

Договор-оферта
на оказание услуг по химической чистке и
стирке (обработке вещей) с услугой доставки

Настоящий Договор является собой предложением (офертой) Общества с ограниченной ответственностью «Химчистка Онлайн» на оказание услуг по химической чистке и/или стирке (обработке вещей) с услугой доставки. Настоящий Договор содержит в себе условия договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг и регулируется нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ №2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей».

Акцепт оферты признается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в настоящей оферте.

1. Термины и определения

Оферта — настоящий документ (далее Договор), опубликованный в сети Интернет по адресу <https://mamaluba.ru>, а также в мобильном приложении «Мама Люба – онлайн химчистка», и содержащий предложение неограниченному кругу лиц.

Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие условий оферты Заказчиком путем осуществления действий, указанных в разделе 3 Договора (оформление заказа).

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Химчистка Онлайн» (ООО «Химчистка Онлайн»).

Заказчик — правоспособное дееспособное физическое лицо, действующее от собственного имени, имеющее право вступать в договорные отношения с Исполнителем, принявшее в установленном порядке условия настоящего Договора, Пользовательского соглашения сервисов Исполнителя и Политики конфиденциальности.

Веб-сайт (сайт) — принадлежащая Исполнителю совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, публичный доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://mamaluba.ru>.

Мобильное приложение — программное обеспечение Исполнителя, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, позволяющие получать информацию об услугах Исполнителя, использовать личный кабинет Заказчика, создавать заказы, получать информацию о заказах, а также оплачивать оказанные услуги.

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.

Аналог собственноручной подписи Заказчика — осуществление конклюдентных действий (бездействия в течение предусмотренного настоящим Договором срока), указанных в разделе 3 Договора.

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.

Квитанция — электронный документ, содержащий в себе номер и дату заказа, дату и время подтверждения заказа, ФИО и телефон Заказчика, перечень вещей с указанием износа, перечень дефектов вещей, перечень оказываемых услуг и их стоимости, срок оказания услуги, оформляемый Исполнителем после фактического осмотра вещей, полученных от Заказчика.

Заказ — запрос, сформированный Заказчиком, в виде задания на оказание услуг Исполнителем в соответствии с положениями настоящего Договора.

Пользовательское соглашение — соглашение об использовании электронных сервисов Исполнителя, размещенное по адресу: <https://mamaluba.ru>.

Обслуживаемая территория — территория или отдельный адрес, на которой может быть осуществлено оказание услуг Исполнителем, границы обслуживаемой территории, указанной на сайте Исполнителя, являются приблизительными. Точное значение границ обслуживаемой территории подлежит уточнению Исполнителем (г. Москва в пределах МКАД). В случае приостановки доставки по отдельному адресу или территории, такая территория или адрес являются необслуживаемыми.

Код подтверждения — одноразовый цифровой код, который направляется Исполнителем Заказчику для введения его в специальное поле на сайте или в приложении, или для сообщения его представителю Исполнителя (диспетчеру или курьеру). Введение Исполнителем данного кода или передача информации о нем представителю Исполнителя (диспетчеру или курьеру), подтверждает согласование Заказчиком действий Исполнителя и/или документов, направленных в процессе оказания услуг.

2. Предмет договора

- 2.1. В соответствии с условиями Договора Исполнитель обязуется по заказу Заказчика оказать комплекс услуг по химической чистке и/или стирке (обработке вещей), услуг по забору и доставке вещей Заказчика в чистку и по готовности заказа - обратной доставки Заказчику, а Заказчик обязуется оплатить такие услуги.

2.2. Перечень оказываемых Исполнителем услуг, а также их стоимость и сроки оказания услуг определяются в прейскуранте (прайс-листе), публикуемом Исполнителем на сайте и/или в мобильном приложении. Прейскурант (прайс-лист) является неотъемлемой частью настоящего Договора. Срок оказания услуги начинает исчисляться с момента согласования всех существенных условий договора (п.3.7.).

3. Порядок оформления заказа и заключения договора

3.1. Заказчик по своему выбору оформляет заказ на сайте, через мобильное приложение, через мессенджеры, либо посредством телефонного звонка по телефону Исполнителя.

В случае заказа по телефону Исполнитель направляет Заказчику смс-сообщение, push-уведомление, или сообщение на электронную почту с информацией о заказе и ссылкой на страницу заказа, размещенную на сайте Исполнителя.

3.2. При оформлении заказа Заказчик предоставляет Исполнителю достоверные контактные данные (ФИО, номер телефона), 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.

3.3. При оформлении заказа Заказчик принимает условия настоящего Договора (в редакции, действующей на дату размещения заказа) посредством установления маркера в специальных полях-формах на сайте или в мобильном приложении. В случае заказа по телефону Заказчик может ознакомиться с условиями настоящего Договора посредством перехода по ссылке, направленной Исполнителем в смс-сообщении, push-уведомление, или по электронной почте. Совершение Исполнителем последующих действий, направленных на получение услуг от Исполнителя, признается сторонами конклюдентными действиями, подтверждающими факт ознакомления с условиями настоящего Договора и принятия Заказчиком условий оказания услуг в полном объеме.

3.4. После подтверждения заказа, согласования адреса, даты и времени забора вещей, Исполнитель направляет своего представителя по адресу Заказчика.

3.4.1. Заказчик передает свои вещи представителю Исполнителя, который упаковывает вещи (как есть) в упаковочный мешок, закрывающийся на пломбу.

3.4.2. Передача вещей Заказчиком для обработки Исполнителю оформляется накладной, подписываемой в 2 (двух) экземплярах, один экземпляр которой остается у Заказчика, второй экземпляр – у Исполнителя.

3.4.3. При передаче вещей Заказчик и Исполнитель обязаны проверить их количество и перечень, указанный в заказе Заказчиком. При наличии несоответствия между количеством или перечнем, указанным в заказе (сделанном через сайт, мобильное

приложение, мессенджер или по телефону) и фактически переданным, Исполнитель вносит такие изменения в заказ в информационной системе.

- 3.4.4. Заказчик обязан сообщить Исполнителю о наличии скрытых недостатков (дефектов) вещи, которые невозможно обнаружить при обычном осмотре, о чем должна быть сделана отметка в накладной.
- 3.4.5. Заказчик обязан изъять все ценные предметы до передачи вещей Исполнителю. Исполнитель не несет ответственности за денежные средства, ценные вещи, документы, иные предметы, находящиеся в сдаваемых на обработку вещах.
- 3.5. Исполнитель обязуется в течение суток с момента получения опломбированного мешка от Заказчика осуществить нижеследующие действия:
 - 3.5.1. Под камерой видеонаблюдения проверить целостность мешка, вскрыть пломбу и достать содержимое, разложить на смотровом столе, произвести осмотр и описание каждой вещи в отдельности. После завершения осмотра вещей, приемщик Исполнителя направляет квитанцию в виде электронного документа Заказчику. В случае отсутствия согласования квитанции в течение 4-х часов с момента ее отправки, Приемщик связывается с Заказчиком по номеру телефона, указанному в накладной, и озвучивает дефекты вещей, сроки и стоимость заказа. Видеозапись процедуры приемки и осмотра вещей хранится у Исполнителя в течение 1 (одного) месяца с даты выдачи заказа Заказчику. По запросу Заказчика указанная видеозапись может быть передана Заказчику.
 - 3.5.2. Исполнитель формирует с помощью информационной системы квитанцию, содержащую в себе: номер и дату заказа, дату и время подтверждения заказа, ФИО и телефон Заказчика, перечень изделий с указанием износа, список и описание дефектов, перечень оказываемых услуг и их стоимости, срок оказания услуги.
 - 3.5.3. Исполнитель отправляет Заказчику информационное смс-уведомление, push-уведомление, сообщение по электронной почте или в мобильном приложении о том, что заказ полностью оформлен и Заказчику необходимо ознакомиться с деталями заказа (квитанцией) в личном кабинете, либо по электронной почте или подтвердить согласие, направив (сообщив Исполнителю) код подтверждения, высланный Исполнителем.
- 3.6. Заказчик обязан ознакомиться с квитанцией в течение 4-х часов с момента его получения от Исполнителя и при наличии возражений, заявить о них любым из следующих способов: по электронной почте, через мобильное приложение или телефонным звонком.
- 3.7. Договор считается заключенным (все существенные условия считаются согласованными) в момент дачи Заказчиком согласия с условиями оказания услуги способами, предусмотренными п. 3.5.3 или п. 3.6 Договора.

4. Порядок оплаты

- 4.1. Услуги оплачиваются Заказчиком непосредственно в момент получения готовых вещей от Исполнителя.
- 4.2. Оплата производится наличными денежными средствами, безналичным платежом в мобильном приложении либо с помощью переносного эквайрингового терминала приема оплаты пластиковыми картами.
- 4.3. В случае оплаты услуг безналичным способом Заказчик в соответствии со статьей 431.2 Гражданского кодекса РФ гарантирует, что он является законным держателем всех банковских карт, посредством которых осуществляется оплата.
- 4.4. Услуга оплаты через интернет осуществляется в соответствии с Правилами международных платежных систем на принципах соблюдения конфиденциальности и безопасности совершения платежа, для чего используются современные методы проверки, шифрования и передачи данных по закрытым каналам связи.
- 4.5. Ввод данных банковской карты осуществляется на защищенной платежной странице банка-партнера, предоставляющего Услугу. Исполнитель не осуществляет обработку платежных реквизитов Заказчика. Данные кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на Web-сервере Исполнителя. Безопасность обработки Интернет-платежей гарантирует банк. Все операции с платежными картами происходят в соответствии с требованиями VISA International, MasterCard и других платежных систем.

5. Порядок изменения согласованной стоимости и сроков оказания услуги.

- 5.1. При оказании услуги Исполнитель обязан немедленно предупредить Заказчика и до получения от него указаний приостановить оказание услуги при обнаружении:
 - 5.1.1. непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком вещей;
 - 5.1.2. возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его заказа, в том числе при выполнении его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);
 - 5.1.3. иных независящих от Исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы, либо создают невозможность их завершения в срок.
- 5.2. Сроки могут быть продлены Исполнителем в случаях необходимости дополнительной обработки или при технической необходимости не более, чем на пять рабочих дней, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика.

Продление срока подлежит согласованию с Заказчиком путем направления соответствующего уведомления смс-сообщением, push-уведомлением, по электронной почте и/или через личный кабинет.

- 5.3. В случае, если выявленные обстоятельства влекут изменение объема оказываемой услуги либо изменение самой услуги, согласованная стоимость может быть изменена по согласованию с Заказчиком путем направления соответствующего уведомления смс-сообщением, push-уведомлением, по электронной почте и/или через личный кабинет.
- 5.4. В случае устранения Исполнителем недостатков оказанной услуги сроки продлеваются соразмерно времени, необходимому для их устранения, согласно договоренностям Сторон.

6. Условия стирки, химчистки (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 отсутствие 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 прочие дефекты) Исполнитель ответственности не несет.
- 6.3. Обувь и кожаные вещи 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 претензии к обработке.
- 6.4. Неустраняемые дефекты: пятна ржавчины, чернил, шариковой пасты, солевые и потожировые пятна (желтизна), покрасы после стирки, желтизна и серость на подкладочном материале вследствие интенсивного трения, выгорание 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 флизепина (раздублирование, усадка подкладочного материала), разводы от воды и стирки, у пухо-перьевых изделий и изделий на синтепоне — желтизна, разводы от несвоевременной сушки, свалянность и усадка пуха (уменьшение объема пуха и пера), покрас пуха и пера внутри изделия; желтизна, выгорание меха у меховых изделий, скатанность утеплителя у пуха, пера, синтепона. Исполнитель не несет ответственности за устранение вышеуказанных дефектов.
- 6.5. В случае сильного износа 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, декоративных элементов, материалов, запрещенных химической чистки Исполнитель снимает с себя ответственность в случае ее повреждения, нарушения целостности вещи, несъёмной фурнитуры, товарного вида.

6.6. В местах клеевого крепления возможно проявление клея в виде тёмных пятен и деформация швов и деталей. При наличии на изделии плёночного, креговского и муарового покрытий после химической чистки возможен частичный или полный сход имеющихся покрытий. Креговское и муаровое покрытия не восстанавливаются. Восстановление пленочного покрытия осуществляется только после согласования с Заказчиком.

6.7. Об особых свойствах материала вещей, неустранимых дефектах, о возможных скрытых дефектах, о последствиях обработки в случае некачественного изготовления фирмой-изготовителем и недостоверной информации по уходу за изделием (либо отсутствием таковой) Заказчик предупрежден.

7. Приемка вещей Заказчиком

7.1. По факту готовности заказа, Исполнитель направляет Заказчику смс-сообщение, push-уведомление, сообщение по электронной почте и/или уведомление в личный кабинет на сайте или мобильном приложении. Условия доставки согласовываются в порядке, установленном в разделе 8 настоящего Договора.

7.2. При получении вещи Заказчик обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

7.3. В момент приемки готовых (обработанных) вещей 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 и в обязательном порядке отказаться от приема вещей, вернув их сотруднику Исполнителя (курьеру).

7.4. Все явные претензии по качеству услуги должны быть предъявлены в момент приёма или доставки заказа любым доступным способом (курьеру, телефонным звонком в контактный центр, сообщением в мессенджер и др.). Заказчик, принявший заказ без проверки качества услуги, подтверждает отсутствие каких-либо претензий к качеству выполненных работ. Такой заказ подлежит обязательной оплате в момент приемки.

7.5. При получении Заказчиком обработанных вещей:

7.5.1. Стороны подписывают акт приемки результатов оказанных услуг в бумажном виде в 2 (двух) экземплярах. При необходимости Исполнитель высылает Заказчику код подтверждения по смс или в мобильном приложении, а Заказчик сообщает его Курьеру.

7.5.2. По факту приемки вещей Заказчик обязуется в это же время (одновременно) оплатить услуги Исполнителя. В случае частичного возврата Заказа Исполнителю, Заказчик оплачивает только фактически принятые услуги/вещи, что подтверждает его согласие и отсутствие претензий в части оплаченного заказа.

- 7.5.3. В случае полного или частичного возврата заказа Исполнителю, Заказчик обязан передать вещи представителю Исполнителя (курьеру) и указать причины такого возврата, о чем должна быть сделана отметка в акте приемки результатов оказанных услуг.
- 7.6. В случае частичного или полного возврата вещей с претензиями по качеству оказанных услуг, Исполнитель связывается с Заказчиком посредством телефонного звонка и уточняет информацию о причинах возврата.
- 7.7. В случае признания претензий Заказчика обоснованными, Исполнитель оформляет акт возврата на доработку с указанием перечня недостатков и услуг по их исправлению. Сформированный Исполнителем акт возврата направляется Заказчику (по требованию) по электронной почте.
- 7.8. В случае, если претензии Заказчика будут признаны необоснованными, Исполнитель возвращает вещи в порядке, установленном разделом 8 настоящего Договора.
- 7.9. 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.
- 7.10. Ответственное хранение вещей Заказчика осуществляется Исполнителем на следующих условиях: первые 10 (десять) дней бесплатно, по окончании бесплатного периода дальнейшее хранение тарифицируется по ставке 1% от суммы заказа 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.
- 7.11. В случае неявки Заказчика за получением результата оказанной услуги или иного уклонения Заказчика от приемки, Исполнитель вправе, письменно предупредив Заказчика, по истечении 2 месяцев со дня такого предупреждения вправе продать невостребованные вещи за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся Исполнителю платежей, вернуть Заказчику.

8. Доставка

- 8.1. Условия и стоимость доставки указаны на сайте и в мобильном приложении.
- 8.2. Заказчик может выбрать желаемые дату и время доставки в личном кабинете на сайте или в мобильном приложении. При необходимости окончательная дата и время доставки согласовывается Заказчиком с Исполнителем посредством телефонного звонка, смс-сообщением, push-уведомления или электронной почте.

- 8.3. В случае невозможности принятия Заказчиком повторной (и каждой последующей) курьерской доставки заказа и неуведомлении об этом Исполнителя за два часа до начала интервала доставки, доставка оплачивается Заказчиком отдельно.
- 8.4. Сбор вещей для оказания услуги и доставка выполненного заказа осуществляются только в рамках обслуживаемой территории.
- 8.5. В случае отказа Заказчика от обработки заказа до начала оказания услуг Исполнителем, вещи будут доставлены (возвращены) Заказчику в срок от 2 до 5 дней. По согласованию с клиентом срок может быть изменен. В этом случае Заказчик оплачивает только стоимость доставки вещей в соответствии с тарифами, указанными на сайте и в мобильном приложении.

9. Форс-мажор

- 9.1. 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, ограничительные меры или акты органов государственной власти, или при любых других обстоятельствах, полностью находящихся вне контроля Сторон (форс-мажор).
- 9.2. 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.
- 9.3. При наступлении и прекращении обстоятельств, указанных в п. 9.1. Договора, Сторона, для которой создалась 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.
- 9.4. 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.

10. Дополнительные условия

- 10.1. Заказчик вправе отказаться от услуг Исполнителя при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов.
- 10.2. Исполнитель вправе вносить дополнения в Договор путем размещения соответствующей редакции на сайте и мобильном приложении.

- 10.3. Исполнитель вправе консультировать Заказчика по ходу оформления, подтверждения, оплаты заказа, в том числе самостоятельно связываться с Заказчиком по указанным номерам телефонов.
- 10.4. Заказчик дает согласие Исполнителю на обработку своих персональных данных, переданных в связи с оказанием услуг, в частности, на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение информации. Исполнитель обязуется не передавать персональные данные иным лицам, за исключением тех, которых он привлекает для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 10.5. Договор между Сторонами считается заключенным на условиях, которые действовали на момент оформления Заказчиком соответствующего заказа.
- 10.6. Стороны соглашаются, что документы, направляемые друг другу в процессе оказания услуг смс-сообщением, push-уведомлением, электронной почте, на сайте или в мобильном приложении и подписанные посредством направления кода подтверждения, признаются Сторонами действительными и имеют юридическую силу наравне с документами, оформленными в бумажном виде.
- 10.7. 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.
- 10.8. Настоящий Договор является действительным с момента размещения на сайте и/или в мобильном приложении..
- 10.9. Стороны согласовали, что любые документы, направляемые Заказчику в рамках исполнения настоящего Договора, подписаны уполномоченным представителем Исполнителя, в том числе при условии отсутствия графической подписи (аналог собственноручной подписи).
- 10.10. По выбору Заказчика документы, составляемые в рамках исполнения заказа, могут быть направлены Исполнителем одним из следующих способов:
- электронная почта;
 - сообщение в мобильном мессенджере;
 - уведомление в мобильном приложении;
 - смс-сообщение.
- Заказчик обязан обеспечить техническую возможность получения вышеуказанной информации на своем принимающем электронном устройстве (включить уведомления на телефоне, настроить фильтры спама в электронной почте и пр.), в случае обратного документы будут считаться направленными надлежащим образом.
- В случае, если Заказчик не сделал соответствующий выбор, то Исполнитель вправе направлять документы любым из указанных в настоящем пункте способов, и такое

сообщение будет считаться направленным надлежащим образом и полученным Заказчиком с момента его отправления.

Исполнитель:

ООО «Химчистка Онлайн»

123104, г. Москва, муниципальный округ Пресненский вн.тер., ул. Бронная Б., д. 7, эт. 1, пом. III.

ОГРН: 1217700132430

ИНН: 9703029955

р/счет 40702810437030001172 в Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)

к/счет 30101810145250000411

БИК 044525411

Генеральный директор



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "A.V. Rodin", written over a horizontal line.

А.В. Родин