

## Договор-оферта

на оказание услуг по Обработке Вещей для физических лиц - клиентов ООО «Айро»

г. Москва

редакция от 08.12.2023 г.

Настоящий документ (далее - «Договор») представляет собой предложение (Оферту) Общества с ограниченной ответственностью «Айро» (далее – «Исполнитель»), которая содержит все существенные условия договора с физическим лицом (далее – «Заказчик»), зарегистрировавшимся и/или оформившим Заказ на сайте Исполнителя или в Мобильном приложении, на оказание услуг по Обработке Вещей для физических лиц - клиентов, в соответствии с положениями настоящего Договора. В соответствии с п. 2 ст. 437, п. 3 ст. 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации в случае принятия нижеизложенных положений Договора, физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится «Заказчиком», при этом акцепт оферты признается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте.

Стороны договорились, что в целях исполнения Договора ими будет соблюдаться Пользовательское соглашение, размещенное на Сайте Исполнителя по адресу: <https://getairo.ru/soglashenie>.

Исполнитель, как участник проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра «Сколково» осуществляет реализацию инновационного проекта, в рамках которого занимается созданием онлайн сервиса бытовых услуг, позволяющего заключать договоры услуг с пользователями-физическими лицами и субдоговоры услуг с исполнителями субуслуг. Насколько это применимо, настоящий Договор и его исполнение будут соответствовать правилам инновационного центра «Сколково».

### Определения:

**Бонусные баллы** - условная единица, рассчитываемая и начисляемая Айро Заказчику при совершении операций, предусмотренных Правилами бонусной программы, размещенными по адресу: <https://airo.ru/terms>.

**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>

**Вещь** - изделие, для которого Исполнитель оказывает услугу Обработки, в том числе одежда, обувь, домашний текстиль, детские коляски и другие изделия, указанные в перечне Услуг, размещенном на Сайте, в Приложении, либо полученным Заказчиком в Колл-центре.

**Временной слот (Слот)** - промежуток времени, выбранный в Заказе для сбора Вещей от Заказчика или для доставки Вещей Заказчику.

**Доставка** - Услуга сбора Вещей (от Заказчика) для последующей Обработки и доставки Вещей (Заказчику) после Обработки, либо после отказа Заказчика от Обработки.

**Заказ** - сформированное Заказчиком задание на оказание одной или нескольких Услуг по Обработке, которое можно разместить, используя Приложение, Сайт, либо через Колл-Центр.

**Заказчик** - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, действующее 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.

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

**Колл-центр** - подразделение Айро, осуществляющее коммуникацию с Заказчиком: консультации по предлагаемым услугам, оформление и согласование Заказов, обработку претензий и прочие действия, относящиеся к оформлению и выполнению Заказов. 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](https://t.me/airo_ru_bot).

**Курьер** - подрядчик Исполнителя, осуществляющий услугу Доставки.

**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.

**Обработка Вещей (Обработка)** - Услуга, либо комплекс Услуг, включающих в себя Химчистку, стирку, Ремонт обуви и другие услуги, которые Заказчик поручил оказать Исполнителю. Перечень таких Услуг размещен на Сайте, в Приложении, либо может быть получен при обращении в Колл-центр.

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

**Промокод** - уникальный код, формируемый Исполнителем, и представляющий собой уникальную совокупность букв и/или цифр, дающий право Заказчику на приобретение Услуги на специальных условиях.

**Ремонт обуви** - комплекс процедур, направленных на улучшение внешнего вида и/или функциональности обуви.

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

**Срок исполнения Услуги** - минимальный срок в течение которого может быть оказана конкретная Услуга. Срок включает в себя сбор Вещей, Обработку и доставку Вещей Заказчику.

**Срок исполнения Заказа** - временной промежуток, в течение которого исполняется Заказ. Включает в себя сбор Вещей, Обработку и доставку Вещей Заказчику. Срок исполнения Заказа не может быть меньше, чем Срок исполнения Услуг в Заказе.

**Сервис/сервисы** - совокупный комплекс всех услуг, которые оказывает ООО "Айро".

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

**Услуга** - отдельно тарифицируемое действие/набор действий над Вещью, совокупность которых входит в понятие Обработки Вещей. Список Услуг, выполняемых в рамках Обработки Вещей, размещается на Сайте, в Приложении, либо может быть получен в Колл-центре.

**Фабрика** - подрядчик Исполнителя, являющийся лицом, осуществляющим Обработку Вещей.

**Химическая чистка (далее - Химчистка)** - профессиональная сухая и/или мокрая чистка: химический процесс очистки изделий из текстильных/натуральных материалов с использованием органических растворителей/воды/моющих средств.

**Электронное сообщение** — информация, переданная или полученная Сторонами настоящего Договора по информационно-телекоммуникационной сети. Обмен электронными сообщениями, каждое из которых подписано аналогом собственноручной подписи отправителя такого сообщения, рассматривается Сторонами как обмен документами.

**Электронный документ** — документированная информация, представленная в электронной письменной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия Сторонами в целях выполнения положений настоящего Договора с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

## 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 делать Заказ на услуги по Обработке Вещей, оказываемые 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;
- push-уведомление в Приложении;
- телефонный звонок (с проведением аудиозаписи).

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 и электронные документы любым из указанных в настоящем пункте способом, и такое сообщение будет считаться направленным надлежащим образом и полученным Заказчиком с момента его отправления.

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

1.5. Аудиозапись звонков, произведенная Исполнителем в рамках настоящего Договора, признается сторонами достоверной и может быть использована как надлежащее доказательство.

1.6. При оформлении заказа Заказчик:

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

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

1.7. 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.

1.8. Заказчиком считается лицо, владеющее номером мобильного телефона, с помощью которого осуществлена авторизация/регистрация в Сервисе Исполнителя, либо оформлен заказ через Колл-центр.

## **2. Предмет договора**

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется выполнить услуги по Обработке Вещей с Доставкой, а Заказчик обязуется принять результат выполнения услуг и оплатить его по установленным Тарифам.

2.2. Исполнитель вправе привлекать для оказания услуг по Договору третьих лиц (Субисполнителей). Кандидатуру Субисполнителя, виды и объем услуг, которые будет оказывать Субисполнитель, Исполнитель определяет самостоятельно.

2.3. При взаимном согласии Заказчика и Исполнителя в Заказ могут быть добавлены Услуги, не перечисленные на Сайте и в Приложении.

## **3. Порядок оформления заказа**

3.1. Заказчик вправе осуществить Заказ согласно Тарифам и перечню услуг, размещенным на Сайте, в Приложении, либо полученным Заказчиком в Колл-центре. В случае заказа через Колл-центр Исполнитель направляет Заказчику смс-сообщение (либо сообщение в мессенджер) со ссылкой на заказ в Приложении.

3.2. Стоимость оказания Услуги может быть изменена Исполнителем после приема Вещей на Фабрике, но до начала фактического оказания услуги при условии ее дополнительного согласования с Заказчиком.

3.3. При наличии декоративной отделки, комбинации материалов и других факторов, усложняющих процесс Обработки, возможна наценка 30% от стоимости Услуги. Данная наценка должна быть согласована с Заказчиком перед началом Обработки.

3.4. В случае, если Заказчик делает свой первый Заказ через Колл-центр, после его оформления Заказчику по смс отправляется ссылка на Пользовательское соглашение, Соглашение об использовании персональных данных, а также Договор-оферту, с которыми Заказчик должен ознакомиться. В случае несогласия с вышеперечисленными документами, Заказчик обязан отменить Заказ, обратившись в Колл-центр.

3.5. Срок оказания услуг:

3.5.1. Срок исполнения Услуги размещается на Сайте, в Приложении, либо передается оператором в Колл-центре и действителен на момент оформления заказа.

3.5.2. Минимальный Срок исполнения Заказа зависит от выбранных Услуг и равен Сроку исполнения Услуги с наибольшим сроком исполнения.

3.5.3. Фактический Срок исполнения Заказа определяется заказчиком (с учетом п. 3.5.1.) в процессе оформления Заказа на Сайте, в Приложении, либо через Колл-центр путем выбора даты сбора и доставки Заказа.

3.5.4. Срок исполнения Заказа может быть продлен Исполнителем в случаях необходимости дополнительной обработки или при технической необходимости не более, чем на десять рабочих дней, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика.

3.5.5. По результатам приемки Вещей на Фабрике может потребоваться дополнительное согласование с Заказчиком из-за корректировки стоимости, обнаруженных дефектов и по иным причинам. Данное согласование направляется Заказчику через мессенджер Telegram (если Заказчик подключил этот канал связи с Исполнителем согласно п. 1.3.), по электронной почте, либо через телефонный звонок на номер, с которого был оформлен Заказ. В случае, если Заказчик не проводит Согласование до 15:00 того дня, в который Заказчику было направлено согласование (не ответил на сообщение в мессенджере, по электронной почте, не ответил на телефонный звонок), Срок исполнения Заказа автоматически переносится на 24 часа вперед. Срок исполнения Заказа будет переноситься вперед каждый день в 15:00 до тех пор, пока Заказчик не проведет согласование.

3.5.6. Исполнитель не гарантирует возможность уменьшения срока исполнения Заказа после его оформления даже в случаях, когда минимальный срок исполнения Услуги это позволяет.

3.6. Исполнитель вправе отменять любые заказы Заказчика без объяснения причин, в том числе в случае переноса сбора 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)

3.7. Услуги не могут быть оказаны, а согласованный Заказ подлежит отмене Исполнителем в одностороннем порядке без применения к Исполнителю каких-либо санкций, в следующих случаях:

- если адрес сбора Заказа не входит в зону обслуживания Исполнителя (не обслуживаемая территория);
- если у Исполнителя отсутствует техническая возможность обслуживания заказа ввиду особенностей или требований Заказчика;
- злоупотребление Заказчика своими правами, которое наносит ущерб Исполнителю;
- грубое общение Заказчика с представителями Исполнителя (Курьерами, операторами Колл-центра)
- наличие неоплаченных заказов;
- в связи с техническим сбоем.

3.8. Заказчик вправе отказаться от услуг Исполнителя при условии оплаты фактически понесенных исполнителем расходов.

#### **4. Передача Вещей Курьеру**

4.1. После оформления Заказа в указанный в Заказе день и время к Заказчику приезжает Курьер, который упаковывает вещи в водонепроницаемый мешок (совершает сбор Заказа), закрывает его на пломбу, и составляет электронный акт сбора (электронный документ), подтверждающий фактическую передачу вещей для обработки. Этот акт будет направлен Заказчику по указанному им e-mail, либо посредством смс-сообщения (сообщения в мессенджере) либо добавлен в Приложение. Заказчик обязан сообщить Курьеру о наличии скрытых недостатков (дефектах) вещи, о чем Курьер сделает отметку в электронном акте сбора. негабаритные Вещи (коляски, детские сидения и др.) в мешок не упаковываются и не пломбируются.

4.2. Если в Заказе присутствует Услуга “Стирка и Глажка одежды по килограммам” (СИГ), Курьер принимает Вещи по весу и не описывает каждую вещь по отдельности.

4.3. Условия приема вещей к обработке по Услуге «СИГ»:

4.3.1. К вещам, которые могут приниматься к Обработке по Услуге СИГ относятся: джинсы, шорты, халат, майка поло, футболка, топ, толстовка, сорочка ночная, платье, жилет, джемпер, сарафан, пижама (комплект), майка, юбка, кофта, брюки, брюки спортивные, брюки пижамные.

4.3.2. Даже если вещь относится к списку принимаемых на Услугу СИГ вещей в п. 4.3.1., по усмотрению технолога такие вещи могут быть приняты на индивидуальную чистку в следующих случаях:

- Если маркировка вещи запрещает обработку по технологии СИГ (п. 4.3.4)
- При наличии декоративных элементов/несъемной фурнитуры, которая имеет большой риск повреждения при обработке по технологии СИГ
- При наличии пятен, которые требуют индивидуальной пятновыводки
- Если в конструкции вещи используются ткани и фасоны, которые усложняют один из процессов технологии СИГ, описанной в п. 4.3.4.
- Если в маркировке вещи указан запрет сушки в барабане

4.3.3. Вещи, не входящие в список вещей в п. 4.2.1., к Обработке по Услуге СИГ не принимаются. Если Заказчик передаст Вещи с маркировкой, запрещающей стирку, данные Вещи будут приняты к Обработке в соответствии с маркировкой, вследствие чего стоимость Заказа может измениться. Сдавая вещи на услугу СИГ, в которых маркировка запрещает стирку, либо маркировка отсутствует, клиент соглашается, что эти Вещи могут быть приняты по отдельности по другой стоимости.

4.3.4. Технология Обработки вещей СИГ:

- Машинная стирка при температуре 30 градусов Цельсия
- Сушка в барабане сушильной машины
- Глажение

4.4. Если в Заказе присутствует Услуга СИГ, Исполнитель не описывает недостатки (дефекты) каждой вещи, а Заказчик отказывается от претензий к Исполнителю по факту обнаружения таких недостатков.

4.5. Условия в п.п. 4.2., 4.3., 4.4., касаются всех Услуг, тарифицируемых по килограммам.

4.6. Если Заказчик не хочет указывать точный перечень Вещей и необходимых Услуг при передаче Заказа Курьеру, либо если Заказчик оставил Вещи для бесконтактного сбора без присутствия Заказчика, то Курьер отмечает в акте сбора позицию “Определить состав на Фабрике”. Сдавая вещи по позиции “Определить состав на фабрике”, Заказчик отказывается от претензий по составу Вещей и по обнаруженным на них дефектам после их приема на Фабрике.

4.7. Перед передачей Вещей Курьеру, Заказчик обязан проверить карманы Вещей на предмет наличия посторонних предметов. Исполнитель не несет ответственности за оставленные в карманах ценные вещи.

4.8. Курьер принимает только Вещи, подлежащие Обработке. Заказчик не имеет права передавать Курьеру чехлы от Вещей, вешалки, пыльники и другие посторонние предметы. Исполнитель не несет ответственности за сохранность посторонних предметов, переданных Заказчиком Курьеру.

4.9. В течение 4 (четырёх) часов с момента забора Вещей Заказчик вправе направить свои возражения на акт сбора. В случае отсутствия возражений акт считается согласованным и подписанным обеими сторонами (Заказчиком и Исполнителем).

4.10. Стороны согласовали, что акт сбора, направленный Заказчику, подписан уполномоченным представителем Исполнителя, в том числе при условии отсутствия графической подписи.

## 5. Прием вещей на Фабрике и согласование Заказа

5.1. После приема вещей у Заказчика курьер осуществляет их доставку на Фабрику.

5.2. После поступления Вещей на Фабрику производится вскрытие пломбы мешка и осмотр вещей, при этом Вещи фотографируются (за исключением Услуг по весу, например СИГ, Стирки и глажки постельного белья и др.). При необходимости Заказчик может запросить фото при приеме, обратившись в Колл-центр.

5.3. По результатам приемки вещей на Фабрике могут быть обнаружены дефекты и другие детали, требующие дополнительного согласования с Заказчиком перед началом фактической обработки.

Для проведения согласования Колл-центр связывается с Заказчиком посредством телефонного звонка (с проведением аудиозаписи), либо через мессенджер Telegram или электронную почту.

В случае принятия Заказчиком возможных рисков порчи вещей и/или способа выполнения работ, а также, если риски предусмотрены п 5.19 ГОСТ 51108-16, Исполнитель не несет ответственность за порчу таких вещей и возможные убытки Заказчика.

5.4. Согласование возможных рисков, проведенное с Заказчиком посредством телефонного звонка с проведением аудиозаписи, направлением сообщений в мессенджере Telegram, сообщений направленных на электронную почту, сообщений направленных в Мобильном приложении считаются надлежащим доказательством согласования.

5.5. Исполнитель не несёт ответственность за дефекты, выявленные при проведении приёмки. Исполнитель не несёт ответственности за оставленные в карманах ценные вещи. Стоимость работ по итогам приёмки может быть скорректирована с учетом положений настоящего договора.

5.6. При приеме Вещей Исполнитель проставляет процент износа каждой вещи, руководствуясь документом “Руководство для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения”, утвержденным Министерством бытового обслуживания РСФСР от 20.06.90 года:

износ 10% -	устанавливается для изделий, не бывших в употреблении, не имеющих фабричных дефектов и нарушений в отделке, изделия могут иметь незначительное запыление вследствие хранения;
износ 30% -	устанавливается для мало ношенных изделий, с незначительными загрязнениями, не выцветших, не подвергавшихся перекрашиванию и стирке, не имеющих, повреждений волокон и окраски, а также для неношенных изделий с незначительным моральным износом;

износ 50% -	устанавливается для ношенных изделий, слабо выгоревших, потертых, имеющих незначительные дефекты, для ношенных изделий со значительным моральным износом, для пряжи стиральной, полученной путем роспуска вязаных изделий, но не потерявшей прочности;
износ 75% -	устанавливается для сильно ношенных, но пригодных к эксплуатации, сильно загрязненных, выцветших, вытертых, перелицованных, поврежденных молью, с порывами и штокками, испорченных, домашней чисткой или стиркой, а также для ношенных изделий, имеющих крупный трудноудаляемый дефект, кроме того, для изделий из искусственной кожи, кожаной незначительные нарушения полимерного покрытия, из натуральной кожи с нарушениями лицевого покрытия, из натурального меха с пожелтевшим, потертым, сваланным волосяным покровом, с повреждениями имеющих ткани.

Таким образом, сдавая вещи, которые имеют загрязнения и/или ношенные Вещи в Обработку, Заказчик соглашается с тем, что они имеют износ не менее 30%. Для ношенных изделий, слабо выгоревших, потертых, имеющих незначительные дефекты, для ношенных изделий со значительным моральным износом, для пряжи стиральной, полученной путем роспуска вязаных изделий, но не потерявшей прочности износ составляет не менее 50%. Для сильно ношенных, но пригодных к эксплуатации, сильно загрязненных, выцветших, вытертых, перелицованных, поврежденных молью, с порывами и штокками, испорченных, домашней чисткой или стиркой, а также для ношенных изделий, имеющих крупный трудноудаляемый дефект, кроме того, для изделий из искусственной кожи, кожаной незначительные нарушения полимерного покрытия, из натуральной кожи с нарушениями лицевого покрытия, из натурального меха с пожелтевшим, потертым, сваланным волосяным покровом, с повреждениями имеющих ткани износ составляет не менее 70%.

5.7. Обработка Вещей, требующих согласования, не начинается до получения информированного согласия от Заказчика. Если согласие Заказчика не получено до 15 часов того дня, в который Исполнитель пытался связаться с Заказчиком, Срок исполнения Заказа переносится на 24 часа.

5.8. Обработка Вещей, не требующих согласования, начинается сразу же.

## **6. Условия Химчистки и Обработки Вещей**

6.1. Услуги Химчистки осуществляются по заданию Заказчика в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51108-16 “Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия”.

6.2. Вещи, имеющие неполную или неправильную маркировку, либо не имеющие таковой, принимаются в Химчистку без гарантии по качеству услуги и только с согласия Заказчика. За возможные последствия чистки таких вещей (срыв красителя, усадка, раздублирование ткани и подкладочного материала и прочее) Исполнитель ответственности не несет.

6.3. Пятна от крови, краски, растительных масел, лекарств, духов, дезодорантов, вина, жировые пятна, чернила, ржавчина, застарелые пятна и закрепленные самостоятельной чисткой в домашних условиях пятна плохо поддаются выведению. Изделия с такими пятнами принимаются без гарантии пятновыводки (п. 5.19 ГОСТ Р 51108-16).



6.4. Обувь и кожаные изделия с пятнами от зимних реагентов, от слюны животных, пятнами неизвестного происхождения, пятнами крови, застарелыми пятнами, с любыми пятнами после попытки их самостоятельного удаления, с деталями из искусственных материалов, а также с сильно вытертой кожей и замшей принимаются без претензий к обработке.

6.5. Так как обувь не имеет маркировки с инструкцией по чистке изделия, она чистится вручную, а метод чистки подбирается на основе опыта мастера.

6.6. Дефекты на вещи, которые не устраняются: пятна ржавчины, чернил, шариковой пасты, солевые и потожировые пятна (желтизна), покрасы после стирки, желтизна и серость на вследствие интенсивного трения, выгор ткани (изменение цветового тона), вытирание волокон с нарушением структуры ткани, молевые повреждения и пиллингование, полосы от изгиба, запалы и ласы от глажения, белесость от трения (серость), грязесолевые вытравки, отклеивание флизелина (раздублирование, усадка подкладочного материала), разводы от воды и стирки, у пухо-перьевых изделий и изделий на синтепоне - желтизна, разводы от несвоевременной сушки, сваланность и усадка пуха (уменьшение объема пуха и пера), покрас пуха и пера внутри изделия; желтизна, выгор меха у меховых изделий, скатанность утеплителя у пуха, пера, синтепона.

6.7. В случае сильного износа (50% и более) и ветхости вещи её сохранность не гарантируется, исполнитель не отвечает за возможные механические повреждения в процессе обработки. При наличии на вещи искусственных и натуральных материалов и несъёмной фурнитуры, клеевых швов и деталей, контрастных элементов со слабым закреплением красителя, ответственность за их возможное повреждение в результате химической чистки несёт фирма-изготовитель вещи.

6.8. После чистки допускаются: проявившиеся скрытые дефекты, застарелые пятна, белёсые полосы, вытертость, желтизна, запалы, спуск петель на трикотажных изделиях, нарушение целостности изделий в результате продолжительной носки, расслаивания на изделиях из дублированных материалов, затёки, образовавшиеся после выведения пятен в домашних условиях (п. 5.19 ГОСТ Р 51108-16).

## 7. Доставка

7.1. Доставку Вещей обеспечивает Исполнитель. Доставка осуществляется согласно Тарифам, размещенным на Сайте, в Приложении, либо полученным Заказчиком в Колл-центре.

7.2. В стоимость Доставки включен 1 (один) сбор Вещей и 1 (одна) доставка Вещей. В случае, если сбор или доставка не состоялись по вине Заказчика в указанный в Заказе интервал, а именно:

- Заказчик не открыл дверь;
- Заказчик не уведомил Исполнителя о желании перенести сбор или доставку более чем за два часа до начала интервала сбора/доставки;

за каждый дополнительный сбор или доставку Исполнитель вправе потребовать дополнительную оплату в размере 390 рублей.

7.3. Сбор Вещей для оказания услуги и доставка выполненного Заказа осуществляется только по одному адресу, указанному Заказчиком при оформлении заказа.

Доставка выполненного заказа по иному адресу, отличному от адреса сбора вещей, может осуществляться исключительно при согласовании сторонами индивидуальной (специальной) доставки в рамках города (населенного пункта), в котором производился сбор Вещей. Индивидуальная доставка оплачивается отдельно от стоимости Заказа и составляет 1990 (одна тысяча девятьсот девяносто) рублей со сдвигом даты доставки на один день.

7.4. В случае отказа Заказчика от выполнения Заказа до начала работ по Обработке Вещей, Вещи будут доставлены (возвращены) Заказчику в срок от 2 до 5 дней. По согласованию с Заказчиком срок может быть изменен.

## **8. Приемка Вещей Заказчиком и оплата Заказа**

8.1. Оплата Заказа производится Заказчиком в момент приемки Вещей, однако Исполнитель в одностороннем порядке (без дополнительного согласования) может потребовать предварительной оплаты Заказа до начала Обработки Вещей, в том числе в случаях:

- если стоимость выполнения работ по Заказу составляет 5000 (пять тысяч) рублей и более;
- наличие неоплаченных Заказов у Заказчика;
- ранее имевшее место злоупотребление Заказчика своими правами;
- грубое общение Заказчика (нецензурная брань, оскорбления,) с представителями Исполнителя (Курьерами, операторами Колл-центра);
- по усмотрению Исполнителя при наличии особенностей выполнения Заказа.

8.1.1. В случае отказа Заказчика от оплаты Заказа до момента приемки вещей Исполнитель вправе в одностороннем порядке (без дополнительного согласования) потребовать предварительной оплаты Заказа, а также на основании ст.359 и 712 Гражданского кодекса Российской Федерации произвести удержание вещи (вещей) Заказчика до момента исполнения им обязательств по оплате оказанных ему услуг в полном объеме.

8.2. В момент приемки Вещей после Обработки Заказчик обязан вместе с представителем Исполнителя (Курьером) осмотреть и принять результат выполнения услуг. При обнаружении отступлений от Договора, ухудшающих результат выполнения услуг, или иных недостатков, Заказчик должен немедленно сообщить об этом Исполнителю (посредством телефонного звонка, мессенджера Telegram с приложением фото либо Курьеру) и в обязательном порядке отказаться от приема вещей, вернув их Курьеру. Впоследствии Курьер возвращает вещи Исполнителю.

8.2.1. При отказе Заказчика от приемки вещей в связи с наличием недостатков Исполнитель после получения вещей от Курьера вправе удерживать вещи на хранении в течение 30 (тридцати) календарных дней в целях проведения экспертизы своими силами или силами независимой экспертной организации для подтверждения/опровержения наличия недостатков на вещах Заказчика. Срок удержания вещей Исполнителем для проведения экспертизы, указанный в настоящем пункте, может быть продлен Исполнителем в одностороннем порядке в случае особой сложности экспертизы, большого количества вещей и иных случаях, необходимых для проведения полноценного, всестороннего и полного исследования. Исполнитель не несет ответственность за увеличение сроков проведения экспертизы при проведении экспертизы.

8.3. В случае приема вещей по выполненному Заказу представителем Заказчика или лицом по прямому поручению Заказчика, такой представитель обязан проверить результат выполнения услуги. По результату проверки представитель Заказчика обязан принять выполненную услугу либо в случае наличия недостатков заявить претензию (посредством телефонного звонка или сообщения в мессенджер Telegram с приложением фото, либо Курьеру) и в обязательном порядке отказаться от приема вещей вернув их курьеру. В случае если представитель Заказчика принял вещи без замечаний или без проверки результата и качества выполненной услуги, такой прием считается принятым без замечаний к качеству услуг и в дальнейшем претензии от Заказчика по поводу недостатков услуги не принимаются и удовлетворению не подлежат.

8.4. В случае, если Заказчик дает поручение оставить вещи по выполненному Заказу на ручке дверей, в подъезде, на ресепшен, то Исполнитель не несет ответственность за утерю, кражу, повреждение таких

вещей. Заказчик вправе предъявить претензии к качеству выполненных работ в течение четырех часов с момента доставки такого Заказа. В случае, если в течение четырех часов с момента доставки указанного Заказа Заказчик не заявит претензий к качеству услуг, услуги считаются принятыми в полном объеме без замечаний, а предъявление претензий по истечении четырехчасового срока не принимаются и удовлетворению не подлежат.

8.5. Все явные претензии по качеству услуги должны быть предъявлены в момент приемки Вещей после Обработки посредством телефонного звонка, мессенджера Telegram с приложением фото либо Курьеру. Заказчик, принявший заказ без проверки качества услуги, подтверждает отсутствие каких-либо претензий к качеству выполненных работ.

8.6. Исполнитель составляет акт приемки вещей Заказчиком, который направляется Заказчику с помощью e-mail, либо по смс, либо посредством сообщения в мессенджере Telegram, либо добавляется в Приложение.

В случае отсутствия возражений Заказчика в течение четырех часов с момента получения вещей акт считается согласованным и подписанным обеими сторонами.

8.7. По факту приемки вещей Заказчик обязуется в это же время (одновременно) оплатить услуги Исполнителя, по своему усмотрению выбрав способ оплаты Заказа:

- С помощью привязанной в Приложении банковской карты
- С помощью банковской карты через терминал курьера
- По ссылке через web-интерфейс с помощью банковской карты
- Наличными Курьеру

При этом Заказчик гарантирует, что он является держателем всех банковских карт, привязанных им к электронным сервисам Исполнителя, и обязуется самостоятельно ознакомиться с правилами использования выбранного им способа платежа.

8.8. При неисполнении Заказчиком обязательств по оплате заказа в рамках предварительной оплаты Исполнитель вправе на основании ст.359 и 712 Гражданского кодекса Российской Федерации произвести удержание вещи (вещей) Заказчика до момента исполнения им обязательств по оплате оказанных ему услуг в полном объеме.

8.8.1. При неисполнении Заказчиком обязательств по оплате в течение тридцати календарных дней Исполнитель вправе на основании ст.360 Гражданского кодекса Российской Федерации удовлетворить свои требования к Заказчику из стоимости удерживаемой вещи. Руководствуясь ст.350.1 Гражданского кодекса Российской Федерации стороны предусмотрели внесудебный порядок обращения взыскания на удерживаемое Исполнителем имущество.

8.9. В случае если Заказчик не оплатил выполненный Исполнителем Заказ после передачи Вещей, Исполнитель вправе удержать с Заказчика пеню за несвоевременное исполнение обязательств в размере 0,35% от стоимости Заказа за каждый день просрочки оплаты. Пеня не начисляется, если Заказчик предъявил претензию к качеству выполненных работ в момент приемки выполненного заказа и полностью вернул Заказ Курьеру. Начисление пени производится без специального уведомления Заказчика о начале такого исчисления при наступлении факта просрочки оплаты.

8.10. В случае безосновательного отказа от приемки Вещей после их обработки, а также в случае уклонения Заказчика от согласования времени и места доставки Вещей после выполнения Заказа по их Обработке, Исполнитель вправе удержать с Заказчика пеню за несвоевременное исполнение обязательств в размере 0,35% от стоимости Заказа за каждый день просрочки оплаты до тех пор, пока Заказчик не примет и не оплатит Заказ.

8.11. В случае отказа или уклонения Заказчика от приема вещей после их обработки, а также в случаях уклонения от согласования времени и места передачи вещей, Исполнитель принимает вещи Заказчика на ответственное хранение на условиях настоящего договора. Начало срока ответственного хранения вещей исчисляется с момента отказа или уклонения от приема вещей, или уклонения от согласования доставки, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика методами, указанными в п. 1.3. настоящего Договора.

8.12. В случае, если заказчик не проводит согласование обработки Вещей в течение 30 дней, Исполнитель принимает Вещи Заказчика на ответственное хранение на условиях, указанных в п. 8.11. При этом по прошествии 2 (двух) месяцев хранения Исполнитель имеет право реализовать невостребованные Вещи клиента в соответствии с п. 8.12.

8.13. Ответственное хранение вещей Заказчика осуществляется Исполнителем на следующих условиях: первые 30 (тридцать) дней бесплатно, по окончании бесплатного периода хранения дальнейшее хранение тарифицируется по ставке 350 (триста пятьдесят) руб. за каждый день хранения. Кроме оплаты стоимости хранения Заказчик обязан возместить все расходы Исполнителя по обеспечению хранения, реализации вещей, а также другие расходы, которые понес Исполнитель на обеспечение ответственного хранения. Первый день хранения определяется по формуле: дата сбора + Срок исполнения Услуги с самым длительным сроком исполнения в Заказе.

8.14. В случае если по истечении 2 (двух) месяцев хранения, при условии уведомления Заказчика о необходимости забрать вещи, Заказчик не забрал вещи, то они считаются невостребованными. Исполнитель вправе продолжить хранение или реализовать невостребованные вещи, а полученные от реализации средства в одностороннем безакцептном порядке направить в зачет стоимости ответственного хранения и других расходов, понесенных Исполнителем. В случае, когда средства от реализации невостребованных вещей превышают стоимость оплаченного хранения и расходов, понесенных Исполнителем, то такие средства подлежат возврату Заказчику.

## **9. Разрешение споров**

9.1. 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 14 (четырнадцати) календарных дней со дня направления претензии, любая из сторон вправе обратиться в суд.

9.2. Претензии относительно качества или сроков оказания Услуг направляются Заказчиком Исполнителю. Такие претензии должны содержать перечень недостатков и/или допущенных нарушений, а также фотографии, подтверждающие перечисленные недостатки. Факт непоступления претензии в порядке и обозначенный в п.9.3. срок означает выполнение работ своевременно, в полном объеме и с надлежащим качеством.

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

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

## **10. Форс-мажор**

10.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как

пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные бедствия, а также война, военные действия, антитеррористические операции, блокада, забастовка, гражданские волнения, или при любых других обстоятельствах, полностью находящихся вне контроля Сторон (форс-мажор).

10.2. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, срок исполнения обязательств по Договору может быть перенесен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства, но не более 30 дней.

10.3. При наступлении и прекращении обстоятельств, указанных в п. 9.1. Договора, Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств, должна в 3-дневный срок в письменной форме известить о наступлении таких обстоятельств и их влиянии на исполнение обязательств по Договору другую Сторону, приложив надлежащим образом оформленный подтверждающий документ.

10.4. При отсутствии своевременного извещения или не предоставлении соответствующего документа, предусмотренного п. 9.3. Договора, Сторона, для которой сложились форс-мажорные обстоятельства, обязана возместить другой Стороне убытки, причиненные неисполнением обязательств по Договору.

## **11. Изменение договора**

11.1. 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 Заказ, в котором совершен сбор Вещей, оформленный до публикации изменений.

11.2. 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>.

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

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

11.5. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящего Договора будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не окажет влияния на действительность или применимость остальных положений Договора.

## **12. Реквизиты исполнителя**

Общество с ограниченной ответственностью «Айро»,

ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634,

Email: [info@getairo.ru](mailto:info@getairo.ru), тел +7 (495) 698-97-22,

Адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2.

Генеральный директор - Драчев Антон Евгеньевич.