

Описание работы сервиса «Гараж ПРО» и порядок использования приложения

Версия документа: 1.4 от 06.05.2026

1. Что такое Гараж ПРО

Гараж ПРО - мобильное приложение для вызова помощи на дороге, автосервисных услуг и специализированной техники. Сервис соединяет заказчиков, которым нужна помощь, и исполнителей, готовых выполнить заявку.

Через приложение можно создать срочную заявку или предзапись, выбрать услугу, указать точку на карте, добавить описание и фото, оплатить заявку, завершить работу и поставить оценку.

2. Какие услуги доступны

В приложении могут быть доступны следующие направления: эвакуатор, манипулятор, автовышка, кран, шиномонтаж, автосервис, грузоперевозки, механик, автоэлектрик, трезвый водитель, пассажирские перевозки.

Набор доступных услуг может уточняться и расширяться. Конкретные параметры заявки зависят от выбранной категории.

3. Как заказчику создать заявку

- 1 Установить приложение, указать номер телефона и адрес электронной почты для входа и электронных чеков. Для заказчика СМС-код при обычном входе не требуется.
- 2 Принять пользовательское соглашение, политику обработки персональных данных и согласие на обработку персональных данных.
- 3 Выбрать нужную услугу.
- 4 Указать точку на карте, адрес, параметры заявки, описание и, при необходимости, фотографию.
- 5 Создать срочную заявку или оформить предзапись.
- 6 Дождаться принятия заявки исполнителем или предложения по предзаписи.

4. Как работает срочная заявка

Срочная заявка создается для быстрого поиска подходящего исполнителя. Система учитывает категорию услуги, местоположение, параметры заявки, доступность исполнителя и техническую возможность отправить ему уведомление.

Если исполнитель принимает заявку, заказчик видит исполнителя и может продолжить работу с заявкой: оплатить аванс, общаться в чате и завершить заявку после выполнения.

5. Как работает предзапись

Предзапись используется, когда услуга нужна на определенную дату и временной интервал. Заказчик указывает желаемое время, а исполнитель может принять условия или предложить свои параметры, если такой сценарий предусмотрен в

приложении.

Дальнейшие шаги аналогичны обычной заявке: согласование, аванс, выполнение, финальный платеж при необходимости или завершение без доплаты.

6. Как исполнителю начать работу

- 1 Войти в приложение по номеру телефона.
- 2 Перейти в личный кабинет исполнителя.
- 3 Открыть анкету и заполнить данные.
- 4 Выбрать одну или несколько категорий услуг из доступных направлений.
- 5 Указать навыки, параметры техники, фотографии, опыт и данные для выплат.
- 6 Принять оферту исполнителя.
- 7 Подтвердить номер телефона по СМС перед отправкой анкеты на модерацию.
- 8 Отправить анкету на модерацию.
- 9 После одобрения включить доступность и получать подходящие заявки.

7. Как проходит оплата

В приложении используется поэтапная оплата: аванс и финальный платеж.

- 1 Аванс - предварительная оплата по заявке. Минимальная сумма аванса - 400 рублей.
- 2 Финальный платеж - дополнительная оплата после выполнения работы, если она требуется. Минимальная сумма финального платежа - 200 рублей.

После оплаты аванса исполнитель может приступить к выполнению заявки. После выполнения исполнитель нажимает «Выполнено». Далее он либо выставляет финальный счет, либо выбирает «Без доплаты».

8. Комиссии, удержания и выплаты исполнителю

Исполнитель заранее видит сумму заявки и условия выплаты в интерфейсе приложения. Из суммы, предназначенной к выплате исполнителю, могут удерживаться комиссия платформы, расходы на прием платежа, формирование чека и иные удержания, предусмотренные документами сервиса и интерфейсом приложения.

Размер удержаний отображается в приложении или в отдельном разделе тарифов, если такой раздел доступен. Налоги исполнитель уплачивает самостоятельно в соответствии со своим налоговым режимом, если иное прямо не предусмотрено законом или документами сервиса.

9. Что значит «Без доплаты»

Если выполненная работа полностью покрыта авансом, исполнитель может выбрать «Без доплаты». Это означает, что финальный счет не выставляется.

После выбора «Без доплаты» заказчик может нажать «Завершить», подтвердить завершение заявки и поставить оценку исполнителю.

10. Как завершается заявка

Заявка завершается заказчиком после выполнения работы и урегулирования оплаты. После завершения заявка переходит в историю у заказчика и исполнителя. Заказчику может быть предложено поставить оценку исполнителю. Оценка влияет на рейтинг исполнителя.

11. Что делать при проблеме

Если возник спор по качеству, объему, стоимости или факту выполнения услуги, пользователь может использовать сценарий «Проблема», если он доступен в интерфейсе.

Пользователь выбирает причину, при необходимости оставляет комментарий, а заявка получает отметку проблемной. Далее ситуация рассматривается по правилам сервиса.

12. Отмена и возвраты

Возможность отмены и возврата зависит от стадии заявки: создана ли заявка, принята ли исполнителем, оплачен ли аванс, начата ли работа, выставлен ли финальный счет.

Если возврат применим, он осуществляется через платежного провайдера на тот платежный инструмент, с которого была произведена оплата, если иной порядок не предусмотрен законом или правилами платежного сервиса.

13. История, удаление анкеты и данных

Завершенные, отмененные, просроченные и удаленные заявки могут отображаться в истории. Исполнитель может удалить анкету или прекратить использование сервиса. После удаления анкета скрывается из активного подбора.

Если с аккаунтом или анкетой связаны заявки, платежи, споры или выплаты, часть сведений может временно сохраняться для исполнения договора, учета платежей и защиты прав сторон. Затем данные удаляются или обезличиваются в порядке, предусмотренном документами сервиса.

14. Где читать документы

В приложении и на сайте доступны ссылки на пользовательское соглашение, политику обработки персональных данных, согласие на обработку персональных данных, оферту исполнителя и настоящее описание работы сервиса.

Рекомендуемая ссылка в приложении: «Как работает сервис».