

Тарифы «Генеральная уборка» и «Уборка после ремонта»

(версия 1.0 (b) от 31 октября 2024 г.)

Услуга	«Генеральная уборка»	«Уборка после ремонта»
Регламент	Соблюдение Регламента в ходе предоставления Услуг обязательно. Регламент «Генеральная уборка» , Регламент «Уборка после ремонта» .	
Расписание	Время для исполнения заказов: с 08:00 до 23:00 (активные часы), за исключением ограничений Сервиса. По выбору Исполнителя: <ul style="list-style-type: none">Выбор дней для выполнения заказов;Выбор диапазона времени для выполнения заказов в течение дня, в промежутке с 8:00 до 23:00, с минимальной продолжительностью расчетного времени оказания услуги в 8 часов.	
Ограничение использования Сервиса	Возможно при: <ul style="list-style-type: none">по запросу Исполнителя;нарушениях Условий использования Сервиса;автоматически, при отсутствии активности более 30 дней с даты исполнения последнего Заказа.	
Заказы	Автоматическое назначение заказов в случаях, когда это предусмотрено инструментарием Сервиса.	
Вознаграждение Сервиса	Вознаграждение Сервиса установлено в Приложении №1 . Размер выплат Исполнителю установлен в Приложении №2 . Сервис вправе уменьшать размер своего вознаграждения за конкретный Заказ по своему усмотрению.	
Порядок выплаты комиссии	Автоматически, одновременно с выплатой дохода Исполнителю, путем удержания лицензионного вознаграждения из дохода Исполнителя в отчетном периоде.	
Повышенная комиссия Сервиса	При возникновении Событий, предусмотренных Приложением №3 .	

Ущербы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Неумышленно, без нарушения Регламента: <ul style="list-style-type: none"> • Увеличение комиссии Сервиса не предусматривается при условии своевременного уведомления. • При неуведомлении Сервиса и наличии ущерба комиссия Сервиса увеличивается по правилам Сервиса. 2. Неумышленно, с нарушением Регламента: <ul style="list-style-type: none"> • Увеличение комиссии Сервиса по установленным правилам. 3. Умышленно, с нарушением Регламента: <ul style="list-style-type: none"> • Увеличение комиссии Сервиса по установленным правилам, а также право Сервиса обратиться с уведомлением в правоохранительные органы.
Бонус	<p>Бонус является специальной технической единицей учета, учет которой производится на отдельном лицевом счете Исполнителя в его Учетной записи в Сервисе, и впоследствии может быть конвертирован в рубли при производстве расчетов по лицензионному вознаграждению по соотношению 1 балл равен 1 рублю РФ.</p> <p>Текущий бонусный баланс отображается во вкладке “Выплаты” приложения “Мои уборки”. Правила начисления и списания, конвертации Бонусов в рубли устанавливаются в соответствии с применяемым Тарифом.</p> <p>Бонусный баланс может быть отрицательным - в таком случае он подлежит компенсации Исполнителем до нулевого значения.</p> <p>Если иное не предусмотрено, конвертация положительного баланса бонусов в рубли и последующее зачисление на карту Исполнителя производится при достижении значения от 3001 бонуса и более на лицевом счете Исполнителя;</p> <p>Конвертация и зачисление производятся с использованием технологических возможностей сервиса “Безопасная сделка”.</p>
Компенсация	<p>Компенсация в размере одного часа уборки Исполнителя начисляется бонусными баллами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • При отсутствии заказчика по адресу в момент начала Заказа (при обращении в течение первых 30 минут с момента начала Заказа). • При отказе от Заказа со стороны заказчика или Сервиса по приезде (предусмотрено только для Исполнителей, присутствующих на заказе в роли «Главный»). <p>Компенсация не будет начислена:</p> <ul style="list-style-type: none"> • При снятии с Заказа до выезда Исполнителя с уведомлением от Сервиса. • В случае умышленного необоснованного отказа Исполнителем от выполнения Заказа.
Поступление безналичной части вознаграждения Исполнителя	<p>До 4-х раз в месяц в зависимости от технических возможностей Сервиса.</p>

Стартовый набор	<p>Стартовый набор приобретается Исполнителем и состоит из футболки и фартука.</p> <p>Поощрение за приобретение стартового набора может быть зачислено Исполнителю согласно Правилам Акции «Бонусы за набор (декабрь 2023)»</p> <p>Описание стартовых наборов представлено в <u>Приложении №4</u>.</p>
Дополнительное оборудование	<p>Дополнительный набор Исполнителя в роли “Главный” приобретается Исполнителем и представляет собой набор из металлического скребка, флаконов для моющих средств, щетки и полировочной пасты.</p>
Пополнение	<p>Пополнение в данном тарифе отсутствует. Все оборудование, инвентарь, моющие средства и расходные материалы доставляются непосредственно на каждый Заказ курьером. Состав комплекта установлен в <u>Приложении №5</u>.</p>
Возобновление использования Сервиса	<p>В отсутствие Событий, предусматривающих ограничение использования Сервиса, Исполнитель вправе возобновить доступ в Сервис после его временного ограничения.</p>
Контроль качества	<p>Осуществляется регулярно контролером качества путем выезда на место оказания услуг для их последующей оценки.</p>
Акции	<p>Сервис предоставляет возможность участия в стимулирующих акциях, проводимых для пользователей Сервиса - Исполнителей. Подробности размещены в Мобильном приложении для Исполнителей “Мои уборки”.</p>

Вознаграждение Сервиса

Услуга	Стоимость для клиента	Вознаграждение Сервиса (лицензионное вознаграждение)	Выплата Исполнителя (для справки)
Для Услуг «Генеральная уборка» и «Уборка после ремонта»			
Генеральная уборка или Уборка после ремонта	230 руб/кв.м	175 руб/кв.м	от 60 руб/кв.м
Почасовая уборка*	1000 руб/час	до 700 руб/час	от 300 руб/час

Дополнительная услуга***	Стоимость Услуги для Клиента	Вознаграждение Сервиса (лицензионное вознаграждение)	Генеральная уборка, мин	Уборка после ремонта, мин
Забрать ключи	450 руб.	300 руб.	-	-
Доставить ключи	450 руб.	300 руб.	-	-
Наличие мебели	20 руб./кв.м	-	2 мин./1 кв. м квартиры	2 мин./1 кв. м квартиры
Погладить вещи	1200 руб./час	-	60	60
Убрать что-то еще	750 руб.	-	30	30
Помыть люстры, потолочные светильники	600 руб.	-	30	30
Помыть кухонные шкафы	3000 руб.	-	60	60
Помыть 1 холодильник	750 руб.	-	40	40
Помыть 1 простое окно с обеих сторон	от 1200 руб.	-	60	75
Помыть 1 сложное окно с обеих сторон	от 1650 руб.	-	80	100
Помыть 1 простое окно изнутри	от 600 руб.	-	30	40
Помыть 1 сложное окно изнутри	от 900 руб.	-	40	55
Помыть балконное остекление с обеих сторон	от 1350 руб.	-	75	120
Помыть балконное остекление изнутри	от 1000 руб.	-	45	80

Помыть 1 реечный потолок в санузле	750 руб.	-	20	20
Помыть 1 лоток	450 руб.	-	30	30

* По усмотрению Сервиса Заказ Клиента с фиксированной оплатой может быть переведен на почасовую оплату и наоборот. Перевод на почасовую оплату осуществляется на основании обращения Исполнителя с изложением причин необходимости перевода при возникновении нестандартных случаев, выявленных до начала оказания Услуги. Под нестандартными случаями понимаются:

- Сильный уровень загрязнения.
- Уборка одной зоны квартиры без других помещений.

Приложение № 2

Выплата Исполнителя

Выплата Исполнителя рассчитывается по формулам исходя из роли Исполнителя на заказе.

Генеральные уборки и уборки после ремонта по квадратным метрам – кол-во кв. м. можно узнать на уборке у Главного исполнителя:

60 * кв.м / кол-во исполнителей (Линейный исполнитель)

96 * кв.м / кол-во исполнителей (Старший исполнитель)

108 * кв.м / кол-во исполнителей (Наставник)

108 * кв.м / кол-во исполнителей (Главный исполнитель)

Почасовые уборки – продолжительность уборки в часах можно узнать на уборке у Главного исполнителя:

300 * продолжительность уборки в часах (Линейный исполнитель)

480 * продолжительность уборки в часах (Старший исполнитель)

540 * продолжительность уборки в часах (Наставник)

540 * продолжительность уборки в часах (Главный исполнитель)

Дополнительные услуги считаются одинаково для всех типов уборок:

300 * время доп. услуги в минутах / 60 / кол-во исполнителей (Линейный исполнитель)

96 * время доп. услуги в минутах / 60 / кол-во исполнителей (Старший исполнитель)

108 * время доп. услуги в минутах / 60 / кол-во исполнителей (Наставник)

108 * время доп. услуги в минутах / 60 / кол-во исполнителей (Главный исполнитель)

Правила расчета вознаграждения Исполнителя Сервиса Qlean при оказании Услуг по генеральной уборке, уборке после ремонта (версия 1.0 от 19 апреля 2023 г.)

Настоящие Правила (далее – Правила) расчета комиссии Исполнителя разработаны в целях:

- Расчета вознаграждения Исполнителю при исполнении заказов по услугам, реализуемым при помощи Сервиса Qlean (<https://qlean.ru/>, далее Сервис) и предусмотренным перечнем Регламентов (см. Термины и определения);
- Осуществления контроля и поддержания репутации Сервиса на высоком уровне;
- Стимулирования оказания Исполнителями услуг своим заказчикам (клиентам);
- Соблюдения и недопущения случаев возникновения ситуаций, представляющих угрозу репутации бренда Qlean и Сервиса в целом.

Правила являются частью порядка определения размера комиссии Исполнителя и являются дополнением к Условиям использования Сервиса (https://qlean.ru/legal/use_conditions) и имеющегося у Исполнителя тарифа. Исполнитель принимает и соглашается с тем, что События, предусмотренные Правилами, оказывают влияние на размер Комиссии Сервиса.

Термины и определения:

- **Исполнитель** – термин употребляется в таком же значении, как это предусмотрено договором возмездного оказания услуг, размещенным по адресу https://qlean.ru/legal/agreement_services.
- **Событие** – конкретное жизненное обстоятельство, наступившее в определенный момент (период) времени и наступление которого влияет на предмет регулирования настоящих Правил.
- **Роль** – статус Исполнителя, определяющий совокупность его обязанностей (их распределение – если применимо) в рамках оказания услуг и условия определения комиссии Сервиса (Главный исполнитель, линейный исполнитель и т.п.).
- **Маркеры уборки** – признак (группа признаков), наличие которого используется Клиентом после оказания услуг для идентификации уборки как совершенной с недостатками либо как неокананной.
- **Замечание (жалоба) Клиента** – Событие; поступившее в Сервис сообщение (информация) от заказчика услуги, содержащее информацию о Событии, в том числе о недостатках услуги или нарушениях, допущенных Исполнителем при ее оказании, а также с иной информацией об услуге и Сервисе в целом.
- **Классификаторы** – в рамках настоящего документа неисчерпывающие перечни Событий, допускаемых Исполнителями при работе с Сервисом и оказании услуг, предусматривающие последствия по изменению размера комиссии Сервиса.
- **Мелкое нарушение** – допущение Исполнителем до 2 нарушений в рамках одного заказа на оказание услуг (в том числе опций), если иное прямо не предусмотрено.
- **Грубое нарушение** – допущение Исполнителем 3 и более нарушений в рамках одного заказа на оказание услуг (в том числе опций), если иное прямо не предусмотрено.
- **Регламент** – документ с критериями качества для отдельных элементов Услуг, оказываемых Исполнителем.

При возникновении События и изменении размера комиссии Сервиса таковая подлежит вычету из Вознаграждения Исполнителя в текущем отчетном периоде; в случае недостаточности положительная величина переносится на будущие отчетные периоды.

Для целей настоящих Правил изменения комиссий Сервиса применяются только к упомянутым соответствующим ролям Исполнителей, если таковые перечислены; в отсутствие упоминания отдельных ролей правило применимо к любому Исполнителю.

Например, если в категории «Выезд на заказ» за «Опоздание по вине Исполнителя» в столбце «Условия применения/пояснения» упомянут только пользователь с ролью Линейный исполнитель, изменение комиссии Сервиса не может быть применено к пользователю с ролью Главный исполнитель — значит, изменение комиссии применяется только к Линейному исполнителю. В отсутствие уточнения роли размер комиссии Сервиса применяется к любому Исполнителю, в результате действий которого возникло непосредственно Событие.

Некоторые виды Событий предусматривают изменение размера комиссии Сервиса по договорам с непосредственным Исполнителем и осуществляющим контроль (ответственным) лицом, что означает собственно лицо, чьи действия привели к наступлению События (например Линейный исполнитель), и лицо, осуществляющее контроль (например Главный исполнитель).

Классификатор Событий общий

№	Категория	Описание	Критерии	Мера ответственности (если не указано иное – снижение вознаграждения)	Условия применения / пояснения
1	Выезд на заказ	Опоздание по вине Сервиса (например технические причины)	Вне зависимости от времени	Не применяется	В случае увеличения длительности выполнения заказа по инициативе Клиента либо иным объективным причинам, связанным с предыдущим заказом в отсутствие нарушения Регламента.
		Опоздание по вине Главного / Линейного исполнителя	5-30 минут в интервале с 8-11	500 руб.	Снижение не применяется при условии предварительного согласования с Сервисом. При наличии более 3 случаев в течение 1 календарного месяца Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.
		Неявка без уведомления	Более 30 минут	500 руб.	
			Вне зависимости от причин	1500 руб. (не применяется при соблюдении Условий)	Снижение не применяется при условии предварительного согласования, либо при наличии объективно уважительных причин. При наличии более 3 случаев в течение 1 календарного месяца Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.
2	Отказ от заказа	Нарушение сроков уведомления об отказе от Заказа	Менее чем за 12 часов	750 руб.	
3	Расчетное время выполнения заказа	Грубое нарушение сроков сдачи готовой работы специалисту отдела контроля качества и/или Заказчику	Задержка сдачи работы более 60 минут Сдача раньше указанного времени перед началом работ срока более 60 минут	500 руб.	Снижение не применяется при условии предварительного согласования, либо при наличии объективно уважительных причин. При наличии более 3 случаев в течение 1 календарного месяца Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.

		Внешний вид	Неопрятность и/или Гигиена	500 руб. для Линейного исполнителя 1000 руб. для Главного исполнителя	При наличии более 3 случаев в течение 1 календарного месяца Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.
4	Внешний вид и стандарты общения	Состояние алкогольного или наркотического опьянения	Любой вид опьянения	3000 руб.	Отключение Исполнителя от Сервиса.
		Нарушение общепринятых стандартов общения	Навязчивость/нестактичность/бесполезность	От 500 до 1000 руб. для Линейного исполнителя 1000 руб. для Главного исполнителя	При наличии более 3 случаев в течение 1 календарного месяца Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.
			Невежливость, грубость, хамство	1000 руб. для Линейного исполнителя 2000 руб. для Главного исполнителя	
5	Нарушение Условий использования Сервиса	Некорректное оформление сопроводительной документации	Отсутствие и/или некорректное заполнение чек-листа осмотра помещения/инвентаря/дневника стажера и иных документов	500 руб. для Главного исполнителя 500 руб. для Наставника	При наличии более 3 случаев в течение 1 календарного месяца Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.
6	Использование расходных материалов (химических средств) и инвентаря на заказе	Отсутствие инвентаря / хим. средств / формы Нерегламентированное использование выданного в пользование оборудования Нерегламентированное использование хим. средств / оборудования, выданного в пользование, повлекшее полное уничтожение	Использование нерегламентированных расходных материалов (хим. средств) / инвентаря Отсутствие формы Нерегламентированное использование хим. средств / оборудования, влекущее потенциальное уничтожение данного	500 руб.	Сервис оставляет за собой право предъявить требование Исполнителю о компенсации причиненного ущерба. При наличии более 3 случаев в течение 1 календарного месяца Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.

		данного оборудования либо причинение ему ущерба	оборудования либо причинение ему ущерба		
7	Качество	Грубые нарушения	См. “Классификатор проблем качества” См. “Маркеры уборки”	От 1000 до 2000 руб.* для Линейного исполнителя от 1000 до 2000 руб.* для Главного исполнителя От 1000 до 1500 руб. для Линейного исполнителя От 2000 до 3000 руб. для Главного исполнителя	Применяется для: <ul style="list-style-type: none">• Главного исполнителя;• Линейного исполнителя. Общая сумма снижения вознаграждения по качеству ограничивается общей стоимостью Заказа. Снижение применяется при наличии фотоподтверждения, предоставленного Клиентом. Снижение применяется к лицу, допустившему нарушение, и ответственному лицу одновременно. Если виновным лицом является Главный исполнитель, снижение, предусмотренное для ответственного лица, не применяется.
		Мелкие нарушения	См. “Классификатор проблем качества”	От 300 до 1000 руб* для Линейного исполнителя От 300 до 1000 руб* для Главного исполнителя	
8	Ущерб	Неумышленно, без нарушения Регламента	В отсутствие своевременного уведомления	1000 руб. для Линейного исполнителя 1000 руб. для Главного исполнителя	Применяется для: <ul style="list-style-type: none">• Главного исполнителя;• Линейного исполнителя. В условиях причинения ущерба в существенном размере (превышающем размер снижения) в дополнение к установленной мере ответственности Сервис оставляет за собой право обратиться за возмещением ущерба к Исполнителю, а также при наличии более 1 случая Сервис вправе

				отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий. Снижение применяется к лицу, допустившему нарушение, и ответственному лицу одновременно. Если виновным лицом является Главный, снижение, предусмотренное для ответственного лица, не применяется.
	Неумышленно, с нарушением Регламента	В условиях своевременного уведомления, вне зависимости от суммы ущерба	От 0 до 2000 руб. для Линейного исполнителя 2000 руб. для Главного исполнителя	В дополнение к установленной мере ответственности Сервис оставляет за собой право обратиться за возмещением ущерба к Исполнителю. При наличии более 1 случая Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий.
		В отсутствие своевременного уведомления, вне зависимости от суммы ущерба	2000 руб. на виновное лицо 1000 руб. на ответственное лицо	Применяется для: <ul style="list-style-type: none"> • Главного исполнителя; • Линейного исполнителя. В дополнение к установленной мере ответственности Сервис оставляет за собой право обратиться за возмещением ущерба к Исполнителю. При наличии более 1 случая Сервис вправе отключить Исполнителя, исходя из оценки Событий. Повышение комиссии Сервиса применяется к лицу, допустившему нарушение, и ответственному лицу одновременно. Если виновным лицом является Главный исполнитель, снижение, предусмотренное для ответственного лица, не применяется.
	Умышленно, вне зависимости от нарушения Регламента	Вне зависимости от уведомления и суммы ущерба	5000 руб.	Применяется для: <ul style="list-style-type: none"> • Главного исполнителя; • Линейного исполнителя. В дополнение к установленной мере ответственности Сервис оставляет за собой право обратиться за возмещением ущерба к исполнителю, а также право обратиться с

					уведомлением в компетентные органы. Снижение применяется к лицу, допустившему нарушение. Исполнитель отключается от Сервиса.
		Несообщение, несвоевременное сообщение или сокрытие причиненного ущерба	Вне зависимости от размера причиненного ущерба Вне зависимости от лица, причинившего ущерб	5000 руб.	Применяется только к Главному исполнителю. В дополнение к установленной мере ответственности Сервис оставляет за собой право обратиться за возмещением ущерба к Главному исполнителю. При наличии более 2 случаев Сервис вправе отключить Исполнителя исходя из оценки Событий.
9	Критические нарушения Условия использования Сервиса	Привлечение третьего лица к оказанию Услуг по Заказу	-	3000 руб. с отключением Исполнителя от Сервиса	Совершение оплаты таким образом расценивается как два отдельных События с предоставлением своего личного номера телефона.
		Предоставление личных данных	Исполнитель оставил свой личный номер Оплата Стоимости Услуг "в обход" правил Сервиса (на карту Исполнителю)		
10	Индивидуальные случаи	- Претензии - Ущерб - Мошенничество - Опоздание более чем на 2 часа - Уход с заказа без его оплаты	- Медийность и общественная огласка, влекущие негативные риски для репутации Сервиса - Противоправные действия - Причинение вреда жизни и здоровью	Определяется на усмотрение Сервиса вплоть до штрафа в размере вознаграждения Исполнителя, в том числе с возможностью ограничения доступа к Сервису	Повышение комиссии Сервиса составляет от 20 до 100% от суммы вознаграждения Исполнителя и не включает в себя компенсации и расходы Сервиса.

- Размер возмещения ущерба ограничен размером выплаты лицу, чье право нарушено, для восстановления нарушенного права в результате утраты или повреждения имущества.
- Размер изменения комиссии Сервиса в абсолютных величинах округляется по общепринятым математическим правилам округления.

Классификатор проблем качества оказанной Услуги

Класс нарушения	Зона	Наименование конкретной опции, мытье/чистка/осуществление которой входит в состав Услуги: опция не получена/получена с нарушением стандарта качества	Стандарт качества выполнения услуги/опции
Грубые нарушения Регламента	Кухня	Мытье фасадов	<p>Критерии данного стандарта применяются к опции в зависимости от ее наличия или отсутствия в заказе.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Сухая уборка: После сухой уборки пола и текстильных покрытий (ковров, мягкой мебели) в зоне доступа и под мелкими предметами в углах и на плинтусах должны отсутствовать: мусор, песок, пыль, пух, волосы, шерсть животных, а также волокна от салфеток. ● Влажная уборка: После влажной уборки твердых покрытий как на открытых поверхностях, так и под мебелью в углах, на плинтусах и в других доступных местах должны отсутствовать: мусор, песок, пыль, пух, волосы, шерсть животных, а также волокна от салфеток. На поверхностях должны отсутствовать пятна, в том числе от высохших капель и брызг, разводы, липкий либо жирный налет, мутные пленки, потеря блеска и скользкость после высыхания. Поверхности должны быть вытерты насухо. ● Уборка сантехники: После уборки на сантехнике должны отсутствовать любые видимые загрязнения, водный и мочевой камень, мыльные разводы, жировая пленка, ржавчина. ● Мытье стеклянных и зеркальных поверхностей: После уборки на стеклянных поверхностях должны отсутствовать подтеки, пятна и разводы от загрязнений и моющих средств, скоплений пыли и ворса от
		Мытье кухонного фартука	
		Мытье столешницы – рабочей поверхности	
		Мытье раковины	
		Мытье стола	
		Мытье зеркальных или/и стеклянных поверхностей	
		Вынос мусора	
		Мытье пола	
		Мытье вытяжки	
		Мытье варочной поверхности	
		Мытье духового шкафа	
		Мытье холодильника	
		Мытье микроволновой печи	

	<p>Мытье мелкой бытовой техники</p> <p>Мытье люстры</p> <p>Обеспыливание стен</p> <p>Удаление локальных загрязнений со стен</p> <p>Мытье посуды</p> <p>Мытье мусорного отсека и/или мусорной корзины</p> <p>Мытье мытье кухонного шкафа внутри</p> <p>Мытье верхней поверхности шкафов</p> <p>Мытье окон</p> <p>Уборка балкона</p> <p>Мытье балконного остекления</p> <p>Мытье подоконника</p> <p>Мытье батареи</p> <p>Мытье межкомнатной двери</p> <p>Мытье дверцы посудомоечной машины</p> <p>Мытье смесителей</p> <p>Чистка ковровых покрытий</p> <p>Мытье под предметами и/или мелкой бытовой техникой</p>	<p>салфеток.</p> <p>● Одежда и обувь: Вся одежда должна быть сложена аккуратной стопкой или повешена на спинку стула или кресла. Верхняя одежда аккуратно развешана на вешалке в прихожей. Обувь в прихожей аккуратно расставлена по парам.</p> <p>● Предметы: Все предметы, вещи и детские игрушки после уборки должны оставаться на своих местах аккуратно сложенными или расставленными. Обязательно протирайте пыль под предметами и сами предметы. Если для удобства уборки заправляли шторы, не забудьте их расправить в конце.</p> <p>● Постельное белье: Перед уборкой уточните у клиента, нужно ли заменить постельное белье, и если нужно, попросите у клиента комплект чистого белья. Обязательно снимите грязное белье перед тем, как застелить чистое. Если клиенту не нужно менять постельное белье, аккуратно заправьте кровать.</p> <p>● Мытье посуды: Необходимо мыть всю грязную посуду, оставленную клиентом. На вымытой посуде не должно быть остатков еды, жирного налета или моющего средства. Сушить посуду необходимо на сушке или в том месте, где укажет клиент. Внутри духовки нужно вымыть грязные сковородки и остальную посуду, находящуюся в духовом шкафу.</p> <p>● Мусор: Во всей квартире, где есть мусорные ведра, мусорные мешки должны быть заменены на новые. В конце уборки мусор необходимо забрать и оставить в мусоропроводе или уличном мусорном контейнере.</p> <p>После уборки различных твердых поверхностей допускаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Неустранимые дефекты, выявленные перед началом работ, например ожоги от химических средств. Обязательно сообщите клиенту и Сервису о выявленных дефектах. ● Застарелые, не поддающиеся выведению пятна. После уборки обязательно сообщите клиенту и Сервису, какие пятна не удалось отчистить и почему.
--	--	--

		Мытье мелких осветительных приборов	• Пятна и загрязнения, удаление которых приведет к разрушению и коррозии материала, потере эстетических свойств.
		Мытье стула	
		Мытье карниза	
		Обеспыливание потолка	
		Обеспыливание телевизора	
		Сухая чистка мягкой мебели	
	Санузел	Мытье ванной чаши	
		Мытье душевой кабины	
		Мытье раковины	
		Мытье унитаза	
		Мытье биде	
		Мытье смесителей	
		Мытье стеклянных и/или зеркальных поверхностей	
		Мытье пола	
		Мытье стен	
		Мытье и/или обеспыливание потолка	
		Мытье крупной бытовой техники	
		Мытье лотка животного	
		Мытье шкафов внутри	

		Мытье фасадов	
		Вынос мусора	
		Раскладка вещей	
		Мытье пола под ванной чашей	
		Чистка ковровых покрытий и/или изделий	
		Обеспыливание мелких предметов	
		Мытье пространства за унитазом	
		Мытье полотенцесушителя	
		Мытье мелких осветительных приборов	
		Мытье межкомнатной двери	
		Мытье крышки унитаза	
		Мытье ершика для унитаза	
Комната		Мытье окон	
		Уборка на балконе	
		Мытье балконного остекления	
		Мытье пола	
		Мытье зеркальных и/или стеклянных поверхностей	
		Чистка ковровых покрытий и/или изделий	
		Сухая чистка мягкой мебели	

	Мытье малогабаритной мебели
	Мытье крупногабаритной мебели
	Мытье шкафа внутри
	Вынос мусора
	Раскладка вещей и/или игрушек
	Обеспыливание крупной бытовой техники
	Обеспыливание мелкой бытовой техники
	Смена постельного белья
	Мытье люстры
	Мытье мелких осветительных приборов
	Обеспыливание и/или мытье стен
	Обеспыливание потолка
	Сбор посуды
	Обеспыливание предметов декора
	Мытье кондиционера снаружи
	Мытье под предметами и/или мелкой бытовой техникой
	Раскладка одежды
	Мытье подоконников
	Обеспыливание предметов мебели

		Мытье верхней поверхности шкафов	
		Мытье батареи	
		Мытье межкомнатной двери	
Коридор		Мытье пола	
		Мытье стеклянных и/или зеркальных поверхностей	
		Мытье малогабаритной мебели	
		Мытье крупногабаритной мебели	
		Мытье люстры	
		Расстановка обуви / одежду / предметов	
		Сухая чистка ковровых поверхностей	
		Мытье мелких осветительных приборов	
		Мытье под предметами/обувью	
		Мытье входной двери	
Общее		Мытье москитных сеток	
		Уборка в гардеробной	
		Мытье технического помещения	
		Мытье лестницы	
		Глажка белья	
Мелкие	Кухня	Мытье плинтуса	

нарушения Регламента (замечания Заказчика о незначительных нарушениях)		Мытье элементов декора	
		Обеспыливание розеток и/или выключателей	
		Расправка штор	
		Замена мусорных мешков	
		Мытье дверных ручек	
	Санузел	Обеспыливание элементов декора	
		Обеспыливание розеток и/или выключателей	
		Мытье дверных ручек	
	Комната	Мытье плинтусов	
		Обеспыливание розеток и/или выключателей	
		Расправка штор	
	Коридор	Мытье выключателей, розеток и т. п.	
		Мытье плинтусов	
		Обеспыливание предметов декора	
		Чистка дверного коврика	
		Обеспыливание розеток и/или выключателей	

Заключительные положения

Фиксация произошедшего События происходит на основании:

- Обращения клиента;
- Обращения иного лица, связанного с клиентом (родственник, сожитель и т. п.);
- Поступления сообщений из СМИ, интернета или соц. сетей, не содержащих признаки недостоверности;
- Сообщения Исполнителя.

Событие может быть оспорено Исполнителем путем личного обращения в адрес Сервиса по телефону либо лично при наличии уважительных оснований или фактов, доказывающих его отсутствие.

Исполнитель может оспорить Событие при условии наличия обстоятельств, свидетельствующих об отсутствии оснований для изменения комиссии Сервиса, при этом Исполнителю предоставить подробную информацию об исполнении Заказа.

Оспаривание События может быть осуществлено в течение 5 календарных дней с момента ее назначения и только единожды. По истечении указанного срока возможность оспаривания отсутствует.

Основания для оспаривания:

- Наличие положительной оценки в отзыве к Заказу, в рамках которого зафиксировано Событие;
- Наличие информации о Заказе, поступившей в день оказания услуг от Исполнителя, о потенциальных факторах, препятствующих или затрудняющих оказание услуг в процессе их оказания либо проведения дополнительных работ после завершения оказания услуг;
- Опоздание по уважительной причине, подтвержденной документально либо являющейся общеизвестной в силу оглашения в соц. сетях или СМИ;
- Наличие иных объективных причин, препятствующих оказанию Услуг, признанных Сервисом уважительными.

О принятом Сервисом решении Исполнитель будет уведомлен в течение 24 часов.

В случае повышения вознаграждения Сервиса в одном отчетном периоде при принятии решения об удовлетворении обращения Исполнителя сумма ранее установленного повышения может быть возвращена Исполнителю в следующем отчетном периоде.

Если предусмотренное увеличение комиссии Сервиса имеет предельные значения (от минимума к максимуму), Сервис самостоятельно принимает решение о конкретном размере в рамках отведенных пределов с учетом обстоятельств События.

Причиненный Исполнителем ущерб компенсируется в полном объеме. Компенсация определяется соглашением с Клиентом/вступившим в законную силу решением суда/на основании акта оценки/ иных подтверждающих размер ущерба документов.

Исполнитель самостоятельно знакомится с актуальной версией правил, Сервис вправе (но не обязан) отправить Исполнителям сервисное сообщение об изменении Правил.

Стартовый набор для Исполнителей генеральных уборок и уборок после ремонта

При подключении к Сервису Исполнитель вправе приобрести Стартовый набор стоимостью 570 рублей. Компенсация Стартового набора не предусмотрена. Стартовый набор приобретается и переходит в собственность Исполнителя и состоит из формы.

При назначении Исполнителя Главным Исполнитель вправе приобрести набор Главного стоимостью 2400 рублей. Компенсация в размере 2400 бонусных баллов производится после выполнения одного Заказа с использованием приобретенных товаров при оказании услуг посредством Сервиса. Баллы в указанном количестве зачисляются на бонусный счет Исполнителя и могут быть потрачены на уменьшение комиссии Сервиса.

Стартовый набор Исполнителя

№	Наименование	Количество, ед.	Срок амортизации
Рюкзак и форма			
1	Футболка черная	1 шт.	Бессрочно
2	Фартук зеленый	1 шт.	Бессрочно

Дополнительное оборудование (для исполнителей в роли “Главный”)

№	Наименование	Количество, ед.	Срок амортизации
Инвентарь			
1	Скребок с лезвием	1 шт.	Бессрочно
2	Щетка-утюжок с ручным захватом	1 шт.	Бессрочно
3	Флакон с распылителем 0,5 л	3 шт.	Бессрочно
4	Флакон с распылителем 0,25 л	2 шт.	Бессрочно
5	Паста Aluchrom полировальная для смесителей	1 шт.	Бессрочно

Приложение № 5

Комплект для генеральных уборок и уборок после ремонта

Комплект предоставляется для выполнения генеральной уборки и уборки после ремонта и доставляется курьером непосредственно к Заказу.

Комплект состоит из многоразового инвентаря и оборудования, а также бокса с одноразовыми расходными материалами и химических средств.

Один бокс рассчитан на уборку помещения площадью до 50 кв.м. На каждые последующие 25 км.м. полагается еще по одному боксу.

Комплект многоразового инвентаря и оборудования

№	Наименование	Количество, ед.	Срок амортизации
Оборудование и комплектующие			
1	Пылесос Karcher WD 3/Makita	1 шт.	Бессрочно
2	Дополнительный пылесборник	2 шт.	По мере использования
3	Пароочиститель Karcher SC 2	1 шт.	Бессрочно
Инвентарь			
4	Стремянка	1 шт.	Бессрочно
5	Держатель мопов	3 шт.	Бессрочно
6	Ручка для швабры	3 шт.	Бессрочно
7	Шест для окон	1 шт.	Бессрочно
8	Комплект метла и совок	1 шт.	Бессрочно
9	Щетка	2 шт.	Бессрочно
10	Сгон для стекол	2 шт.	Бессрочно
11	Держатель шубки	1 шт.	Бессрочно
12	Ведро складное	4 шт.	Бессрочно
13	Электрический удлинитель	1 шт.	Бессрочно
14	Чехол для инвентаря	1 шт	Бессрочно
15	Чехол для насадок оборудования	1 шт	Бессрочно
16	Сумка для переноски инвентаря (генуборки)	1 шт	Бессрочно

Состав бокса

№	Наименование	Количество, ед.	Срок амортизации
Расходные материалы			
1	Салфетка одноразовая для финишной уборки	50 шт.	1 уборка
2	Салфетка для обычных поверхностей (генуборки)	3 шт.	1 уборка
3	Салфетка для санузла (генуборки)	3 шт.	1 уборка
4	Салфетка универсальная 1/2	1 шт.	1 уборка
5	Салфетка для стекол и зеркал (микроспан)	1 шт.	1 уборка
6	Губки одноразовые	5 шт.	1 уборка
7	Губка меламиновая	1 шт.	1 уборка
8	Перчатки одноразовые	4 пары	1 уборка
9	Мусорные мешки	14 шт.	1 уборка
10	Лезвия для скребков	4 шт.	1 уборка
11	Моп	2 шт.	1 уборка
12	Шубка для стекол	1 шт.	1 уборка
13	Пад абразивный	1 шт.	1 уборка
14	Резинка канцелярская	8 шт.	1 уборка
Химия			
15	Универсальное средство	500 мл	1 уборка
16	Универсальное средство саше	50 мл	1 уборка
17	Кислотное средство сильное	250 мл	1 уборка
18	Кислотное средство слабое	250 мл	1 уборка
19	Щелочное средство	250 мл	1 уборка
20	Антиграффити	100 мл	1 уборка
21	Чистящий крем	100 мл	1 уборка
22	Полироль для мебели	50 мл	1 уборка
23	Нейтрализатор запаха	50 мл	1 уборка