

**Договор-оферта на оказание услуг по поддерживающей уборке  
помещений для физических лиц - клиентов ООО «Айро»  
г. Москва  
редакция от 20.11.2023 г.**

**Определения:**

**Договор-оферта на оказание услуг по поддерживающей уборке помещений для физических лиц - клиентов ООО «Айро» (далее - Договор)** - настоящий документ, который содержит все существенные условия договора с Заказчиком на оказание услуги Поддерживающей уборки.

**Поддерживающая уборка (далее - Уборка)** - сухая и влажная уборка всех доступных поверхностей помещения для поддержания чистоты. Во время поддерживающей уборки удаляются легкие загрязнения и бытовая пыль.

**Клинер** - подрядчик Исполнителя, являющийся лицом, осуществляющим Уборку.

**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/clean>.

**Заказ** - сформированное Заказчиком задание на оказание услуги Поддерживающей уборки, 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](https://t.me/airo_ru_bot).

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

**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.

**Повышенный спрос** - период времени повышенного спроса на Услуги Исполнителя (в том числе, в предпраздничные дни и в иных случаях), при котором тарифы могут быть увеличены. Об увеличении тарифов Исполнитель сообщает путем размещения соответствующего уведомления на Сайте, Мобильном приложении, при обращении Заказчика в Колл-центр или иными способами по усмотрению Исполнителя, включая отправку Заказчику информационного сообщения на номер мобильного телефона.

**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>

**Пороговая площадь** - площадь, при превышении которой Уборка помещения не тарифицируется исходя из фактического количества комнат:

Количество комнат	Пороговая площадь
1 комната	не более 40 м <sup>2</sup>
2 комнаты	не более 70 м <sup>2</sup>
3 комнаты	не более 90 м <sup>2</sup>
4 комнаты	не более 120 м <sup>2</sup>
5 комнат	не более 150 м <sup>2</sup>

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

## **2. Предмет договора**

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

2.2. Исполнитель в лице Клинера осуществляет Уборку помещения с помощью собственного оборудования и чистящих средств, за исключением пылесоса, который представляется заказчиком.

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

2.4. Стоимость Заказа на Уборку зависит от количества комнат и санузлов в помещении, наличия/отсутствия повышенного спроса на Услуги, а также от наличия/отсутствия в Заказе дополнительных Услуг. При этом, если площадь помещения превышает Пороговую площадь, то Уборка данного помещения осуществляется по Тарифу помещения с большим количеством комнат так, чтобы при этом площадь помещения не превышала Пороговую площадь.

Если площадь помещения превышает Пороговую площадь 5-комнатной квартиры, то каждые неполные 10 (десять) м<sup>2</sup> сверх Пороговой площади тарифицируются исходя из стоимости 400 (четыреста) рублей за 10 (десять) м<sup>2</sup> путем добавления в Заказ Услуги “Дополнительная площадь”.

2.5. Услуга Уборки включает в себя сухую и влажную уборку всех доступных поверхностей помещения для поддержания чистоты, при которой удаляются легкие загрязнения и бытовая пыль. Уборка проводится на высоту до 1,8 метра от уровня пола. Уборка не включает в себя удаление сложных и застарелых загрязнений, перемещение мебели, мойку стен и потолка.

Подробный список услуг, выполняемых в рамках Уборки, находится по адресу <https://airo.ru/clean> 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 400 (четыреста) рублей каждая.

2.7. Уборка по настоящему Договору не включает в себя услуги по генеральной и послестроительной уборке.

2.8. Тариф на Услуги “Мойка окна” и “Мытье окон” указан для стандартного двухстворчатого окна размером до 147x176 см. Если окно имеет нестандартный размер, стоимость Услуги может быть увеличена при условии согласования с Заказчиком.

2.9. Тариф на Услугу “Мытье балконного остекления” указан для остекления, не превышающего размер пятистворчатого окна, размером до 300x150 см. Услуга не включает

мытьё балконного блока. Если балконное остекление имеет больший размер, стоимость Услуги может быть увеличена при условии согласования с Заказчиком.

### **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 Уборки может быть обоснованно уменьшен, либо увеличен, в зависимости от степени загрязненности помещения.

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

#### **3.2. Заказчик обязуется:**

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

3.2.2. Обеспечить Клинеру беспрепятственный доступ в помещение в согласованное в Заказе время выполнения Уборки.

3.2.3. Обеспечить Клинеру беспрепятственный выход из помещения по завершению Уборки.

3.2.4. Обеспечить Клинера источниками электропитания, водоснабжения, водоотведения.

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

3.2.6. Сообщить обо всех особенностях и недостатках помещения, и предметах, находящихся в нем, которые имеют значения для осуществления надлежащего качества Уборки. В случае наличия в помещении ценных вещей (стоимостью более 50 000 рублей), предметов и/или хрупких и требующих специального обращения при их перемещении во время уборки предметов обеспечить во время производства работ свое присутствие или своего представителя, для самостоятельной охраны/перемещения подобных предметов, за сохранность которых Исполнитель ответственности не несет.

3.2.7. По окончании Уборки Заказчик обязан с участием Клинера осмотреть помещение и принять результат Уборки, а при обнаружении отступлений от условий настоящего Договора или иных недостатков, немедленно заявить об этом Клинеру. Заказчик, принявший результат Уборки без замечаний или без проверки не вправе ссылаться на недостатки выполненной Уборки в будущем.

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

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

3.2.9. 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

Клинера, а также к открытым окнам во время выполнения Услуг “Мойка окна” и “Мытье балконного остекления”.

3.2.10. 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 Клинера, а также к открытым окнам во время выполнения Услуг “Мойка окна” и “Мытье балконного остекления”.

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

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

3.4. При заказе Услуг “Доставить ключи” и/или “Забрать ключи” Заказчик обязан на период оказания Услуг передать Клинеру комплект ключей от помещения, в котором будет осуществляться Уборка. Такой комплект ключей принимается Клинером без проведения проверки его соответствия замкам и/или иным запирающим устройствам Помещения и возможности проникновения в Помещение с его помощью, а равно без проведения осмотра помещения и имеющегося в нем имущества и проверки их состояния. Передавая комплект ключей, Заказчик несет единоличную ответственность за их пригодность для отпираания/запираания помещения.

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

3.6. В случае возникновения необходимости выполнения дополнительных Услуг в рамках текущего Заказа, Заказчик вправе обратиться к Клинеру с просьбой добавить в Заказ дополнительные Услуги. При наличии свободного времени для выполнения дополнительной Услуги в рамках текущего Заказа, Клинер свяжется с Колл-центром для добавления этих Услуг в Заказ, после чего Колл-центр свяжется с Заказчиком для согласования и добавления Услуг в Заказ.

3.7. 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. Заказчик обязуется оплатить выполненный Заказ сразу по его завершению. В случае, предусмотренном в п. 3.2.8., в срок, не превышающий 8 (восемь) часов с момента завершения Заказа.

4.2. Оплата выполненного Исполнителем Заказа осуществляется Заказчиком безналичным способом с использованием платежной карты. По завершении уборки 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 Уборки и возможные негативные последствия. В данном случае все риски наступления негативных последствий в виде порчи предметов, поверхностей, а также иных убытков возлагаются на Заказчика.

5.2. При отсутствии пылесоса у Заказчика Исполнитель не гарантирует надлежащее качество чистки поверхностей.

5.3. В случае, если Заказчик не обеспечивает своевременный беспрепятственный доступ Клинера в помещение для осуществления Уборки, Клинер ожидает Заказчика в течение 15 (пятнадцати) минут с момента начала Уборки, 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 Клинер будет иметь возможность ожидать Заказчика более 15 (пятнадцати) минут. В таком случае Заказ будет отменен Исполнителем в одностороннем порядке, а к сумме следующего Заказа Заказчика будет добавлена компенсация за позднюю отмену Заказа в размере 400 (четыреста) рублей.

5.4. 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 обоснованные претензии к качеству выполненной Уборки в момент приемки.

Начисление пени производится без специального уведомления Заказчика.

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

5.6. 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 выявятся 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. 5.3. 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 Заказ, оформленный до публикации изменений.

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.