

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Изложенный ниже текст договора публичной оферты (далее по тексту — Оферта) — адресованное совершеннолетним дееспособным физическим лицам официальное публичное предложение ООО «Чистые Вещи» заключить Договор на оказание услуг по химической чистке и стирке вещей в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Оформление заказов и/или внесение оплаты за услуги свидетельствуют о полном и безоговорочном принятии (акцепте) условий настоящей Оферты, а также о заключении Договора между ООО «Чистые Вещи» (далее по тексту - Исполнитель) и физическим лицом (далее по тексту - Заказчик). Актуальная версия Оферты размещена на Веб-сайте сервиса «Qlean.Стирка» по адресу <https://qlean.ru/drycleaning/> и в мобильном приложении “Qlean.Стирка”.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Во избежание двусмысленности при толковании настоящей Оферты Стороны договорились о следующих понятиях и определениях:

Сервис «Qlean.Стирка» (далее по тексту — Сервис) — веб-сайт в сети Интернет по адресу: <https://qlean.ru/drycleaning/> (далее по тексту — Сайт) и мобильное приложение “Qlean.Стирка”(далее по тексту — Мобильное приложение), содержащие информацию об оказании услуг по химической чистке и стирке вещей, в том числе позволяющие разместить пользователю заявку на оказание таких услуг.

Заказ — информация об Услуге, которую Заказчик передает Исполнителю посредством предоставления данных через Сайт, звонка по телефону: 8 (499) 288-20-94 или Мобильное приложение. Заказ должен содержать информацию об адресе и телефоне Заказчика, желаемом времени передачи и получения вещей, выбранном Заказчиком тарифе, способе оплаты Услуг.

Личный кабинет — специализированный защищенный информационный раздел Заказчика на сайте Сервиса и в Мобильном приложении с функциями оформления и управления Заказами и оплаты Услуг, позволяющий Заказчику получать от Исполнителя информацию в соответствии с настоящей Офертой.

Все остальные термины и определения, встречающиеся в тексте Оферты, толкуются Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и сложившимися в сети Интернет обычными правилами толкования соответствующих терминов.

1. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по химической чистке и стирке вещей (далее — Услуги), а Заказчик обязуется оплатить Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой.

1.2. Исполнителю принадлежит исключительное право на все результаты интеллектуальной деятельности, разработанные в связи с исполнением настоящей Оферты, а также на Сервис.

1.3. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг, оставаясь ответственным за их действия как за свои собственные.

1.4. Актуальный список вещей, подлежащих химической чистке или стирке, размещается Исполнителем на Сайте или в Мобильном приложении, а также сообщается Заказчику посредством средств электронных средств связи или по телефону: 8 (499) 288-20-94.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Для оформления Заказа Заказчику необходимо А) оставить свои контактные данные на Сайте в соответствующей форме или Б) зарегистрироваться на Сайте или в Мобильном приложении, создать Личный кабинет и разместить Заказ или В) обратиться по телефону: 8 (499) 288-20-94.

2.1.1. При привязке банковской карты к Личному кабинету на Сайте или в Мобильном приложении Заказчик предоставляет Исполнителю согласие на безакцептное списание денежных средств в качестве платы за оказание Услуг Исполнителем. При невозможности списания денежных средств с банковской карты, Исполнитель оставляет за собой право приостановить дальнейшее оказание Услуг до погашения задолженности по оплате.

2.2. Исполнитель за 1 (Один) календарный день до даты Заказа направляет Заказчику смс-уведомление о предстоящем оказании Услуг и посредством курьерской службы в согласованные дату, время и по указанному Заказчиком адресу принимает все вещи, подлежащие стирке и/или химической чистке, а также производит первичный визуальный осмотр на предмет соответствия переданных вещей оформленной Заявке по количеству и/или весу. Представитель курьерской службы не производит проверку состояния вещей на наличие дефектов и не обязан уточнять у Заказчика любую информацию о возможности химчистки/стирки, дефектах и особенностях вещей.

2.3. При передаче вещей Заказчик обязуется передать всю информацию о возможности химчистки, наличии дефектов, а также об особенностях вещей, которые могут препятствовать или повлиять на способ оказания Услуг.

2.4. Факт приема-передачи вещей от Заказчика курьерской службе подтверждается сформированной заявкой для химчистки/прачечной Исполнителя в системе Исполнителя.

2.5. Стороны особо оговорили, что при оказании Услуг износ переданных вещей устанавливается в размере 50%.

2.6. По принятию вещей от курьерской службы специалисты химчистки/прачечной Исполнителя осуществляют визуальный осмотр вещей Заказчика на предмет целостности, наличия ярлыков с технологическими сведениями, качества материалов и проводят оценку возможности их очистки без порчи.

2.7. Данный осмотр фиксируется посредством записи на видеокамеру и может в дальнейшем использоваться Исполнителем для подтверждения факта отсутствия вины при обнаружении недостатков оказания Услуг в виду наличия дефектов у вещей, о которых не было сообщено Заказчиком.

2.8. При обнаружении дефектов или возникновении сомнений в возможности очистки Исполнитель уведомляет Заказчика по контактными данным, указанным при оформлении Заказа. Исполнитель приступает к очистке таких вещей только после получения согласия Заказчика на их обработку посредством электронных средств связи, в том числе по электронной почте или в мессенджер, или использования мобильной связи.

2.9. В случае, если дефекты не обнаружены и существует возможность их очистки без порчи, то Исполнитель присваивает номер заявке, оформленной курьерской службой, что подтверждает факт приема-передачи вещей от Заказчика и позволяет Исполнителю начать оказание Услуг.

2.10. При отказе Заказчика вещи доставляются обратно необработанными Заказчику в согласованные срок и по указанному Заказчиком адресу, при этом Заказчик обязуется оплатить стоимость курьерской доставки вещей в размере, который Исполнитель определяет отдельно.

2.11. Срок оказания Услуг составляет период до 7 (Семи) календарных дней.

2.12. Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности вещей и согласовывает время и место их передачи посредством отправки смс-сообщения за 1 (Один) день до возврата. Фактом приема-передачи вещей от Исполнителя и приемки Услуг Заказчиком является списание денежных средств с банковской карты Заказчика для оплаты Услуг Исполнителя или попытка совершения такого списания при отрицательном балансе расчетного счета Заказчика, при блокировке операций по банковской карте Заказчика и иных случаях невозможности списания денежных средств.

2.13. В течение 24 (Двадцати четырех) часов Заказчик имеет право сообщить об обнаруженных дефектах вещей посредством электронных средств связи, смс-сообщений, сообщений, отправленных через Сайт или Мобильное приложение или с помощью мессенджеров.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

- предоставлять бесплатно информационную поддержку по вопросам работы Сервиса посредством электронной почты или информирования через Личный кабинет.
- сохранять конфиденциальность информации (в том числе персональных данных), полученной от Заказчика, не передавать ее третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации и настоящей Офертой;
- уведомлять Заказчика об изменении и/или дополнении условий Оферты посредством размещения соответствующей информации на Сайте и в Мобильном приложении, а также посредством оповещений в Личном кабинете Заказчика;
- предпринимать все разумные усилия для должного оказания Услуги.

3.2. Исполнитель имеет право:

- осуществлять рассылки Заказчикам сообщений, содержащих организационно-техническую или иную информацию о возможностях Сайта и Мобильного приложения, а также материалов рекламного и/или информационного характера посредством SMS-сервисов, электронной почты и т.д.;
- изменять и/или дополнять условия Оферты в одностороннем порядке при условии размещения информации об изменении/дополнении условий Оферты на Сайте и в Мобильном приложении, а также оповещения Заказчика в Личном кабинете посредством уведомлений;
- обновлять содержание, функциональные возможности и пользовательский интерфейс Сайта и Мобильного приложения в любое время по своему собственному усмотрению;
- направлять Заказчику по имеющимся в Личном кабинете контактными данными уведомления, связанные с исполнением настоящей Оферты, включая оповещения об односторонних изменениях Исполнителем условий настоящей Оферты, и иные информационные сообщения. Исполнитель по своему усмотрению определяет объем и содержание таких уведомлений, и сроки их направления;
- запрашивать у Заказчика данные, необходимые для оказания Услуг по настоящей Оферте;
- осуществлять иные действия, предусмотренные законодательством РФ.

3.3. Заказчик обязуется:

- использовать Сервис в соответствии с положениями настоящей Оферты;
- оплатить Услуги в установленные Офертой сроки;
- соблюдать при пользовании услугами требования действующего законодательства Российской Федерации, положения настоящей Оферты и всех иных документов, регламентирующих предоставление доступа к Сервису и оказание Услуг;
- воздерживаться от осуществления действий, направленных на дестабилизацию работы Сайта и Мобильного приложения, осуществления попыток несанкционированного доступа к Сайту и к Мобильному приложению, результатам интеллектуальной деятельности, размещенным на них, а также от осуществления любых иных действий, нарушающих права Исполнителя и/или третьих лиц;
- не пытаться отключать или иным образом вмешиваться в любые технические средства защиты Сайта и Мобильного приложения или результатов интеллектуальной деятельности, размещенных на них, которые предотвращают, ограничивают использование или копирование любой информации, а также результатов интеллектуальной деятельности, размещенных на Сайте и в Мобильном приложении;

- не пытаться изменять или модифицировать никакую часть Сайта и Мобильного приложения, а также не использовать Сайт и Мобильное приложение, результаты интеллектуальной деятельности, размещенные на них в целях, не указанных в настоящей Оферте;
- выполнять иные обязанности, установленные настоящей Офертой.

3.4. Заказчик имеет право:

- воспользоваться Услугами в соответствии с настоящей Офертой;
- осуществлять иные действия, предусмотренные законодательством РФ.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость Услуг, оказываемых Заказчику по настоящей Оферте, является договорной, рассчитывается в соответствии с размещенным Заказом и прайс-листом Исполнителя и сообщается Заказчику при оформлении Заказа. Прайс-лист размещен Исполнителем на веб-странице в сети Интернет по адресу: <https://qlean.ru/drycleaning/> и в Мобильном приложении.

4.2. Заказчик обязуется произвести оплату оказанных Услуг в порядке постоплаты посредством перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

При оплате Услуг курьер предоставляет Заказчику платежный терминал для проведения оплаты или Заказчик производит оплату посредством Мобильного приложения.

4.3. Моментом оплаты является день поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.4. Услуги Исполнителя по настоящей Оферте не облагаются НДС в силу п. 3 ст. 346.11 Налогового кодекса РФ (применение упрощенной системы налогообложения).

4.5. Порядок возврата денежных средств:

4.5.1. Полный или частичный возврат уплаченных Заказчиком денежных средств производится Исполнителем в случае наличия претензии со стороны Заказчика относительно качества оказанных Услуг на основании письменного заявления Заказчика в свободной форме, направленного на электронную почту Исполнителя: stirka@qlean.ru.

4.5.2. Заказчик обязуется корректно заполнить, подписать и направить заявление Исполнителю в сканированном виде на электронный адрес stirka@qlean.ru и в оригинале на почтовый адрес: 127015, г. Москва, а/я 114.

4.5.3. Сумма возврата рассчитывается на дату получения Исполнителем заявления.

4.5.4. Исполнитель не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента получения от Заказчика по электронной почте заявления и доказательств направления оригинала такого заявления на почтовый адрес Исполнителя производит возврат Заказчику денежных средств в соответствующем размере на указанные им в заявлении реквизиты.

5. ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Исполнитель гарантирует соответствие оказания Услуг требованиям ГОСТ Р 51108-2016 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия» и ГОСТ 52058-2003 «Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия» не применяется в части стирки спецодежды рабочих промышленных предприятий).

5.2. Исполнитель несет ответственность в виде реального ущерба за неисполнение обязательств только при наличии вины.

5.3. Ограничение ответственности:

5.3.1. Размер ответственности Исполнителя не может превышать стоимость Услуг по Заказу.

5.3.2. Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком в следующих случаях:

- Задержка/приостановка оказания Услуг вызвана ненадлежащим выполнением и/или невыполнением Заказчиком своих обязательств.
- Заказчик принял решение о продолжении очистки вещей после получения уведомления от Исполнителя (i) о наличии оснований полагать, что устранение загрязнений может вызвать порчу очищаемой вещи и/или (ii) производитель вещи не рекомендует ее химчистку.

- Заказчик не уведомил Исполнителя об известных ему особенностях вещи, которые могут отразиться на качестве и/или объеме Услуг и/или требуют использования специальных средств/оборудования для очистки.
- Наличие дефектов после оказания Услуг допускается в соответствии с п. 5.16, п. 5.19 ГОСТ Р 51108-2016 и п. 8.2. ГОСТ 52058-2003.
- Вещи имеют неполную или неправильную маркировку в отношении рекомендуемых параметров стирки и химчистки.
- Заказчик в течение 24 (Двадцати четырех) часов с даты получения вещей не уведомил Исполнителя об имеющихся в них дефектах.

5.4. К отношениям Сторон по настоящей Оферте также применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения".

5.5. В случае уклонения Заказчика от приемки вещей Исполнитель вправе, письменно предупредив Заказчика по имеющимся контактными данным, по истечении 2 (Двух) календарных месяцев со дня такого предупреждения продать вещи Заказчика за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся Исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В причитающиеся Исполнителю платежи в соответствии с настоящим пунктом в том числе входит плата за ответственное хранение Исполнителем непринятых Заказчиком вещей в размере 100 (Сто) рублей 00 коп. за каждый день хранения вещей после отправки Заказчику вышеуказанного предупреждения.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящая Оферта вступает в силу с даты публикации на Сайте и в Мобильном приложении. Компания вправе в любое время вносить изменения в условия настоящей Оферты, уведомив об этом Клиента и иных лиц путем размещения текста настоящей Оферты в новой редакции на Сайте и в Мобильном приложении. Изменения вступают в силу для Клиентов и третьих лиц с даты размещения текста Оферты в новой редакции на Сайте и в Мобильном приложении либо даты, указанной в Оферте.

6.2. Все споры и разногласия из настоящей Оферты, подлежат урегулированию путем переговоров. Срок для ответа на претензию – 15 (Пятнадцать) рабочих дней с даты получения. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров, спор подлежит урегулированию в соответствии с процессуальным законодательством РФ в суде по месту нахождения Исполнителя.

6.3. Настоящая Оферта и отношения между Сторонами регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные Офертой, а также любые споры, связанные с настоящей Офертой прямо или косвенно, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Если по тем или иным причинам какие-либо из условий настоящей Оферты являются недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных условий Оферты.

6.5. Наименование и нумерация статей настоящей Оферты приведены для удобства прочтения и не имеют значения при толковании настоящих Условий.

6.6. Переписка между сторонами, а также обмен информацией и уведомлениями, осуществляется по контактными данным, указанным Клиентом при оформлении Заказа.

6.7. Заключение и исполнение настоящей Оферты, подписание различных документов, связанных с исполнением Оферты, направление счетов, актов, претензий, иных писем и заявлений осуществляется посредством обмена сканированными документами или фотокопиями по контактными данным, указанным Клиентом при оформлении Заказа.

Стороны признают юридическую силу за электронными письмами – документами, направленными по электронной почте (e-mail) или через Личный кабинет, и признают их равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, так как только

сами Стороны и уполномоченные ими лица имеют доступ к соответствующим адресам электронной почты, указанным в Оферте в реквизитах Сторон. Доступ к электронной почте и Личному кабинету каждая Сторона осуществляет по индивидуальным логину и паролю и обязуется сохранять их конфиденциальность.

6.8. Сторонами отдельно оговорено, что при оформлении Заказа по настоящей Оферте Клиент передает Компании персональные данные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Компания обязуется привлечь третье лицо – зарегистрированного в соответствующем законном порядке оператора персональных данных для обработки персональных данных Клиента.

Подробные условия и порядок обработки персональных данных Компанией установлены в Политике обработки персональных данных, размещенных на веб-странице в сети Интернет по адресу: <https://qlean.ru/drycleaning/>.

7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

ООО "Чистые Вещи"

Юридический адрес: 127015, г. Москва, ул. Вятская, д.27, стр.15, пом. VII эт.5, ком.14

Почтовый адрес: 127015, г. Москва, а/я 114

ИНН 7714429292

КПП 771401001

ОГРН 1187746681572

Расчетный счет: 40702810210000387690

Банк: АО «ТИНЬКОФФ БАНК»

БИК: 044525974

Корр. счет: 30101810145250000974

e-mail: stirka@qlean.ru