, нарушающий Условия или закон. Существенное изменение смысла отзыва без согласия автора не допускается.
- 10.4.** Специалист вправе ответить на отзыв и обратиться в поддержку. Возражение против отрицательной оценки само по себе не является основанием для ее удаления.
- 10.5.** Отзывы являются мнениями пользователей, не представляют профессиональную рекомендацию Оператора и не гарантируют будущий результат.

11. Роль и ответственность Оператора

- 11.1.** Платформа предоставляет информационно-технологическую инфраструктуру. Оператор не гарантирует заключение сделки, количество клиентов, доход Специалиста, доступность конкретного специалиста, качество результата или соответствие предложения индивидуальным ожиданиям.
- 11.2.** Оператор не является исполнителем услуг Специалиста и не отвечает за его действия, бездействие, квалификацию, сроки, материалы, цены, расчеты или причиненный им вред, кроме случаев, когда ответственность Оператора прямо установлена обязательным законодательством или отдельным договором.
- 11.3.** Платформа предоставляется в доступном состоянии. Оператор принимает разумные меры для стабильности и безопасности, но не гарантирует непрерывную или безошибочную работу, отсутствие задержек, несовместимости, вирусов или действий третьих лиц.
- 11.4.** В пределах, допускаемых законодательством, Оператор не отвечает за косвенные убытки, упущенную выгоду, потерю данных или репутационный вред, если они не вызваны умыслом либо иная ответственность не является обязательной.
- 11.5.** Совокупная договорная ответственность Оператора по конкретной платной функции, если законом не установлено иное, ограничивается суммой, фактически уплаченной за эту функцию за последние шесть месяцев. Ограничение не применяется к вреду жизни или здоровью, умышленному нарушению и иным случаям, где ограничение запрещено.
- 11.6.** Ссылки и интеграции третьих лиц предоставляются для удобства. Их доступность, безопасность, содержание и правила контролируются соответствующими лицами.

12. Запрещенная деятельность

12.1. Пользователь не вправе:

- получать несанкционированный доступ к учетным записям, системам, исходному коду или данным;

- обходить ограничения, защиту, тарификацию, модерацию или механизмы подтверждения;
- использовать роботов, скрейпинг, майнинг данных или автоматические запросы без письменного разрешения;
- собирать контакты пользователей для спама, создавать массовые или фиктивные учетные записи;
- выдавать себя за другое лицо, Оператора, государственный орган или известную организацию;
- продавать, сдавать в аренду, передавать учетную запись или коммерчески перепродавать доступ к Платформе;
- вмешиваться в работу Платформы, перегружать ее, передавать вирусы, трояны или вредоносный код;
- декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять обратную разработку или копировать код, кроме прямо разрешенных законом случаев;
- использовать сведения для преследования, угроз, мошенничества, дискриминации или причинения вреда;
- манипулировать отзывами, результатами поиска, запросами, платежами или рекламной статистикой;
- использовать Платформу для незаконной деятельности или нарушения прав третьих лиц.

12.2. Нарушение может повлечь удаление Контента, ограничение функции, приостановление учетной записи, отказ в обслуживании, сохранение доказательств и обращение в компетентные органы.

13. Возмещение потерь и требования третьих лиц

13.1. В пределах, допускаемых законодательством, пользователь обязан возместить Оператору документально подтвержденные убытки и разумные расходы, возникшие вследствие виновного существенного нарушения Условий, незаконного Контента или нарушения прав третьих лиц.

13.2. Оператор своевременно уведомляет пользователя о требовании и предоставляет разумную возможность участвовать в защите. Пользователь не вправе признавать обязательство от имени Оператора или заключать затрагивающее его соглашение без письменного согласия.

13.3. Настоящий раздел не возлагает на потребителя ответственность, не предусмотренную законом, и не исключает обязанности Оператора уменьшать размер убытков.

14. Изменения, технические работы и перерывы

14.1. Оператор может обновлять Платформу, интерфейс, алгоритмы, категории и функции, проводить профилактические работы и временно ограничивать доступ для безопасности, исполнения закона или устранения неисправностей.

14.2. О плановых изменениях, существенно уменьшающих оплаченную функцию, пользователь уведомляется заранее, когда это разумно возможно. Права на перерасчет или возврат определяются тарифом и обязательным законодательством.

14.3. Оператор не отвечает за перерывы, вызванные связью, оборудованием пользователя, магазином приложений, платежным провайдером, обстоятельствами непреодолимой силы или иными событиями вне разумного контроля, но принимает разумные меры для восстановления.

15. Приостановление и прекращение

15.1. Пользователь может прекратить использование и запросить закрытие учетной записи. Закрытие не отменяет возникшие платежные, договорные, гарантийные или законные обязанности и не требует удаления данных, которые должны храниться по закону.

15.2. Оператор может ограничить или приостановить доступ, если имеются разумные основания полагать, что пользователь:

- предоставил заведомо недостоверные сведения или не подтвердил обязательные данные;
- нарушил Условия, закон, права третьих лиц или правила магазина приложений;
- создает риск мошенничества, безопасности, ущерба пользователям или Платформе;
- уклоняется от оплаты подтвержденной задолженности;
- использует новую учетную запись для обхода ранее примененного ограничения.

15.3. Если немедленные меры не требуются для безопасности или исполнения закона, Оператор может предоставить срок для объяснений или устранения нарушения. Пользователь вправе обратиться в поддержку для пересмотра решения.

15.4. Разделы об интеллектуальной собственности, ответственности, спорах, оплате и иные положения, которые по смыслу должны действовать после прекращения, сохраняют силу.

16. Интеллектуальная собственность

16.1. Права на программный код, дизайн, базы данных, структуру, подбор материалов, товарные знаки, графику и иные элементы Платформы принадлежат Оператору или соответствующим правообладателям.

16.2. Пользователю предоставляется ограниченное, отзывное, неисключительное и непередаваемое право использовать Платформу на поддерживаемом устройстве для разрешенных целей в течение действия Условий.

16.3. Без письменного разрешения запрещено копировать, продавать, распространять, публично показывать, изменять, создавать производные продукты или удалять уведомления об авторских правах и товарных знаках, кроме случаев, прямо разрешенных законом.

16.4. Сообщение о предполагаемом нарушении интеллектуальных прав должно содержать описание объекта, подтверждение права, ссылку или идентификацию спорного Контента и контактные данные заявителя. Заведомо ложное сообщение может повлечь ответственность.

17. Применимое право и разрешение споров

17.1. Условия и отношения с Оператором регулируются законодательством Республики Беларусь без ущерба для императивных норм, которые применяются к конкретному пользователю.

17.2. До обращения в суд сторонам рекомендуется направить письменную претензию с описанием требования и подтверждающими материалами. Оператор рассматривает ее в срок, установленный законодательством или применимым договором.

17.3. Споры рассматриваются компетентными судами Республики Беларусь по правилам подведомственности и территориальной подсудности. Потребитель сохраняет право выбора суда и другие процессуальные гарантии, предоставленные обязательным законодательством.

17.4. Пользователь также вправе обратиться в уполномоченные государственные органы, включая органы, защищающие права потребителей или субъектов персональных данных, в пределах их компетенции.

18. Контакты и заключительные положения

18.1. Оператор: ООО «МарынаМолл» (LLC "MarinaMall"), УНП / регистрационный номер 191775564. Зарегистрировано 31 января 2013 г. Минским городским исполнительным комитетом.

18.2. Вопросы, претензии, сообщения о нарушениях и запросы на пересмотр ограничения можно предварительно направить через раздел «Поддержка» в приложении «Рио Помогу». Формальные обращения направляются по адресу местонахождения Оператора, указанному в Едином государственном регистре и регистрационном свидетельстве, либо иным способом, предусмотренным законодательством.

- 18.3.** Если отдельное положение признано недействительным, остальные положения продолжают действовать, а недействительное применяется в максимально допустимом законом объеме.
- 18.4.** Неприменение Оператором какого-либо права не означает отказ от него. Пользователь не вправе уступать права или обязанности по Условиям без согласия Оператора, кроме случаев, предусмотренных законом.
- 18.5.** Оператор может обновлять Условия при изменении Платформы или законодательства. Новая редакция публикуется с датой вступления в силу. Существенные изменения доводятся до пользователя заметным способом; продолжение использования после вступления изменений в силу означает принятие новой редакции, если закон не требует отдельного согласия.

Для публикации: эти Условия следует размещать вместе с актуальной Политикой конфиденциальности «Рио Помогу», действующими тарифами и контактными данными службы поддержки.