

**Договор-оферта на оказание услуг по химчистке мебели, ковров и матрасов
для физических лиц - клиентов ООО «Айро»
г. Москва
редакция от 20.11.2023 г.**

Определения:

Договор-оферта на оказание услуг по химчистке мебели, ковров и матрасов для физических лиц - клиентов ООО «Айро» (далее - Договор) - настоящий документ, который содержит все существенные условия договора с Заказчиком на оказание услуги по химчистке мебели, ковров, матрасов и прочих изделий, указанных на Сайте и в Приложении.

Химчистка мебели, матрасов и ковров (далее - Химчистка мебели) - метод чистки мягкой мебели, матрасов, ковров и прочих изделий с использованием оборудования, моющих средств и воды в качестве растворителя.

Мастер - подрядчик Исполнителя, являющийся лицом, осуществляющим Химчистку мебели.

Тариф - система цен и ставок за оказываемые Исполнителем Услуги, размещенная на Веб-сайте и в Приложении, и являющаяся неотъемлемой частью настоящего Договора.

Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «Айро» (ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634, адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2, оф. 9).

Веб-сайт (далее - Сайт) - принадлежащая Исполнителю совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, публичный доступ к которой обеспечивается посредством сети интернет по адресу: <https://airo.ru/mebel>.

Заказ - сформированное Заказчиком задание на оказание услуги Химчистки мебели, которое можно разместить, используя Приложение, Сайт, либо через Колл-Центр.

Заказчик - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, действующие от собственного лица, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, принявшее в установленном порядке условия Пользовательского соглашения и Соглашения об использовании персональных данных.

Колл-центр - подразделение Айро, осуществляющее прием и обработку входящих обращений. Для обращения в Колл-центр необходимо позвонить по номеру телефона, указанному на Сайте, либо написать в мессенджер Telegram по адресу https://t.me/airo_ru_bot.

Услуга - отдельно тарифицируемое действие/набор действий, совокупность которых входит в понятие Химчистки мебели. Список Услуг, выполняемых в рамках Химчистки мебели, находится по адресу <https://airo.ru/mebel>.

Мобильное приложение (далее - Приложение) - программное обеспечение Исполнителя, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, позволяющее получать информацию об услугах Исполнителя, использовать личный кабинет, создавать и управлять Заказами, оплачивать оказанные услуги.

Соглашение об использовании персональных данных - соглашение, размещенное по адресу <https://airo.ru/soglashenie>.

Пользовательское соглашение - соглашение об использовании электронных сервисов Айро, размещенное по адресу: <https://airo.ru/soglashenie>

1. Общие положения

1.1. Настоящий Договор является публичной офертой. Акцептируя Договор, Заказчик подтверждает свое согласие со всеми положениями Договора, без исключения. В случае

несогласия с настоящим Договором Заказчик не имеет права использовать услугу Химчистки мебели, оказываемую Исполнителем, и должен отменить Заказ, если таковой оформлен.

1.2. Акцептом настоящего Договора Заказчиком является выполнение действий по оформлению Заказа.

1.3. По выбору Заказчика юридически значимые сообщения могут быть направлены Исполнителем одним из следующих способов:

- электронная почта;
- уведомление в мобильном мессенджере Telegram;
- push-уведомление в Приложении.

Заказчик обязан обеспечить техническую возможность получения вышеуказанной информации одним из следующих способов:

- Указать адрес электронной почты при входе в Приложение, либо при общении с оператором Колл-центра;

- Подключить мессенджер Telegram для связи с Исполнителем, попросив об этом оператора Колл-центра, либо в Приложении (вкладка “Еще”, раздел “Уведомления”, пункт “Мессенджер”)

- Подключить push-уведомления, для чего необходимо установить Приложение, перейти во вкладку “Еще”, раздел “Уведомления”, пункт “Push-уведомления”

В случае, если Заказчик не осуществил вышеуказанные действия, Исполнитель вправе направить юридически значимые сообщения любым из указанных в настоящем пункте способом, и такое сообщение будет считаться направленным надлежащим образом и полученным Заказчиком с момента его отправления.

1.4. При оформлении заказа Заказчик:

- предоставляет Исполнителю контактные данные, позволяющие идентифицировать Заказчика как конкретное физическое лицо путем аутентификации через номер мобильного телефона для регистрации на сервисах Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора и Пользовательского соглашения;

- подтверждает и гарантирует указание им достоверной, полной и действительной информации.

1.5. В случае изменения контактных данных (Ф.И.О., номера мобильного телефона, электронной почты и иных данных), указанных при регистрации, необходимо сообщить об этом Исполнителю до оформления Заказа, обратившись в Колл-центр.

1.6. Электронные сообщения и электронные документы, направленные в рамках настоящего Договора, признаются сторонами достоверными и могут быть использованы как надлежащие доказательства.

1.7. Аудиозаписи звонков, произведенные Исполнителем в рамках настоящего Договора, признаются сторонами достоверными и могут быть использованы как надлежащие доказательства.

2. Предмет договора

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется выполнить по заданию Заказчика Заказ на Химчистку мебели, а Заказчик обязуется принять результат выполнения Заказа и оплатить его.

2.2. Исполнитель в лице Мастера осуществляет Химчистку мебели с помощью собственного оборудования и чистящих средств.

2.3. Заказчик вправе осуществить Заказ согласно Тарифам, размещенным на Сайте, в Приложении, либо полученным Заказчиком в Колл-центре.

2.4. Услуга Химчистки мебели включает в себя чистку мягкой мебели, матрасов, ковров и прочих изделий с использованием оборудования, моющих средств и воды в качестве растворителя.

Подробный список услуг, выполняемых в рамках Уборки, находится по адресу <https://airo.ru/mebel> и актуален на момент создания Заказа.

2.6. По согласованию с Исполнителем при оформлении Заказа, в Заказ могут быть добавлены Услуги, не перечисленные на Сайте и в Приложении. Для этого Заказчику необходимо донести до Исполнителя характер необходимых ему работ, после чего Исполнитель после согласования с Заказчиком добавит в заказ 1 (одну) или несколько Услуг “Особое поручение” стоимостью 500 (пятьсот) рублей каждая.

2.7. Химчистка мебели по настоящему Договору не включает в себя услуги по ремонту.

2.8. Химчистка мебели по настоящему Договору проводится только в собранном виде.

3. Права и обязанности

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Полностью и с надлежащим качеством выполнить все Услуги в указанный в Заказе срок. Срок выполнения чистки может быть обоснованно уменьшен, либо увеличен, в зависимости от степени загрязненности объектов чистки и наличия сложных и застарелых загрязнений.

3.1.2. По окончании выполнения Заказа уведомить об этом Заказчика устно (в случае присутствия Заказчика в момент окончания чистки) или посредством направления Заказчику соответствующего уведомления.

3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. До заключения настоящего Договора ознакомиться с его содержанием и в случае непринятия каких-либо положений отказаться от его заключения.

3.2.2. Обеспечить Мастеру беспрепятственный доступ в помещение в согласованное в Заказе время выполнения Химчистки мебели.

3.2.3. Обеспечить Мастеру беспрепятственный выход из помещения по завершению чистки.

3.2.4. Обеспечить Мастера источниками электропитания, водоснабжения, водоотведения.

3.2.5. Не требовать от Мастера выполнения работ, прямо не предусмотренных в соответствующем Заказе.

3.2.6. Сообщить обо всех особенностях и недостатках объектов чистки, которые имеют значения для осуществления надлежащего качества Химчистки мебели. В противном случае Исполнитель не несет ответственности за качество Химчистки мебели и/или другие последствия, наступившие в результате особенностей, о которых он не был предупрежден.

3.2.7. В случае наличия в помещении (Квартире или другом помещении в котором производится чистка) ценных вещей (стоимостью более 50 000 рублей), предметов и/или хрупких и требующих специального обращения при их перемещении во время чистки предметов обеспечить во время производства работ свое присутствие или своего представителя, для самостоятельной охраны/перемещения подобных предметов, за сохранность которых Исполнитель ответственности не несет.

3.2.8. По окончании выполнения Заказа Заказчик обязан с участием Мастера осмотреть объекты чистки и принять результат Химчистки мебели, а при обнаружении отступлений от условий настоящего Договора или иных недостатков, немедленно заявить об этом Мастеру. Заказчик, принявший результат Химчистки мебели без замечаний или без проверки не вправе ссылаться на недостатки выполненной Химчистки мебели в будущем.

3.2.9. В случае отсутствия Заказчика в момент окончания Химчистки мебели, Заказчик обязуется принять результаты Химчистки мебели и заявить о каких-либо недостатках выполненной Химчистки мебели в срок, не превышающий 8 (восемь) часов с момента окончания Химчистки мебели.

В случае непоступления от Заказчика претензий в обозначенный срок, Химчистка мебели считается выполненной с надлежащим качеством и в установленные сроки, а дальнейшие претензии относительно факта некачественного выполнения Химчистки мебели, причинения вреда какому-либо имуществу Заказчика и пр. не принимаются и удовлетворению не подлежат.

3.2.10. В случае присутствия в помещении несовершеннолетних лиц, а также иных лиц, требующих надзора, Заказчик обязуется осуществлять надзор за указанными лицами и ограничить их доступ к потенциальным источникам повышенной опасности, таким как химические (чистящие) средства, электрооборудование, иное оборудование Мастера.

3.2.11. В случае присутствия в помещении домашних животных, Заказчик обязуется осуществлять над ними надзор и ограничить их доступ к потенциальным источникам повышенной опасности, таким как химические (чистящие) средства, электрооборудование, иное оборудование Мастера.

3.2.12. В случае ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанности по надзору за детьми, иными лицами, требующими надзора, а также за домашними животными, Мастер имеет право прекратить выполнение Химчистки мебели и покинуть помещение Заказчика.

3.3. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество Химчистки мебели, давать Мастеру устные указания по поводу выполнения Химчистки мебели в рамках ее объема, согласованного сторонами при оформлении Заказа.

3.4. Заказчик вправе отменить Заказ в любое время, обратившись в Колл-центр. В случае отмены Заказа менее, чем за 2 (два) часа до начала Заказа, к следующему Заказу Заказчика будет добавлена компенсация расходов Исполнителя стоимостью 400 (четыреста) рублей.

3.5. В случае возникновения необходимости выполнения дополнительных услуг в рамках текущего Заказа, Заказчик вправе обратиться к Мастеру с просьбой добавить в Заказ дополнительные Услуги. При наличии свободного времени для выполнения дополнительной Услуги в рамках текущего Заказа, Мастер свяжется с Колл-центром для добавления этих услуг в Заказ.

3.6. Исполнитель вправе отменять любые заказы Заказчика без объяснения причин, в том числе в случае переноса даты исполнения Заказа Заказчиком более двух раз. В случае отмены Исполнителем заказа, в котором применен Промокод, действие такого Промокода прекращается вместе с заказом. Если в Заказе использованы Бонусные баллы, при отмене Заказа они снимаются с брони и возвращаются на Бонусный счет клиента, либо списываются (если на момент снятия с брони срок действия Бонусных баллов истек).

4. Порядок расчетов

4.1. Стоимость работ по Заказу согласуется сторонами перед началом работ при осмотре Мастером объектов чистки. После осмотра объектов чистки Мастер заполняет квитанцию на выполняемые работы, посредством которой стороны согласуют окончательную стоимость работ, а также риски и дефекты изделий, подлежащих чистке.

Расчет стоимости работ производится на основании Тарифов, информация о которых размещена в Приложении и на Сайте.

4.2. В случае, если Заказчик отсутствует на адресе выполнения Заказа, согласование окончательной стоимости, а также рисков и дефектов изделий может быть произведено с

Заказчиком по телефону. Аудиозапись разговора с Заказчиком признается Заказчиком достоверным подтверждением согласования.

4.3. В случае, если по адресу выполнения Заказа отсутствует бесплатная парковка, Исполнитель может потребовать компенсацию расходов на оплату парковки. Данная компенсация будет добавлена к стоимости Заказа после согласования с Заказчиком.

4.4. Заказчик обязуется оплатить выполненный Заказ сразу по его завершению. В случае, предусмотренном в п. 3.2.9., в срок, не превышающий 8 (восьми) часов с момента завершения Заказа.

4.5. Оплата выполненного Исполнителем Заказа осуществляется Заказчиком безналичным способом с использованием платежной карты. По завершении выполнения Заказа стоимость Заказа списывается с авторизованной платежной карты Заказчика, а в случае отсутствия у Заказчика авторизованной платежной карты Исполнитель направляет Заказчику ссылку для проведения оплаты. При этом Заказчик заверяет Исполнителя и гарантирует, что он является держателем платежной карты, которая используется для оплаты Заказа.

5. Ответственность

5.1. В случае, если по требованию Заказчика при выполнении Заказа применялись средства чистки (специальная химия и/или инвентарь), предоставленные Заказчиком, Исполнитель не несет ответственности за результаты Химчистки мебели и возможные негативные последствия. В данном случае все риски наступления негативных последствий в виде порчи объектов чистки, поверхностей, а также иных убытков возлагаются на Заказчика.

5.2. В случае, если Заказчик не обеспечивает своевременный беспрепятственный доступ Мастера в помещение для осуществления Химчистки мебели, Мастер ожидает Заказчика в течение 15 (пятнадцати) минут с момента начала Химчистки мебели, указанного в Заказе. По истечении вышеуказанного периода за каждые неполные 30 (тридцать) минут ожидания Заказчика, в Заказ добавляется 1 (одна) Услуга "Платное ожидание" стоимостью 400 (четыреста) рублей. При этом Исполнитель не гарантирует, что Мастер будет иметь возможность ожидать Заказчика более 15 (пятнадцати) минут. В таком случае Заказ будет отменен Исполнителем в одностороннем порядке, а к следующему Заказу Заказчика будет добавлена услуга "Платная отмена" стоимостью 400 (четыреста) рублей.

5.3. В случае, если Заказчик не оплатил выполненный Исполнителем Заказ, Исполнитель вправе удержать с Заказчика пеню в размере 0,35% от стоимости Заказа за каждый день просрочки.

Пеня не начисляется, если Заказчик предъявил обоснованную претензию к качеству выполненной Химчистки мебели в момент приемки.

Начисление пени производится без специального уведомления Заказчика.

5.4. В случае, если Заказчиком, лицами, требующими надзора со стороны Заказчика, или домашними животными был причинен вред жизни, здоровью или имуществу Мастера, Заказчик обязуется возместить причиненный указанными лицами вред Мастеру в соответствии со ст. 1073, 1074, 1076 Гражданского кодекса РФ.

5.5. Исполнитель вправе использовать фото- и/или видеофиксацию помещения до/после оказания Услуг. Фото- и/или видеофиксация является надлежащим подтверждением состояния помещения как в целом, так и его имущества. В случае, если в процессе оказания Услуг выявляются особенности, повреждения, недостатки и иные свойства помещения и/или имущества, находящегося в нем, 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, уполномоченные лица

Исполнителя, будут считаться находящимся в вынужденном простое не по вине Исполнителя, с оплатой в соответствии с п. 5.2. настоящей Оферты.

6. Разрешение споров

6.1. При возникновении споров, требований и/или претензий по вопросам, предусмотренным настоящим Договором или в связи с ним, стороны обязуются предпринять все возможные и разумные меры по урегулированию их путем переговоров, соблюдение претензионного (досудебного) порядка рассмотрения спора является обязательным для сторон. В случае, если спор, требование и/или претензия не будут разрешены путем переговоров в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления претензии, любая из сторон вправе обратиться в суд.

6.2. Поступившие от Заказчика претензии рассматриваются в срок, не превышающий 7 (семи) рабочих дней.

6.3. При предъявлении Заказчиком требований о компенсациях последний обязан предоставить Исполнителю данные необходимые для совершения денежного перевода, а именно: ФИО, ИНН, банковские реквизиты, телефон.

6.4. Стороны согласовали подсудность рассмотрения дел по возникшим спорам между Сторонами: по месту нахождения Исполнителя.

7. Изменение договора

7.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор без дополнительного уведомления Заказчика. Изменения вступают в силу с момента публикации соответствующих изменений. Вносимые изменения не распространяются на выполняющийся Заказ.

7.2. Исполнитель с целью ознакомления Участника с изменениями Договора размещает новую редакцию Договора путем предварительного раскрытия информации, размещая такую информацию на сайте <https://www.airo.ru/terms>.

7.3. Заказчик при каждом оформлении Заказа обязан ознакомиться с актуальной редакцией Договора. Моментом ознакомления Заказчика с Договором считается дата и время оформления Заказа.

7.4. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с актуальной редакцией Договора Заказчик обязан регулярно самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться на сайт <https://airo.ru/terms> для получения сведений об изменениях, внесенных в Договор.

8. Реквизиты исполнителя

Общество с ограниченной ответственностью «Айро»,
ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634,
info@getairo.ru, +7 (495) 698-97-22,
Адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2.
Генеральный директор - Драчев Антон Евгеньевич.