

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

Оформление заявки и/или подтверждение заказа 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 таким физическим лицом (далее по тексту – Заказчик). Иные способы акцепта изложены в тексте Договора.

Актуальная версия Оферты размещена на Веб-сайте сервиса «Qlean Химчистка» по адресу <https://qlean.ru/drycleaning/> и в мобильном приложении “Qlean – Химчистка”, доступном на платформах:

- IOS

<https://apps.apple.com/ru/app/qlean-%D1%85%D0%B8%D0%BC%D1%87%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BA%D0%B0/id1610756585?mt=8> ;

Android -- <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.qlean.superapp>.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Заявка – сообщение потенциального Заказчика, направленное Исполнителю установленными Договором способами о потребности в оказании Услуг. Указанное сообщение должно содержать достаточную информацию для целей оказания услуг.

Заказ — документ, направляемый Заказчиком Исполнителю после успешного входного осмотра изделий из Заявки Заказчика, посредством предоставления данных через Мобильное приложение, Поддержку. Заказ должен содержать информацию об адресе и телефоне, имени Заказчика, расчетном сроке оказания услуг и времени передачи изделий, способе оплаты Услуг.

Личный кабинет — специализированный защищенный информационный раздел Заказчика в Мобильном приложении с функциями оформления Заявок, управления Заказами, оплаты Услуг Исполнителя.

Поддержка – раздел Сервиса «Qlean Химчистка» телеграмм-бота @qleanhelp_bot (https://t.me/qleanhelp_bot).

Сайт – раздел Исполнителя, размещенный в интернете по адресу <https://qlean.ru/drycleaning>.

Запрос – информационное сообщение, направляемое Банком в банк-эмитент на перевод денежных средств с Банковской карты в пользу Исполнителя.

Банк – эмитент – банковская организация, осуществляющая выпуск Банковских карт, а также обеспечивающая расчеты по операциям, совершаемым с их использованием.

Держатель карты – физическое лицо, дающее распоряжение Банку-эмитенту на перевод денежных средств с Банковской карты от имени Пользователя в пользу поставщика с помощью Сервиса рассрочки.

Банковская карта – дебетовая или кредитная карта, эмитентом которой является Банк-эмитент, являющаяся инструментом безналичных расчетов, предназначенная для совершения Держателем карты операций с денежными средствами, находящимися на банковских счетах Держателя карты Банке-эмитенте, или с денежными средствами, предоставленными Банком-эмитентом в кредит Держателю карты, а также договором банковского счета, или в пределах установленного лимита, в соответствии с содержанием договоров между Банком-эмитентом и Держателем карты, при условии, что такая расчетная или кредитная карта может быть использована Держателем карты для оплаты Товаров Поставщика. Оплата Товаров с использованием Сервиса рассрочки возможна Банковскими картами платежных систем VISA International и Mastercard International, МИР, Union pay, зарегистрированными в соответствии с действующим законодательством, при этом возможность их использования устанавливает Банк-Эмитент и сами Платежные системы.

Акцепт Пользователя – выраженное в соответствии с применимыми правилами безусловное информированное согласие Пользователя на присоединение к Договору.

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

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по химчистке, стирке и глажке вещей и иные услуги, представленные на Сайте и/или в Мобильном приложении (далее — Услуги), а Заказчик обязуется оплатить Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.
- 1.2. Исполнителю принадлежит исключительное право на все результаты интеллектуальной деятельности, разработанные в связи с исполнением Договора, а также на Сервис.
- 1.3. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для отдельных этапов оказания Услуг (доставка, приемка, обработка заказов и иное) или отдельных видов Услуг, оставаясь ответственным за их действия как за свои собственные.
- 1.4. Актуальная номенклатура изделий, подлежащих химической чистке или стирке, размещается Исполнителем в Мобильном приложении, а также доступна при обращении в Поддержку.
- 1.5. Перечень Услуг постоянно расширяется, актуальную информацию можно получить при обращении в Поддержку и на Сайте/Мобильном приложении. Услуги могут оказываться с привлечением соисполнителей и на условиях наличия возможности.
- 1.6. Акцепт оферты производится путем:
 - 1.6.1. Направления заявки на звонок на Сайте путем ознакомления с текстами Договора, Согласия на обработку персональных данных, предоставленных по ссылке, предоставлению номера телефона Заказчика и нажатия кнопки «Заказать» согласно приведенному интерфейсу Сайта;
 - 1.6.2. Установки Мобильного приложения и авторизации номера телефона путем ознакомления с текстами Договора, Согласия на обработку персональных данных, предоставленных по ссылке, и ввода номера

телефона Заказчика согласно приведенному интерфейсу Мобильного приложения;

1.6.3. Обращению в Поддержку – путем предоставления номера и авторизации по нему согласно приведенному интерфейсу Поддержки, что означает заблаговременное ознакомление с Договором и выражение Согласия на обработку персональных данных.

1.7. Фактическое использование Сервиса Заказчиком (включая его отдельные функциональности, доступные при проведении авторизации) означает акцепт условий Договора и подтверждает выражение Согласия на обработку персональных данных.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Оказание Услуг производится по направляемым Исполнителю Заявкам.

2.2. Для направления Заявки Заказчику необходимо ознакомиться с условиями Договора возмездного оказания услуг, Согласия на обработку персональных данных. При необходимости Заказчик может проконсультироваться о работе Сервиса способами, предусмотренными п. 2.3.

2.3. Заинтересованный в оказании Услуг Заказчик направляет Исполнителю Заявку на оказание Услуг одним из приведенных способов:

- Через оставление контактных данных в форме на обратный звонок на Сайте – Заявка будет сформирована в рамках телефонного звонка;
- через Мобильное приложение;
- Через канал Поддержки;
- Обратиться в пункт выдачи заказов или пункт приема заказов (актуальная информация доступна в Мобильном приложении).

Иные способы направления Заявки не предусмотрены.

2.4. Вывоз изделий производится в согласованный временной интервал (возможна задержка в зависимости от погодных и дорожных условий) для их последующего осмотра; вывоз из квартиры производится при наличии технических условий (например, рабочий лифт для высоко расположенных этажей МКД) и обеспечения доступа на территорию со стороны Заказчика (шлагбаум, доступ в подъезд и т.п.), при отсутствии возможности вывоза из квартиры вывоз осуществляется по адресу, указанному Заказчиком с забором из точки, доступной для посещения курьера.

2.5. При заблаговременном (за 2 дня и более) оформлении Заявки Исполнитель за 1 (Один) календарный день до даты вывоза изделий по Заявке направляет Заказчику смс-уведомление о предстоящем оказании Услуг.

2.6. Вывоз изделий обеспечивается Исполнителем в т.ч. с привлечением третьих лиц. По умолчанию на каждый заказ отводится обратная тара – текстильный мешок цилиндрической формы диаметром 62 см и высотой 74 см в количестве 1 штуки; **при необходимости Заказчик заблаговременно обращается в поддержку для вывоза изделий в большем количестве.** Лицо, оказывающее услуги доставки, не производит проверку состояния вещей на наличие дефектов, не уточняет у Заказчика любую информацию о возможности химчистки/стирки, дефектах и особенностях вещей, не производит иные консультации.

2.7. При поступлении изделий на фабрику производится осмотр на предмет их распознавания, описания, оценки состояния, наличия и состава маркировки на изделиях, степени изношенности, выявления загрязнений и возможности их выведения с учетом прочих условий, выявления рисков чистки/стирки/иного воздействия на изделие в рамках исполнения Договора. Опись таких изделий и

информации, полученной в результате осмотра (за исключением случаев, когда ни одно из изделий не подлежит чистке) приводится в Заказе.

2.8. Факт приема-передачи Заказчиком изделий, их состав и состояние при приемке подтверждается фотографиями изделий, производимыми на фабрике Исполнителя при вскрытии мешка при поведении осмотра, и предоставляемыми Исполнителем по запросу.

2.9. Осмотр изделий по Заявке фиксируется посредством фотографирования или записи видео в момент приема Заявки ; материалы осмотра изделий на фабрике могут в дальнейшем использоваться Исполнителем в качестве доказательства. Срок хранения записи: 5 месяцев с даты выпуска изделия из фабрики (день выпуска засчитывается в указанный срок); претензии по поводу качества оказанных Услуг и состояния изделий должны предъявляться с учетом указанных сроков, в противном случае Стороны подтверждают, что Услуги оказаны надлежащим образом и у Заказчика не имеется замечаний по их качеству и состоянию (составу) полученных изделий.

2.10. Оценка степени износа изделий:

2.10.1. Оценка степени износа включает в себя как эксплуатационный – возникающий в процессе использования изделия, так и моральный – степень соответствия изделия современной моде по силуэту, фасону, рисунку и структуре материала - износ;

2.10.2. Моральный износ может характеризоваться как незначительный или значительный в зависимости несоответствия изделия современному направлению моды (по форме отдельных конструктивных деталей – воротника, застежки, карманов, длинны изделия, прочих ее частей или элементов (параметров) – частичного или ярко выраженного;

2.10.3. Таблица определения степени износа для текстильных и кожевенно- меховых изделий общая:

Степень износа, %	Характеристика
10	Устанавливается для изделий, не бывших в употреблении, не имеющих фабричных дефектов и нарушений в отделке; изделия могут иметь незначительное запыление вследствие хранения.
30	Устанавливается для малоношенных изделий, с незначительными загрязнениями, не выцветших, не подвергавшихся перекрашиванию и стирке, не имеющих повреждений волокон и окраски, а также для ношенных изделий с незначительным моральным износом.
50	Устанавливается для ношенных изделий, слабо выгоревших, потертых, имеющих незначительные дефекты; для ношенных изделий со значительным моральным износом; для пряжи, стиранной, полученной путем роспуска вязанных изделий, но не потерявшей прочности.
75	Устанавливается для сильно ношенных, но пригодных к эксплуатации, сильно загрязненных, выцветших, вытертых, перелицованных, поврежденных молью, с порывами штокками, испорченных домашней чисткой или стиркой, а также для ношенных изделий, имеющих крупный трудноудаляемый дефект, кроме того, для изделий из искусственной кожи, имеющих незначительные нарушения полимерного покрытия, из натуральной кожи с нарушениями лицевого покрытия, из натурального меха с пожелтевшим, потертым, свалянным волосным покровом, с повреждениями кожаной ткани.
Свыше 75	Устанавливается для изделий, имеющих дефекты более

	усугубленные чем в разделе 75%; Для изделий, имеющих стойкие запахи, следы биологического или химического воздействия (выгор, потеря цвета, структуры или крепости ткани); При отсутствии маркировки для обработки Любое изделие со степенью износа свыше 75% принимается в обработку без каких-либо гарантий сохранности изделия (избежания повреждений или гибели в процессе обработки); соглашаясь с обработкой таких изделий, Заказчик принимает на себя все связанные с этим риски.
--	---

2.10.4. Таблица определения степени износа для кожаных изделий:

Степень износа, %	Характеристика
50	Отдельные участки покрытия имеют вытертости, осыпаны, имеются участки с трещинами на покрытии.
75	Покрытие осыпано и имеются участки с поврежденным лицевым слоем кожи.
Свыше 75	В соответствии с аналогичной графой таблицы, п. 2.10.3.

- 2.11. Степень износа устанавливается с использованием органолептического метода (визуальный осмотр). Результаты осмотра предоставляются Заказчику. Несогласие с установленной степенью износа изделия означает отказ Заказчика от обработки конкретного изделия.
- 2.12. До согласования (подтверждения) Заказа, Заказчик обязуется передать всю информацию о возможности химчистки, наличии дефектов, а также об особенностях изделий, которые могут препятствовать или повлиять на способ оказания Услуг или итоговый результат в канал Поддержки. При необходимости различных услуг они могут быть скомпонованы в несколько Заказов.
- 2.13. Сформированный Исполнителем Заказ уточняется и направляется Заказчику для согласования (подтверждения) через канал Поддержки по мобильному телефону, предоставленному Заказчиком (может потребоваться авторизация) за исключением Услуги «стирка и глажка». Заказ помимо прочего включает имя Заказчика и мобильный телефон, номер заказа и дату оформления, состав и состояние изделий в Заказе, перечень рисков оказания услуг, прочие условия и ссылку на настоящий договор.
- 2.14. При получении согласования (подтверждения) от Заказчика Исполнитель приступает к обработке изделий. Непоступление согласования в течение суток означает отказ от Заявки и обработки изделий.
- 2.15. Для услуги стирки и глажки применяются следующие особенности:
- 2.15.1. Согласование (подтверждение) не производится – заказ считается изначально согласованным согласно приведенным в Договоре условиям и рискам;
 - 2.15.2. Квитанция закрепляется за заказами в мобильном приложении;
 - 2.15.3. Особый порядок расчета стоимости: расчетный вес изделий в целях определения стоимости определяется с точностью до 1 кг (например, при показании 2,14 кг расчетный вес округляется до 3 кг);
 - 2.15.4. Не производится пятновыведение.
- 2.16. При обнаружении дефектов, возникновении сомнений в возможности очистки Исполнитель уведомляет Заказчика по контактными данным, указанным при

- оформлении Заказа. Допускается дополнительное согласование (подтверждение) при выявлении дефектов и возникновении сомнений в том числе после подтверждения Заказа Заказчиком до начала обработки изделий. Исполнитель приступает к очистке таких вещей только после получения согласия Заказчика на их обработку через канал Поддержки или в рамках телефонного звонка.
- 2.17. При отказе Заказчика от обработки изделия доставляются Заказчику в согласованные сроки и по указанному Заказчиком адресу.
- 2.18. Обработка производится в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия. В ее отсутствие по согласию Заказчика такое изделие принимается по правилам износа более 75%, при этом технология обработки определяется Заказчиком. Риски обработки изделий без маркировки несет Заказчик.
- 2.19. Срок оказания Услуг составляет до 14 (четырнадцати) календарных дней с момента подтверждения Заказа без учета дня поступления изделий на фабрику Исполнителя. Сроки доставки не входят в указанный срок.
- 2.20. Дата и время возврата изделий Заказчику определяется после согласования (подтверждения) Заказа, отражается в Мобильном приложении в соответствующей вкладке и может быть увеличена до 3 дней с уведомлением Заказчика.
- 2.21. По факту передачи изделий Заказчику в интерфейсе Мобильного приложения появляется соответствующая отметка об исполнении Заказа.
- 2.22. Заказчик имеет право в течение 24 (Двадцати четырех) часов сообщить об обнаруженных дефектах вещей через обращение в Поддержку или телефонный звонок.
- 2.23. Оплата оказанных Услуг по Заказу производится перед возвратом изделий Заказчику с обработки.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Стоимость Услуг является договорной, рассчитывается в соответствии с размещенным Заказом и прайс-листом Исполнителя и сообщается Заказчику при согласовании (подтверждении) Заказа. Прайс-лист Услуг размещен Исполнителем на веб-странице в сети Интернет по адресу: <https://qlean.ru/drycleaning/> и в Мобильном приложении; актуальная информация о перечне оказываемых услуг и их стоимости также доступна при обращении в Поддержку. Особенности определения стоимости отдельных услуг предусмотрены иными разделами Договора.
- 3.2. Заказчик обязуется производить предварительную оплату оказанных Услуг в наличной или безналичной форме:
- 3.2.1. Безналичный перевод – производится посредством:
- 3.2.1.1. Привязки банковской карты в интерфейсе Мобильного приложения – для этого потребуется ввод данных карты в интерфейсе обслуживающего банка в Мобильном приложении; оплата производится до момента возврата изделий Заказчику; Оплата осуществляется посредством Мобильного приложения или автоматически списывается с банковской карты Заказчика, привязанной в интерфейсе Мобильного приложения на основании выраженного Заказчиком согласия.
- 3.2.1.2. Посредством электронного банковского перевода по реквизитам Исполнителя;
- 3.2.2. Наличные денежные средства:
- 3.2.2.1. Через отделения банков и банковским переводом по реквизитам Исполнителя – производится с указанием в качестве назначения номера и даты Заказа; переводы без указания назначения остаются невыясненными

платежами и обязанность Заказчика не считается исполненной в виду невозможности идентификации платежа. При платеже указанным способом может взиматься комиссия, расходы по которой несет Плательщик.

Право выбора способа оплаты предоставляется Заказчику; по умолчанию автоматически используется метод, предусмотренный п. 3.2.1.1., при этом изменить метод оплаты можно в интерфейсе Мобильного приложения или при обращении в Поддержку.

При неудачном списании оплаты в порядке п. 3.2.1.1. метод оплаты по Заказу меняется на оплату с использованием технологии NFC/QR-кода автоматически; оплата при этом должна быть произведена Заказчиком до момента получения изделий по Заказу.

3.3. Стоимость Услуг по Договору включает в себя НДС в соответствии со ст. 164 НК РФ.

3.4. По факту безналичных финансовых операций формируется электронный чек, который направляется Заказчику следующими способами:

3.4.1. По смс;

3.4.2. Через социальные сети (при наличии у ОФД выраженного Заказчиком согласия на направление чеков через социальные сети).

3.5. Порядок возврата денежных средств:

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

3.5.2. Заказчик обязуется корректно заполнить, подписать и направить заявление Исполнителю в сканированном виде и дополнительно в бумажной форме на почтовый адрес 109518, г. Москва, 1-ый Грайвороновский проезд д. 20 с. 18.

3.5.3. 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 проверку информации, изложенной в претензии, и при наличии законных оснований производит возврат Заказчику денежных средств в соответствующем размере по указанным реквизитам.

3.6. Стоимость доставки является динамической и зависит от Услуг в Заявке. Стоимость доставки доводится до Заказчика перед подтверждением Заказа. Стоимость доставки взимается в случаях передачи на обработку изделий, не подходящих для обработки (например, входящие в перечень изделий, не подходящих для обработки в рамках услуги «стирка и глажка»). Стоимость Доставки не взимается в случае отказа Заказчика от обработки изделий, а также в случае невозможности их обработки.

3.7. Стоимость хранения составляет 1 процент от стоимости Заказа в день, и начисляется спустя 14 дней хранения начиная со дня, следующего за днем уведомления Заказчика о готовности Заказа, до дня вручения Заказа включительно, в том числе, в случаях уклонения от приемки Заказа. В случае уклонения Заказчика от приемки вещей Исполнитель вправе, письменно предупредив Заказчика по имеющимся контактными данным, по истечении 1 (одного) календарного года с даты Заказа 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. Изделия могут быть утилизированы без

проведения их реализации по решению Исполнителя. Заказчик предупрежден, что Исполнитель не имеет специальных условий и условий для длительного хранения изделий; хранение производится на фабрике в нормальных условиях окружающей среды. Стоимость услуг хранения подлежит оплате в момент наступления одного из следующих событий:

- 3.7.1. Вручение Заказа клиенту;
 - 3.7.2. Реализация Заказа;
 - 3.7.3. Утилизация Заказа – если Исполнитель понес расходы в связи с утилизацией, такие расходы также подлежат возмещению Заказчиком.
- 3.8. Непосредственное списание денежных средств в случае, предусмотренном п. 3.2.1.1. осуществляет Банк-эмитент на основании заранее данного согласия Заказчика в сумме. Списание производится в день передачи изделий в доставку Заказчику; запрос на перевод денежных средств по Заказу с указанием суммы перевода в Банк-эмитент передается Банком и Процессинговым центром в рамках Договора.
- 3.9. Исполнитель не хранит и не использует данные банковских карт Заказчиков, обеспечивая лишь запросы в Процессинговый центр и Банк для очередного (в т.ч. Повторного) проведения операции по банковской карте Пользователя. Исполнитель не дает гарантий относительно возможности проведения операций по Банковской карте Заказчика.
- 3.10. Привязка через Мобильное приложение доступна для банковских карт платежной системы Visa (Visa Inc.), MasterCard или Maestro (MasterCard International Inc.), МИР, Union pay, при этом платежи списываются по той из карт, которая последней привязана в Мобильном приложении. При неудачном списании Исполнитель вправе инициировать повторные списания с любой из привязанных Банковских карт.
- 3.11. Заказчик гарантирует, что он является Держателем Банковской карты, в отношении которой осуществляется привязка через Мобильное приложение, осознано, корректно и полностью вводит все требуемые реквизиты Банковской карты в соответствующих интерфейсах.
- 3.12. В один момент времени у Заказчика может быть размещено до 10 подтвержденных Заказов на оказание Услуг.
- 3.13. При невозможности списания денежных средств с банковской карты, Исполнитель оставляет за собой право приостановить дальнейшее оказание Услуг и (или) передачу изделий после оказания Услуг до погашения задолженности по оплате.

4. СОГЛАСИЯ ЗАКАЗЧИКА

- 4.1. Выполняя действия по использованию Сервиса, Заказчик выражает информированное согласие:
- 4.1.1. На использование Сервиса в соответствии с Договором;
 - 4.1.2. На автоматическое безакцептное списание денежных средств с банковских карт, привязанных через Мобильное приложение в счет оплаты услуг Исполнителя (в том числе повторных при неудачных транзакциях);
 - 4.1.3. На удержание изделий Заказчика для обеспечения исполнения им обязательств по оплате;
 - 4.1.4. На осуществление действий по реализации или утилизации изделий Заказчика в случаях, предусмотренных Договором, а также самостоятельность Исполнителя в определении судьбы изделий

- Заказчика в отсутствие его волеизъявления (потеря Заказчиком имущественного интереса в отношении изделий);
- 4.1.5. На возможность введения Исполнителем дополнительных ограничений для пользования Сервисом для отдельных Заказчиков для пресечения его недобросовестного использования;
- 4.1.6. На обработку персональных данных в целях исполнения Договора. Текст согласия приведен по ссылке https://qlean.ru/legal/plus_security.
- 4.2. Действия Заказчика, предусмотренные 1.6, 1.7, 2.2., 2.14., 2.16., 3.2.1.1., признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика (простой электронной подписью).

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 Р 52058-2021 «Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия».
- 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 за исключением умышленного причинения вреда.
- 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;
 - Задержка исполнения связана с отключением водо/электроснабжения на фабрике в отсутствие вины Исполнителя;
 - 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 Р 52058-2021.
 - Вещи имеют неполную или неправильную маркировку в отношении рекомендуемых параметров стирки и химчистки, или маркировка отсутствует.
 - Установленный износ изделия свыше 75%.
 - Заказчик в течение 24 (Двадцати четырех) часов с даты получения изделий после оказания Услуг не уведомил Исполнителя об имеющихся в них дефектах, возникших в результате Оказания Услуг;
 - Претензии заявлены после носки изделия.
- 5.4. К отношениям Сторон 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".

6. РИСКИ ПРОВЕДЕНИЯ ОБРАБОТКИ

- 6.1. Вне зависимости от указания на то в Заказе, при наличии следующих дефектов и особенностей презюмируется, что обработка может усугубить состояние изделия:
- 6.1.1. Молеение;
 - 6.1.2. Штопка;
 - 6.1.3. Нарушение равномерности утеплителя (наличие утеплителя рассматривается как самостоятельный риск – обработка изделий предполагает физическое воздействие на изделие, хоть и не производимое с целью нарушения утеплителя, но тем не менее создающее риск его нарушения);
 - 6.1.4. Наличие спущенных петель или ослабленных нитей;
 - 6.1.5. Отделочная фурнитура (блестки, бусинки, пряжки, пуговицы и пр.) на изделии – острая или дорогостоящая (в случае отказа от услуги спарывания и пришивки фурнитуры или ее недоступности);
 - 6.1.6. Наличие клеевых прокладочных материалов – риск раздублирования ткани верха и прокладочного материала;
 - 6.1.7. Искусственный мех – усадка, сваливание ворса меха, уменьшение рельефности рисунчатой укладки (при наличии);
 - 6.1.8. Изделия с пленочным покрытием – возможны проявления заломов, трещин, белесости, ореолов, сход покрытия (полный/частичный);
 - 6.1.9. Изделия из искусственной кожи – возможны появления трещин и отслоения покрытия;
 - 6.1.10. Трикотажные изделия из объемных полиакрилнитрильных и полиамидных волокон – возможна деформация изделия;
 - 6.1.11. Изделия с синтепоном – возможны уменьшение объемности изделия, возникновение и усугубление разрывов утеплителя (при наличии таковых). Для таких изделий Заказчику рекомендуется простегать изделие вручную крупными стежками, если оно изготовлено из крупных деталей без прострочки.
- 6.2. Исполнитель в любом случае не несет ответственности за отрыв, повреждение или потерю несъемной фурнитуры.
- 6.3. Исполнитель не гарантирует устранение всех дефектов при чистке – застарелые пятна масляной краски, масел, зелени, лекарств, плесени, белка, красного вина; услуги по чистке при неполном пятновыведении считаются оказанными и подлежат полной оплате.
- 6.4. В результате чистки могут возникнуть дефекты – запалы на тканях, содержащих лавсан, вытравки от духов, изменение красителя вследствие инсоляции ткани (выгор) появление белесых вытертых мест и т.п. Риск появления дефектов, которые Исполнитель не мог выявить или каким-либо разумным образом избежать при чистке, несет Заказчик.
- 6.5. Чистка изделий всегда сопряжена с риском появления скрытых дефектов или изменения свойств изделий, чувствительных к обработке.
- 6.6. Пальто с воротником или какой-либо отделкой из натурального меха принимается с учетом особенностей такой отделки. Если кожаная ткань ослаблена, воротник рекомендуется спороть с пальто, обработать по сокращенному режиму чистки пушно-меховых изделий и вновь пришить (при этом имеются риски прослабления ткани на месте пришивания). Данный вид услуг оказывается при наличии возможности и за дополнительную плату.
- 6.7. Использование гардинно-тюлевых изделий связано с действием солнечного света и отопительных систем, что вызывает пожелтение и уменьшение прочности изделия – Исполнитель не несет рисков, связанных с такого рода ухудшениями

изделия и их последствиями при оказании услуг. Чистка таких изделий не устраняет водные затеки, пятна, а водная обработка может вызвать значительную усадку.

- 6.8. Чистка изделий из натурального меха и кожи может повлечь усадку изделия и появление (усиление имеющихся) дефектов после чистки – белесость, разноотеночность, жесткость кожаной ткани, желтизна меха, посеченность острого волоса, сваливание пухового волоса). Выведение пятен и устранение водных затеков и закрасов с кожаной ткани сопряжено с большими трудностями – данные дефекты могут остаться заметными.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Договор вступает в силу для Заказчика с момента получения Исполнителем акцепта и является рамочным. Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в условия Договора, уведомив об этом путем размещения Договора в новой (обновленной) редакции на Сайте и/или в Мобильном приложении. Изменения вступают в силу с даты размещения текста Договора новой (обновленной) редакции на Сайте и/или в Мобильном приложении либо даты, указанной в тексте Договора.
- 7.2. Отказ от Договора может быть выражен Заказчиком в форме прекращения пользования, отзыва Согласия на обработку Персональных данных, обращения в Сервис, при этом до момента прекращения Договора Заказчик обеспечивает исполнение обязанностей по принятию находящихся в обработке заказов, принятию имеющихся у Исполнителя изделий в рамках заявок и оплаты предоставленных Услуг Исполнителя в полном объеме.
- 7.3. Заказчик предоставляет право Процессинговому Центру, Банку хранить, собирать, обрабатывать свои персональные данные (Фамилию, Имя, Отчество, серию и номер паспорта, место и дату рождения, номер расчетного счета и Банковской карты) с целью исполнения Договора.
- 7.4. Исполнитель вправе осуществлять рекламные звонки, рассылки Заказчикам сообщений, содержащих организационно-техническую или иную информацию о возможностях Сайта и Мобильного приложения, работе Сервиса, а также материалов рекламного и/или информационного характера посредством SMS-сервисов, электронной почты, мессенджеры и т.д. Отказаться от рекламной рассылки и звонков можно посредством обращения в Поддержку.
- 7.5. Исполнитель обновляет содержание, функциональные возможности и пользовательский интерфейс Сервиса в любое время по своему собственному усмотрению.
- 7.6. Исполнитель вправе направлять Заказчику по имеющимся в Личном кабинете контактными данными уведомления, связанные с исполнением Договора и пользования Сервисом.
- 7.7. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика данные, необходимые для оказания Услуг, а в отсутствие их предоставления не приступать к обработке изделий, если она препятствует надлежащему исполнению обязательств.
- 7.8. Заказчик обязуется воздерживаться от осуществления действий, направленных на дестабилизацию работы Сервиса, осуществления попыток несанкционированного доступа к Сайту и к Мобильному приложению, в том числе от имени третьих лиц, а также от осуществления любых иных действий, нарушающих права Исполнителя и/или третьих лиц, в том числе не пытаться отключать или иным образом вмешиваться в любые технические средства защиты, не пытаться изменять или модифицировать компоненты Сервиса, платежных систем или информацию в них.

- 7.9. Все споры и разногласия из настоящей Оферты, подлежат урегулированию путем переговоров. Срок для ответа на претензию – 10 (десять) дней с даты получения претензии; указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров, спор подлежит урегулированию в соответствии с процессуальным законодательством РФ в суде по месту нахождения Исполнителя.
- 7.10. Настоящий Договор 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.
- 7.11. Если по тем или иным причинам какие-либо из условий настоящего Договора являются недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных условий Договора.
- 7.12. Наименование и нумерация статей Договора приведены для удобства прочтения и не имеют значения при толковании настоящих Условий.
- 7.13. Переписка между сторонами, а также обмен информацией и уведомлениями, осуществляется по контактными данным, указанным Заказчиком при оформлении Заказа. При обращении со сторонних реквизитов Исполнитель производит идентификацию Заказчика с запросом дополнительных сведений и документов.
- 7.14. Заключение и исполнение Договора, 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 Заказчиком при выражении Акцепта и/или размещении Заявки.
- 7.15. Стороны признают юридическую силу за электронными письмами – документами, направленными через Поддержку или с использованием электронных почт (при этом при обращении от Заказчика по электронной почте для проверки необходимо предоставить сведения о Заказе, имени и номере телефона, использованного при оформлении Заказа и иные разумно запрашиваемые Исполнителем сведения для идентификации и подтверждения Заказчика), и признают их равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, так как только сами Стороны и уполномоченные ими лица имеют доступ к соответствующим средствам связи, указанным в Оферте. Доступ к электронной почте и Личному кабинету каждая Сторона осуществляет по индивидуальным логину и паролю/телефону и одноразовому паролю/с использованием прочих систем идентификации (в соответствии с интерфейсом используемого почтового сервиса), и обязуется сохранять их конфиденциальность.
- 7.16. Акцепт настоящей оферты осуществляется совместно с выражением согласия на обработку персональных данных, размещенных по адресу: https://qlean.ru/legal/plus_security.
- 7.17. Исполнитель обязуется привлечь третье лицо – зарегистрированного в соответствующем законном порядке оператора персональных данных для обработки персональных данных Заказчика. Подробные условия и порядок обработки персональных данных Исполнителем установлены в Политике обработки персональных данных, размещенных на веб-странице в сети Интернет по адресу: <https://qlean.ru/drycleaning/>.

РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

ООО "Чистые Вещи"

Юридический адрес: 109518, г. Москва, 1-ый Грайвороновский проезд д. 20 с. 18

ИНН 7714429292

КПП 772201001

ОГРН 1187746681572

Расчетный счет: 40702810210000387690

Банк: АО «Т-БАНК»

БИК: 044525974

Корр. счет: 30101810145250000974

e-mail: stirka@qlean.ru