

ПРАВИЛА

оказания услуг по химчистке мягкой мебели, ковров, матрасов и штор,
уборки помещений, озонирования, мойки окон и фасадов (публичная оферта)



от «01» сентября 2024 г.

Дата утверждения оферты «01» сентября 2024 г.

Место утверждения г. Орёл

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ является публичной офертой ООО «АВОГРЕЙ», ИНН 5751066540 ОГРН 1225700000657 (далее по тексту - Исполнитель) и содержит все существенные условия по оказанию услуг по химчистке мягкой мебели, ковров, матрасов и штор, мойке окон и фасадов, уборки помещений, озонирования, других услуг (далее по тексту – Услуга/Услуги) физическим, юридическим лицам и ИП (далее – Заказчик/Заказчики), заказавшим и/или оформившим заказ на услуги Исполнителя.

С данной офертой Заказчик может ознакомиться на официальных страницах Исполнителя в социальных сетях Исполнителя ВКонтакте, в Интернете на веб-сайте www.avogrey.ru, или запросив настоящую оферту непосредственно у Исполнителя, или его представителя перед заказом услуг. Исполнитель самостоятельно может предоставлять Заказчику настоящую оферту для ознакомления, перед началом оказания услуг в целях информирования Заказчика с правилами оказания услуг.

В соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ настоящий документ является публичной офертой (далее – «Оферта»). В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, физическое или юридическое лицо, производящее акцепт этой оферты становится «Заказчиком» по договору (на основании пункта 3 статьи 438 ГК РФ), а Исполнитель и Заказчик совместно—«Сторонами» договора в форме публичной оферты.

Совершая действия по акцепту настоящей оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также право вступать в договорные отношения с Исполнителем и наличие полномочий для подписания необходимых документов в рамках оказания услуг.

Настоящая Оферта представляет собой официальное предложение ООО «АВОГРЕЙ», на условиях настоящей Оферты заключить Договор на оказание услуг по химчистке мягкой мебели, ковров, матрасов и штор, мойке окон и фасадов, уборки помещений, озонирования, других услуг (далее – «Договор»).

Настоящие правила по содержанию носят смешанный характер бытового подряда и возмездного оказания услуг и регулируются соответствующими нормами Гражданского кодекса РФ, Правилами о соответствующих видах бытового обслуживания и Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также ГОСТ Р 51870-2014 «УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ - КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ. Общие технические условия», ГОСТ Р 58394-2019 - Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Уборка на промышленных предприятиях, ГОСТ Р 51108-2016 «ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА». Общие технические условия, ГОСТ ISO 3758-2014 «ИЗДЕЛИЯ ТЕКСТИЛЬНЫЕ». Маркировка символами по уходу.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящей оферте используются нижеприведенные термины в следующих значениях:

Оферта — настоящий документ, содержание которого представлено в открытом доступе, как предложение своих услуг неограниченному кругу лиц в социальных сетях Исполнителя ВКонтакте, в Интернете на веб-сайте www.avogrey.ru.

Акцепт оферты — полное (без правовых оговорок) принятие условий оферты Заказчиком путем осуществления действий, указанных в разделе 3 и 5 Оферты. Акцепт Оферты создает права и обязанности сторон как Договор.

Веб-сайт — принадлежащий Исполнителю официальный ресурс, размещенный для публичного доступа в сети Интернет и обеспечивающий информирование пользователей о видах услуг, порядке их заказа и оплаты, и предоставляющий потенциальным Заказчикам возможность оформить заказ онлайн (при наличии

соответствующих возможностей).

Договор публичной оферты — возмездный договор бытового подряда между Исполнителем и Заказчиком на оказание бытовых услуг по химчистке мягкой мебели, ковров, матрасов и штор, мойке окон и фасадов, уборки помещений, озонирования и других услуг, который заключается посредством акцепта оферты.

Заказчик — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее право самостоятельно вступать в договорные отношения с Исполнителем, либо индивидуальный предприниматель или юридическое лицо.

Исполнитель - ООО «АВОГРЕЙ», ИНН5751066540, ОГРН 1225700000657.

Заказ — должным образом оформленный договор (заказ), содержащий дату оказания услуг, сроки, процент износа и перечень дефектов, выявленных перед началом оказания услуг, а также дающий право на исполнение услуги и получения оплаты за оказанные услуги.

Имущество - любая мягкая мебель (диван, кресло, стулья), ковер, ковролин, матрас, шторы, окна, поверхность фасада, внутренние помещения принадлежащие Заказчику, оборудование и другие вещи, принадлежащие Заказчику и указанные в договоре (заказе).

1.2. В настоящей Оферте могут быть использованы термины, не определенные в п.1.1. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом настоящей Оферты. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Оферты следует руководствоваться толкованием термина: в первую очередь — на сайте Исполнителя или в его социальных сетях, а во вторую очередь — сложившимся в сети Интернет.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. По данному Договору (публичной оферте) Исполнитель обязуется на основании заказа Заказчика и за его счет оказать услуги, указанные в п.2.2 настоящего Договора, а Заказчик обязуется их оплатить и принять результат после оказания услуги.

2.2. **Исполнитель обязуется оказать следующие услуги:**

- **Химчистка мягкой мебели, ковров, матрасов и штор;**
- **Мойка окон и фасадов зданий;**
- **Уборка помещений;**
- **Озонирование;**
- **Реставрация мягкой мебели и изделий из кожи;**
- **Сушка мягкой мебели, ковров и матрасов.**

В услугу «Уборка помещений» может входить генеральная (основная), поддерживающая и послестроительная уборка квартир, коттеджей, офисов, складов, глажка белья, мойка посуды, роторная чистка полов и другие услуги, которые определяются Исполнителем и Заказчиком дополнительно в заказе.

2.3. Ориентировочный срок или время оказания услуг зависит от вида и характеристик изделия, степени загрязнённости изделий, окон, фасада, внутренних частей помещений Заказчика, наличия сложных пятен, сложности доступа, наличие стабильного водоснабжения, электричества и др. и обычно не превышает 24 часов с момента начала оказания услуг. Срок исполнения заказа может быть увеличен и установлен индивидуально по согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

2.4. Место оказания услуг – территория Заказчика.

2.5. Стоимость услуг определяется действующим прейскурантом (тарифами) Исполнителя, которые Исполнитель озвучивает Заказчику до начала оказания услуг, с учетом особенностей оказания услуг. Прейскурант (тарифы) Исполнитель может разместить в социальных сетях Исполнителя ВКонтакте, в Интернете на веб-сайте www.avogrey.ru, либо предоставить по требованию Заказчика в печатном виде, в виде отдельного документа. По соглашению между Исполнителем и Заказчиком цены, могут отличаться от прейскуранта (тарифа) с учетом особенностей заказа, сложности и срочности заказа.

2.6. Оплачивая услуги Исполнителя Заказчик совершает акцепт настоящей оферты, согласен с условиями настоящих правил и иных согласований между Исполнителем и Заказчиком, договоренностями, которые достигнуты в переписке по электронной почте или мессенджерах и обязуется их выполнять и присоединяется к ним.

2.7. Оплата производится наличными или в безналичной форме путем перечисления денежных средств на банковский счет Исполнителя. Наличный расчет может производиться с представителями Исполнителя, которые непосредственно будут оказывать услуги на территории Заказчика и которые уполномочены на получение денежных средств.

Настоящим Исполнитель заверяет, что его работники уполномочены на оформление и подписание документов, произведение расчетов.

2.8. Срок и время начала оказания услуг стороны согласовывают при оформлении заказа. Дата начала оказания услуг может быть в течение 3 (трех) рабочих дней с момента согласования заказа. Срок оказания услуг и дата начала может измениться по инициативе Исполнителя, а также по соглашению сторон.

2.9. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя в соответствии с условиями настоящей оферты. До начала оказания услуг, Заказчик оплачивает предоплату 50% от общей стоимости услуг. Оставшуюся часть оплаты

(50%) от общей стоимости услуг Заказчик оплачивает с момента подписания сторонами Акта о продленной работе. Стороны вправе изменить порядок оплаты на любой иной, удобный для обеих сторон, при этом, в случае изменения порядка оплаты стороны отражают изменения в договоре-заказе.

Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуг, пока Заказчик не внесет предоплату.

2.10. Датой исполнения обязательств Заказчика по оплате, считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или передача наличных денежных средств представителю Исполнителя.

2.11. Условия настоящей Оферты вступают в силу с момента ее заключения и действуют до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

2.12. До момента Акцепта Оферты Заказчиком и приобретения Услуги Исполнитель имеет право отозвать Акцепт в любой момент.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Исполнитель обязан:

- По договору оказать услуги в соответствии с договором (заказом), предоставив Заказчику чистое имущество (мягкую мебель, ковер, матрас или шторы, окна или помещение).
- Принимать и передавать Заказчику Имущество согласно договору (заказа). Проверять на наличие дефектов. Договор (заказ) подписывается представителями обеих сторон.
- Осуществлять оказание услуг в соответствии с действующими нормами и правилами на качественном оборудовании, с использованием качественных моющих средств.
- Нести ответственность за сохранность имущества Заказчика в период выполнения услуг.
- Осуществлять оказание услуг Заказчика, бережно подбирая режим химической чистки изделий в зависимости от состояния и вида материала, подбирать химические средства для мойки окон, фасадов, помещений Заказчика, соблюдать сроки оказания услуг по договору.
- Немедленно предупредить Заказчика и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданного Заказчиком имущества; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его заказа, в том числе при выполнении его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги); иных независящих от Исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы, либо создают невозможность их завершения в срок.
- Исполнитель приступает к работе только после полного согласования плана работы с Заказчиком. Заказчик обязан подробно и точно изложить все свои пожелания и требования во избежание неопределенности по предмету заказа в договоре (заказе). В случае невыполнения этого условия, претензии к результату работы не принимаются, при условии, что работа выполнена надлежащим образом и качественно.
- Исполнитель оказывает услуги с использованием собственных специальных инструментов, техники, оборудования, моющих средств и других расходных материалов. Расходы, связанные с техническим обслуживанием и ремонтом оборудования несет Исполнитель.
- Самостоятельно доставлять необходимые персоналу (работникам) для оказания услуг специальные инструменты, технику, оборудование, моющие и чистящие средства, реагенты, расходные материалы, необходимые для оказания услуг.
- Исполнитель обеспечивает свой персонал (работников), оказывающих услуги, спецодеждой (униформой).
- Обеспечить соблюдение персоналом (работниками) правил по организации пропускного режима и внутреннего распорядка, действующих у Заказчика требований и правил охраны труда, пожарной и промышленной безопасности, санитарных норм, а также иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Исполнитель вправе:

- Самостоятельно определять способы оказания услуг.
- Привлекать третьих лиц для оказания услуг, при этом Исполнитель несет ответственность за их действия.
- Не приступать к работе, приостановить ее, отказаться от оказания услуг, без предварительного уведомления, если Заказчик нарушает свои обязанности по настоящему договору, а также потребовать возмещения убытков.
- Потребовать оплаты уже выполненной (фактической) им работы, в случае если, согласовав план работы с Заказчиком, Заказчик вопреки тому несвоевременно оповестит об иных намерениях по заказу;
- Отказаться от оказания услуг, без предварительного уведомления, если Заказчик, несмотря на предупреждение Исполнителя о невозможности исполнения заказа, или же о других обстоятельствах, грозящих прочностью и годности результатов работы, или создающих невозможность оказания услуг в срок, не примет необходимых мер для устранения возникших обстоятельств.

- Отказаться от оказания услуг без предварительного уведомления, если Заказчик не представит Исполнителю в срок, указанный в настоящих правилах, материал, иным образом воспрепятствует исполнению договора Исполнителем, а также при наличии иных обстоятельств, свидетельствующих о том, что исполнение обязанностей Заказчиком не будет произведено в установленный срок.

- В случае вынужденного простоя представителей Исполнителя, возникшего не по их вине, простой дополнительно оплачивается Заказчиком к стоимости услуг Исполнителя. Стоимость одного часа простоя установлена в размере 500 (пятьсот) рублей, при этом время вынужденного простоя округляется в большую сторону. В случае вынужденного простоя срок оказания услуг по Договору может быть пропорционально увеличен Исполнителем в одностороннем порядке. В случае вынужденного простоя сверх 3-х (трех) часов Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке.

- Исполнитель вправе использовать фото - и/или видеофиксацию до/после оказания услуг. Фото - и/или видеофиксация является надлежащим подтверждением состояния помещения Заказчика, как в целом, так и его имущества. В случае, если в процессе оказания услуг выявятся особенности, повреждения, недостатки и иные свойства помещения, препятствующие оказанию услуг, Исполнитель вправе, без применения к нему каких-либо штрафных санкций, приостановить оказание услуг до момента согласования Сторонами дальнейших действий. Если такое согласование не будет достигнуто в течение 30-ти (тридцати) минут, то, начиная с 31-й (тридцать первой) минуты, представители Исполнителя, будут считаться находящимся в вынужденном простое не по вине Исполнителя, с оплатой времени простоя.

Заказчик обязан:

- Подготовить помещение для возможности оказания услуг Исполнителем без причинения ущерба помещению, в том числе провести необходимое закрепление и ремонт предметов экстерьера и интерьера, изолировать помещения, в которых производится химчистка, уборка от иных помещений, удалить из помещения ценные, хрупкие и иные не подлежащие уборке предметы и/или вещи, а также письменно проинформировать Исполнителя (по электронной почте, через мессенджеры) о наличии таких предметов и/или вещей в помещении и необходимости применения специальных методов их очистки и/или сохранности. В случае не предоставления такой информации Исполнитель не несет ответственности за возможное повреждение таких предметов и/или вещей.

- Заказчик обязуется предоставить Исполнителю необходимую информацию о желаемом результате оказания услуг, а также предоставить Исполнителю условия для выполнения заказа, а именно: доступ к системе водоснабжения, канализации, электроэнергии и дополнительному освещению.

- Обеспечить Исполнителя исправными источниками: электроэнергии (220 Вт, 50 Гц), холодного и горячего водоснабжения, исправной системой канализации, предоставить места складирования отходов, мусора. В случае оказания услуг при недостаточном естественном освещении, обеспечить нормальное искусственное освещение в помещении.

- Предоставить помещение (или место в помещении), пригодное для переодевания представителей Исполнителя, а также обеспечить им возможность использования туалетов и умывальников для личной гигиены.

- Создать безопасные условия в помещении для оказания услуг представителями Исполнителя, а также исключить иные факторы, которые могут повлечь травму Исполнителя и/или его представителей.

- Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в полном объеме и незамедлительно после завершения Исполнителем оказания услуг.

- Заказчик обязуется, при необходимости предоставить Исполнителю образец ткани, обивки своего имущества для выполнения теста, перед началом выполнения заказа в целях установки состава волокон и наличия дублировочного слоя. В случае отсутствия образца ткани для теста, Исполнитель вправе выполнить тестирование в любом, незаметном месте на ткани или обивке имущества Заказчика.

- Обеспечить допуск персонала (работников) Исполнителя на объекты для оказания услуг.

- В случае изменения согласованного в соответствии с заказом перечня услуг в сторону увеличения или усложнения, Исполнитель вправе потребовать соразмерного увеличения стоимости услуг по настоящему договору, а Заказчик обязан их оплатить.

- В течение всего периода оказания услуг быть на связи с Исполнителем для решения возникающих вопросов в оперативном порядке.

- Принять надлежащим образом оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящей офертой.

- Предъявить Исполнителю, по его требованию документы, подтверждающие права Заказчика на помещение, в котором оказываются услуги.

Заказчик вправе:

- Заказчик вправе проверять ход и качество оказания услуг, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

4. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

4.1. **Оформление заказа:**

4.1.1. При обращении Заказчика к Исполнителю оформляется – договор (заказ). Данный договор является подтверждением заказа, а также выполняет роль счета для оплаты. Исполнитель перед оказанием услуг оформляет договор (заказ), содержащий: дату заказа, время и место оказания услуг, ФИО и телефон Заказчика, его адрес (при необходимости), реквизиты юридического лица или ИП, если заказчиком является юридическое лицо или ИП, перечень оказываемых услуг с указанием стоимости, перечень дефектов имущества и другое. Форма договора (заказа) утверждена и является неотъемлемой частью настоящих правил. К договору (заказу) могут оформлять отдельные Приложения или Техническое задание и в этом случае, они будут являться его неотъемлемой частью. Договор (заказ) может содержать отдельные условия оказания услуг, которые не должны противоречить настоящим правилам.

4.2. Заказчик может оставить заявку на сайте Исполнителя www.avogrey.ru в специальной форме или в социальных сетях Исполнителя с указанием: ФИО, телефона, электронной почты, адреса примечания, либо позвонив по телефону +7 (4862) 49-01-11. После получения заявки, указанными выше способами Исполнитель связывается с Заказчиком по телефону в течение одного дня после поступления заявки и договаривается о дате, времени и месте оказания услуг, также согласовывается предварительный перечень услуг. При необходимости, Исполнитель запрашивает фотографии имущества Заказчика для ознакомления и расчета стоимости или выезжает к Заказчику, на его территорию для осмотра места оказания услуг и имущества. Перед оформлением заказа Исполнитель вправе осмотреть имущество и помещения заказчика, оформить чек-лист дефектов и повреждений имущества, чтобы зафиксировать недостатки, повреждения.

4.3. Исполнитель вправе осуществлять запись телефонных разговоров с целью подтверждения условий заказа и проверки качества услуг.

4.4. По прибытию на место оказания услуг, Исполнитель оформляет договор (заказ).

4.5. Моментом подтверждения Заказчиком своего согласия с условиями настоящей Оферты на этапе оформления Заказа является выражение воли Заказчика, любым способом и в любой форме, в мессенджерах WhatsApp, Viber, Telegram, соцсетях ВКонтакте и др., направленное на получение услуг.

4.6. В случае, если по прибытию Заказчик отказывается оформлять договор (заказ), то он обязан оплатить Исполнителю транспортные расходы за отказ от услуги в размере 1000 (одна тысяча) рублей.

4.7. Подписывая договор - заказ Заказчик подтверждает, что он согласен с условиями настоящих правил, ознакомлен с ними и обязуется их выполнять и присоединяется к оферте.

4.8. Предоставляя свои персональные данные, Заказчик соглашается и дает свое согласие Исполнителю в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, необходимых для оказания услуг, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

4.9. Присоединяясь к настоящим Правилам, Заказчик дает свое согласие в течение 5 (пяти) лет после прекращения (расторжения) Договора, осуществлять обработку персональных данных, передаваемых Исполнителю в целях оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами и Договором. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие 5 (Пять) лет при отсутствии сведений о его отзыве, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

5. **ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ОТ УСЛУГИ**

5.1. Заказчик вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив Исполнителю часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора. Заказчик обязан также возместить Исполнителю расходы, уже произведенные с целью исполнения договора до момента уведомления об отказе, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

5.2. В случае, если услуги уже выполнены, а Заказчик не имеет претензий к качеству оказанных услуг, стоимость заказа не возвращается.

5.3. В случае, если Заказчик не удовлетворен качеством оказанных услуг, то он оформляет претензию в письменном виде и представляет её Исполнителю. Исполнитель в течение 10 календарных дней дает Заказчику мотивированный ответ на претензию. В связи с претензией, по согласованию сторон, может быть проведена химико-технологическая или товароведческая экспертизы после оказания бытовых услуг. Стороны прилагают все усилия для урегулирования претензии. При достижении решения по возврату денежных средств, Исполнитель производит возврат наличным или безналичным способом (в зависимости от того, каким способом Заказчик изначально оплачивал заказ).

6. **ПРАВИЛА И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ХИМЧИСТКИ**

6.1. **Общие правила:**

6.1.1. Химчистка имущества Заказчика осуществляется Исполнителем по заданию Заказчика в

соответствии с правилами и в порядке, определенными Исполнителем.

6.1.2. Химчистка имущества, имеющего неполную, неправильную маркировку, либо отсутствие таковой, осуществляется только с согласия Заказчика. За возможные последствия химчистки вследствие недостатков имущества (срыв красителя, усадка, деформация, раздубление ткани и подкладочного материала, закрас и прочие дефекты, не зависящие от Исполнителя) Исполнитель ответственность не несет и претензии надлежит предъявлять к Изготовителю либо к Продавцу изделия. Ответственность за вред, причиненный Заказчику, вследствие недостоверной или недостаточной информации лежит на Продавце или Изготовителе изделия (ст. 1095 и 1096 ГКРФ). В результате оказания услуг возможна потеря товарного вида в связи с проявлением скрытых дефектов и недостатков. Гарантия в этом случае не устанавливается.

6.1.3. Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что: пятна от крови, краски, растительных масел, лекарств, духов, дезодорантов, вина с добавками красителя, жировые и застарелые пятна, закреплённые самостоятельной чисткой в домашних и иных условиях, плохо поддаются выведению. Имущество с такими пятнами чистится без гарантии полного удаления пятен. Имущество из велюра или бархата чистится без гарантии сохранения ворса.

6.1.4. После химической чистки на имуществе в местах сильного загрязнения и засаленности возможно проявление скрытых дефектов: пятен различного происхождения, белёсости, вымывание и сход красителя, изменение цвета. Исполнитель не несет ответственности за это.

6.1.5. В местах клеевого крепления возможно проявление клея в виде тёмных пятен и деформация швов и деталей.

6.1.6. При наличии на имуществе несъёмной фурнитуры и деталей из искусственных материалов Исполнитель снимает с себя ответственность в случае её повреждения и потери изделием товарного вида.

6.1.7. Все имущество при наличии пятен неизвестного происхождения или пятен после попытки самостоятельного удаления чистятся без гарантии полного удаления только с согласия Заказчика.

6.1.8. Имущество без маркировки, содержащей символы по уходу за имуществом, с неполной или неправильной маркировкой, либо при наличии символов, запрещающих химическую чистку, чистятся Исполнителем только с согласия Заказчика. Возможна утрата товарного вида и эксплуатационных свойств в связи с проявлением скрытых дефектов и недостатков.

6.1.9. Возможны неустраняемые дефекты ковровых изделий, которые могут проявиться в процессе обработки: затеки, посерение ворса, неустойчивость красителя, снижение жесткости, деформация, отслоение и высыпание клеевой основы, провалы в местах повреждения молюю.

6.1.10. Исполнитель не может гарантировать полное удаление застарелых пятен, въевшегося запаха, полное удаление шерсти от домашних животных.

6.1.11. В случае сильного износа и ветхости имущества Исполнитель не отвечает за возможные механические повреждения в процессе оказания услуг.

6.1.12. Об особых свойствах материалов, из которых могут быть сделаны диваны, кресла, ковры, матрасы, шторы и неустраняемых дефектах, последствиях химчистки в случае некачественного изготовления фирмой — изготовителем и недостоверной информации по уходу за имуществом (либо отсутствием таковой) Заказчик предупрежден.

6.1.13. После проведения химчистки текстильных покрытий (ковров, ковровых изделий, ковровых изделий, обивки мягкой мебели, матрасов и штор) должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие на поверхности загрязнения (мусор, песок, пыль, пух, очес, волосы, шерсть животных). После проведения технологических процессов химчистки ковров, ковровых изделий, обивки мягкой мебели, матрасов и штор должны отсутствовать пыль, пятна, изменение цвета, замины ворса, налеты постороннего ворса, они должны сохранять целостность основы и ворса. Допускаются: дефекты, выявленные перед началом работ; застарелые, не поддающиеся выведению пятна от проникших в структуру ворса красителей, плесени, силикатного клея, антипиренов, чернил и масел; изменение линейных размеров ковровых изделий в пределах не более 3%, штор не более 6%; проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушений технологии изготовления и/или укладки покрытия, неправильного ухода за изделием в ходе эксплуатации, попыток самостоятельного выведения пятен; вытравки на изделиях от приносимых на ногах дорожных загрязнений, ПГМ; затеки, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

6.1.14. В случае, если в помещениях Заказчика или на его территории имеются поверхности, которые могут быть повреждены химическими средствами при химчистке, Заказчик обязан обеспечить укрытие данных поверхностей любыми защитными материалами, во избежание повреждений. В случае, если Заказчик этого не сделал, Исполнитель не несет ответственность за какие-либо повреждения таких поверхностей, появления пятен и т.п.

6.1.15. После оказания услуги Исполнитель не обязан осуществлять влажную уборку пола в местах химчистки, Заказчик обязан делать своими силами.

7. ПРАВИЛА И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ МОЙКИ ОКОН И ФАСАДА

7.1. Общие правила:

7.1.1. Исполнитель оказывает услуги по мойке окон и фасада на основании договора (заказа).

7.1.2. Исполнитель оказывает услуги по мойке окон или фасада помещений Заказчика с использованием кислотных и щелочных химических, а также специальных средств для мойки фасада, а также автоматических средств (не ручная мойка), щеток, АД.

7.1.3. Заказчик обязан обеспечить Исполнителю доступ к электричеству и водоснабжению, а также организовать доступ к окнам и/или фасаду, убрать предметы, которые затрудняют оказание услуг. В случае, если доступ к электричеству или водоснабжению затруднен, Исполнитель вправе не оказывать услугу.

7.1.4. Срок оказания услуг и дата начала может измениться по инициативе Исполнителя ввиду необеспечения Заказчиком доступа к электричеству и водоснабжению, слабого напора воды в системе водоснабжения, плохих погодных условий (дождь, жара, сильный ветер), а также по соглашению сторон.

7.1.5. Удаление стойких, въевшихся, застарелых загрязнений, пятен раствора, лака, краски, гипса, гари и копоти, следов сварки, силикона, органических загрязнений (сложные загрязнения), атмосферных и строительных (разрушают структуру стекла) высолов на фасаде и стеклах Заказчика не гарантируется. Удаление подобных загрязнений согласовываются дополнительно и оплачивается по ценам установленным Исполнителем. Исполнитель вправе отказаться удалять подобные загрязнения.

7.1.6. Заказчик предупрежден, что при удалении клеевых составов, красок, грунтовок, прикипевшей пленки или малярного скотча с деревянных лакированных рам, возможно повреждение рам, т.к. данные виды загрязнений убираются при помощи растворителей, которые в свою очередь снимают лак.

7.1.7. Если на раме имеются следы клея на алкидной основе, то удаление данного загрязнения невозможно.

7.1.8. Алюминиевые профили окрашенные порошковой краской боятся растворителей и механического воздействия (пады, абразив, скребки), соответственно наклейки, цементные загрязнения, краска (если не на водной основе), удалению без повреждения профилей невозможно.

7.1.9. Заказчик предупрежден, что при удалении стойких загрязнений с каленого/закаленного стекла при помощи скребков, жестких абразивных падов (красный и темнее) и абразивных паст, на данном стекле могут остаться царапины.

7.1.10. После мойки окон и фасадов на них должны отсутствовать видимые невооруженным глазом подтеки, пятна и разводы от загрязнений и высохших растворов очищающих средств, скоплений пыли и ворса от протирочных материалов. Допускаются: дефекты, образовавшиеся в ходе эксплуатации стеклянных поверхностей и поверхностей из минеральных расплавов (царапины, внутренние трещины, следы выщелачивания), наплывы, каверны, мутные зоны от попадания на стекло растворов и гелей.

7.1.11. В случае, если в помещениях Заказчика или на его территории имеются поверхности, которые могут быть повреждены химическими средствами для мойки окон и фасада, Заказчик обязан обеспечить укрытие данных поверхностей любыми защитными материалами, во избежание повреждений. В случае, если Заказчик этого не сделал, Исполнитель не несет ответственность за какие-либо повреждения таких поверхностей, появления пятен и т.п.

7.1.12. После оказания услуги Исполнитель не обязан осуществлять влажную уборку пола в местах мойки окон или фасада, Заказчик обязан делать своими силами.

8. ПРАВИЛА И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ УБОРКИ ПОМЕЩЕНИЙ

8.1. Общие правила:

8.1.1. Исполнитель оказывает услуги уборки в жилых и нежилых помещениях Заказчика, а также на прилегающей к ним территории (далее – объект или объекты). Адрес, общая площадь и другие характеристики помещений указываются в договоре-заказе на уборку. Также, перед началом оказания услуг по уборке, Стороны составляют техническое задание или чек-лист на уборку, которое содержит перечень услуг уборки, которые оказывает Исполнитель.

8.1.2. Стороны назначают ответственных представителей, уполномоченных согласовывать все вопросы, возникающие в ходе оказания услуг уборки помещений, и обязуются извещать друг друга о смене ответственных представителей в течение 1 (одного) рабочего дня с момента принятия решения о соответствующих изменениях.

8.1.3. Исполнитель обеспечивает присутствие представителя на объектах в рабочие дни и по согласованию с Заказчиком в выходные дни. Под рабочими днями понимаются рабочие дни с понедельника по пятницу, а также выходные и нерабочие праздничные дни, которые в установленном порядке нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации признаны рабочими днями.

8.1.4. Исполнитель обязуется оказывать содействие представителю Заказчика при проверке соответствия качества оказания услуг.

8.1.5. При оказании услуг Исполнитель и его персонал (работники) обязаны бережно относиться к имуществу Заказчика. В случае причинения действиями персонала Исполнителя ущерба имуществу Заказчика или третьих лиц, Исполнитель обязан возместить потерпевшему лицу причиненный ущерб, в порядке, указанном в п.11.1. При возникновении данных обстоятельств, Заказчик извещает Исполнителя о необходимости прибытия представителя Исполнителя на объект с целью установления размера причиненного ущерба и причин его возникновения с последующим составлением Сторонами Акта о порче имущества.

8.1.6. Исполнитель должен устранять все замечания Заказчика по качеству оказываемых услуг уборки в разумный срок (с учетом специфики технологического процесса), который не может превышать 24 (Двадцати четырех) часов с момента получения соответствующего письменного требования от Заказчика и обязан предупредить Заказчика о возможных последствиях, если устранение некоторых видов загрязнения может вызвать порчу очищаемой поверхности, и действовать в соответствии с указаниями, данными Заказчиком Исполнителю. В случае устранения Исполнителем недостатков оказанных услуг, выявленных ответственным лицом Заказчика, в течение 12 часов после их выявления, то данный факт не будет являться нарушением обязательств Исполнителя

8.1.7. Исполнитель вправе проводить в присутствии уполномоченного лица Заказчика контрольную уборку (чистку) средствами, определенными Заказчиком, из числа средств, применяемых Исполнителем, если в процессе оказания услуг уборки выявится невозможность устранения отдельных загрязнений с помощью чистящих средств и оборудования. При подтверждении невозможности устранения загрязнений, Заказчик не вправе предъявлять претензии Исполнителю по качеству оказанных услуг.

8.1.8. Заказчик обязан обеспечить Исполнителя:

- доступом к источникам электроэнергии (220 вт) и возможностью эксплуатации персоналом (работниками) Исполнителя соответствующих розеток для подключения специального оборудования, используемого в процессе оказания услуг уборки;
- освещением в случаях оказания услуг уборки в темное время суток или при недостаточном дневном освещении, согласно действующим нормам охраны здоровья рабочих и служащих Российской Федерации;
- источниками горячего и холодного водоснабжения, предоставив персоналу (работникам) Исполнителя беспрепятственный доступ в помещения, где располагаются таковые источники;
- исправной системой канализации;
- централизованным местом складирования мусора.

8.1.9. Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуг уборки, если заказчик не предоставит указанное в п.8.1.7.

8.1.10. Заказчик обязан предоставить Исполнителю отдельное закрывающееся помещение для переодевания персонала Исполнителя и для хранения инвентаря, оборудования, необходимого для оказания услуг уборки, предоставив Исполнителю ключи от данного помещения. Запасной ключ подлежит хранению у Заказчика. Исполнитель несет полную ответственность за сохранность своего имущества, расположенного в помещении, предоставленном Заказчиком.

8.1.11. Оплату расходов по электроэнергии, воде, потребляемых Исполнителем в процессе оказания услуг по уборке, Заказчик принимает на себя.

8.1.12. После проведения уборки твердых покрытий, как на открытых поверхностях, так и под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных местах должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие загрязнения (мусор, смет, песок, пыль, пух, очес, волосы, шерсть животных, а также волокна от протирочных материалов). После проведения мокрой и влажной уборки твердых покрытий, как на открытых поверхностях, так и под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных местах должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие загрязнения (мусор, смет, песок, пыль, пух, очес, волосы, шерсть животных, а также волокна от протирочных материалов) и сцепленные с поверхностью загрязнения. На поверхностях должны отсутствовать видимые невооруженным глазом пятна, в том числе от высохших капель и брызг, разводы, липкий налет, мутные пленки, потеря блеска и скользкость после высыхания.

8.1.13. После проведения послестроительной уборки, как правило, объект ещё будет отдавать пыль от 6 месяцев до 2 лет. Данный факт зависит от отделочных материалов, которые были использованы, делается ли ремонт в соседних квартирах, а также от приточно-вытяжной вентиляции.

9. ПРАВИЛА И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ОЗОНИРОВАНИЯ

9.1. Общие правила:

9.1.1. Исполнитель обязан соблюдать правила, технологию и технику безопасности при проведении услуги озонирования.

9.1.2. Заказчик проинформирован, что нельзя заходить в помещение, в котором проводится процедура озонирования, без разрешения Исполнителя.

9.1.3. Заказчик обязан предотвратить случайное проникновение людей и всего живого в обрабатываемое помещение.

9.1.4. Для каждого обрабатываемого помещения, в котором производится работа при помощи озонаторов, Исполнитель определяет расчетное время обработки. Для определения времени работы озонатора Исполнитель определяет объем помещения, необходимую концентрацию и температуру в помещении. Масштаб и характер загрязнений определяет время работы озонатора и количество циклов.

9.1.5. Заказчик обязан убрать из обрабатываемого помещения все фотографии, картины, телевизионные и

другие пульты, джойстики игровых приставок, т.к. данная резина, которая используется в подобных предметах, ориентирована на тактильное использование и может быть повреждена в процессе озонирования, а также другие неустойчивые к озону предметы. Заказчик обязан убрать из обрабатываемого помещения все живое (домашних животных, аквариум с рыбками, растения и др.).

10. СДАЧА-ПРИЕМКА РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТ

10.1. После выполнения заказа (после оказания услуг) Исполнитель передает имущество Заказчику на основании Акта приема исполненного заказа. Заказчик обязан подписать Акт в течение одного часа с момента окончания оказания услуг. Исполнитель вправе оформить и подписать промежуточный акт оказанных услуг с представителем Заказчика, если услуги оказываются юридическому лицу или ИП.

10.2. При приеме-передаче результата услуг Заказчик обязан осмотреть имущество и в случае выявления недостатков в выполненном заказе предъявить соответствующее требование Исполнителю об устранении недостатков. Если Заказчик принимает результат услуг и имущество без осмотра, заказ считается выполненным без замечаний и подлежит оплате в полном объеме.

10.2.1. Все претензии к качеству услуги могут быть предъявлены Заказчиком в момент приемки результата услуг. Также, претензии по качеству услуги могут быть предъявлены Заказчиком в течение гарантийного срока (ст. 29 Закона "О защите прав потребителей"). Претензии к качеству услуг со стороны юридических лиц предъявляются в соответствии с требованиями Гражданского законодательства РФ. Гарантийный срок на услуги составляет 24 часа с момента передачи результата оказанной услуги Заказчику. В рамках гарантии Исполнитель обязуется повторно оказать услугу без взимания платы.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. Разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с исполнением настоящего договора, разрешаются переговорами по предмету заявленной Заказчиком письменной претензии. Срок рассмотрения претензии - 10 (Десять) дней с даты ее вручения.

11.2. В случае, если в результате переговоров урегулирование претензии не достигнуто, то Стороны вправе разрешать дальнейший спор в суде по месту нахождения Исполнителя в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1. Ответственность Исполнителя перед Заказчиком ограничивается стоимостью оказанных услуг и возмещается Исполнителем в течение 30 дней с момента, когда вина Исполнителя в причиненном ущербе доказана и связана с его действиями либо, когда Исполнитель не отрицает свою вину и готов возместить ущерб. Также общий размер ответственности Исполнителя перед любым физическим или юридическим лицом, предъявляющим требования посредством Заказчика, в результате отношений с Заказчиком или по указанию последнего, в отношении любых оснований для предъявления иска, претензий, ущерба, требований, ответственности, убытков и процессов любого типа и характера, включая все судебные издержки, судебные расходы, и расходы на оплату услуг представителей, возникающие из или связанные каким-либо образом с настоящим Договором, независимо от причины или причин включая, но не ограничиваясь этим, любые нарушения настоящих правил, расходы на исправление недостатков, неосторожность или объективную ответственность не будет превышать 5 000 (пять тысяч) рублей. Указанное ограничение ответственности Исполнителя не распространяется на убытки и ответственность, вызванные умышленными действиями Исполнителя.

12.2. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) имущества Заказчика, его материала, если Заказчик предупрежден Исполнителем об особых свойствах имущества, его материала, которые могут повлечь за собой полную или частичную их утрату. Незнание Заказчиком особых свойств имущества не освобождает его от ответственности.

12.3. Исполнитель не несёт ответственности за ценные вещи, находящиеся в месте оказания услуг, находящиеся рядом с имуществом, на территории Заказчика.

12.4. За просрочку оплаты оказанных услуг Заказчик обязан уплатить Исполнителю пени в размере 1 % ежемесячной стоимости услуг за каждый день просрочки.

12.5. При несоблюдении Заказчиком своих обязанностей, предусмотренных договором, Исполнитель не несет ответственности за пропажу личных и/или ценных вещей, находящихся в помещении. В случае обнаружения пропажи личных и/или ценных вещей, Заказчик вправе предъявить претензию по факту такого обнаружения только в период проведения химчистки, уборки либо непосредственно после ее окончания. Факт отсутствия такой претензии свидетельствует об отсутствии претензий в части сохранности личных и ценных вещей лиц, проживающих в помещении.

12.6. Исполнитель не несет ответственности за невозможность оказания Услуг Заказчику по каким-

либо, независящим от него, техническим причинам, включая: нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

12.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение условий настоящей Оферты, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбой работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, действиями (бездействиями) администрации здания препятствующими Исполнителю в доступе к помещению, локдаун, эпидемия, любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на выполнение Исполнителем условий настоящей Оферты и неподконтрольные Исполнителю.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1 Данные правила (публичная оферта) действуют на тех условиях, которые опубликованы (размещены на сайте Исполнителя или его социальных сетях) Исполнителем в интересах Заказчика и на которых выполняются предлагаемые работы бытового подряда.

13.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

13.3. Используемые во взаимоотношениях между Сторонами электронные документы, признаются равнозначными и соответствующими документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью. В рамках обмена информацией и документами, Стороны могут обмениваться договорами соглашениями, контрактами, а также дополнительными соглашениями к ним, письмами, заявлениями, актами, счетами и др.

13.4. Переписка по электронной почте, СМС, в социальных сетях или электронных мессенджерах Ватсап, Телеграм, Вайбер, между Сторонами в рамках заказа является официальной перепиской, подтверждающей процесс исполнения договора или иные факты. В случае возникновения спора и невозможности его урегулирования путем переговоров, такая переписка, связанная с исполнением заказа, может быть использована Сторонами в качестве официального подтверждения действий Сторон в суде.

13.5. Стороны обязуются не разглашать и не распространять в иной форме конфиденциальные документы, сведения и информацию, полученные ими друг от друга.

13.6. Правила и предупреждения, указанные в настоящем договоре предназначены для Клиентов физических лиц и юридических лиц. При этом, положения, предназначенные для юридических лиц не применяются к физлицам и наоборот.

АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «АВОГРЕЙ»

Юридический адрес: 302002, РФ, г. Орёл, ул. Революции, д. 3, пом. 217

Почтовый адрес: 302002, РФ, г. Орёл, ул. Революции, д. 3, пом. 217

ИНН 5751066540/ КПП 575101001

ОГРН 1225700000657

р/с: 40702810310000003073

Орловский РФ АО «РОССЕЛЬХОЗБАНК» г. Орёл

БИК: 045402751

к/с: 30101810700000000751

e-mail: help@avogrey.ru

Контактный телефон: 8 (4862) 49-01-11

Генеральный директор Боксер Александр Вячеславович