**Договор оферты**

**На оказание бытовых услуг**

г.Брест 04.01.2021
Общество с ограниченной ответственностью «Стекло-Маркет» (далее – Исполнитель), в лице директора Бранцевича Дмитрия Владимировича, действующего на основании Устава, и Физическое лицо, обратившееся с заказом на бытовые услуги, вызвав курьера Исполнителя на дом, или другое оговоренное место и оформив бланк-заявку на бытовые услуги через опломбированные мешки, далее – Заказчик), заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1. По данному Договору оферты Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги, указанные в п. 1.2. настоящего Договора, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
1.2. Исполнитель обязуется оказать следующие услуги:
1.2.1. Химчистка одежды
1.2.2. Стирка одежды
1.2.3. Чистка обуви, сумок и аксессуаров
1.2.4. Чистка ковров ( не пломбируются)
1.2.5. Чистка подушек (без замены наперников)
1.3. Ориентировочный срок выполнения работ: 5-7 рабочих дней на чистку текстиля, с даты доставки вещей в цех; 7-10 рабочих дней на чистку ковров.
Срок исполнения заказа может быть установлен индивидуально по договоренности между Исполнителем и Заказчиком.
1.4. Стоимость услуг определяется на основании действующего прейскуранта, опубликованного на сайте [riana.by](https://dry.by/price.html) . Цены могут отличаться от прейскуранта по договоренности между Исполнителем и Заказчиком. Услуги ООО "Стекло-Маркет" не облагаются НДС в соответствии с действующим НК РБ.

**2. Права и обязанности сторон**

2.1.Исполнитель обязан немедленно предупредить Заказчика и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:
- непригодности или недоброкачественности, переданных Заказчиком изделий;
- возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);
- иных независящих от Исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.
2.2. Исполнитель приступает к работе только после полного согласования плана работы с Заказчиком. Заказчик обязан подробно и точно изложить все свои пожелания и требования во избежание недопонимания в квитанции-договоре. В случае невыполнения этого условия, претензии к результату работы не принимаются, при условии, что работа выполнена надлежащим качеством.
2.3. Исполнитель вправе:
- не приступать к работе, приостановить ее, если Заказчик нарушает свои обязанности по настоящему договору, а также потребовать возмещения убытков;
- удержать результат работы, при неисполнении Заказчиком обязанности уплатить предусмотренную договором цену работы;
- в случае, если после согласования плана работы с Заказчиком, Заказчик передумает или несвоевременно оповестит о желаемых изменениях, потребовать оплаты выполненной им работы;
2.4. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала, принятого им от Заказчика, если Заказчик предупрежден Исполнителем об особых свойствах материала, которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату. Незнание Заказчиком особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.
2.5. Исполнитель не несёт ответственности за оставленные в карманах ценные вещи.
2.6. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю всю необходимую информацию о желаемом результате работы.
2.7. Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в полном объеме.
2.8. В случае сильного износа и ветхости изделия Исполнитель не отвечает за возможные механические повреждения в процессе обработки.
2.9. Заказчик вправе проверять ход и качество оказания услуг, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

**3. Оформление и оплата заказа**

**3.1. Оформление заказа при вызове курьера Исполнителя на дом.**
3.1.1. Заказчик оформляет заявку на сайте [riana.by](https://dry.by/) для вызова курьера на дом с указанием: ФИО, телефона, электронной почты, адреса доставки, примечания, либо позвонив диспетчеру по телефону +375 (29) 300-20-50 или короткому номеру: 2050 (только для абонентов МТС).

Диспетчер Исполнителя связывается с Заказчиком по телефону в течении одного часа после поступления заявки (если заявка поступила в рабочий день с 9:00 до 18:00) и договаривается о дате и времени приезда курьера. Заявки, которые поступили в выходной или праздничный день (или после 18:00), обрабатываются в первый последующий рабочий день с 9:00.
3.1.2. По прибытию, курьер Исполнителя оформляет заказ с использованием специальных транспортировочных мешков и пломб с уникальными порядковыми номерами для обеспечения целостности сдаваемых в чистку изделий.
3.1.3. Заказчик кладет свои вещи в мешок, а курьер Исполнителя оформляет предварительный договор с указанием: ФИО, телефона, даты сдачи, номера пломбы, наименования изделий, примечания. После оформления предварительного договора, Заказчик и Исполнитель ставят свои подписи на договоре.

3.1.4. Минимальна предварительная оплата за оказанные услуги – 49 рублей. Оплата осуществляется: за наличный расчет, по банковской карте или через систему e-pos. Один экземпляр договора курьер Исполнителя кладет в мешок и затягивает его пломбой, второй экземпляр оставляет Заказчику.
3.1.5. Исполнитель обязуется в течение суток с момента получения опломбированного мешка от Заказчика оформить заказ следующим образом:
3.1.5.1. Исполнитель проверяет целостность мешка, вскрывает пломбу и достает содержимое мешка, с помощью фото и/или видеокамеры фиксируются внешнее состояние и дефекты вещей.
3.1.5.2. Исполнитель формирует с помощью автоматизированной программы учета квитанцию-договор, содержащую в себе: номер и дату заказа, дату выдачи заказа, ФИО и телефон Заказчика, штрих-код заказа, номер пломбы на мешке, перечень оказываемых услуг с указанием стоимости, указывает все видимые дефекты и предупреждения.
3.1.5.3. После формирования квитанции, Исполнитель отправляет электронное письмо с квитанцией-договором, а также, при необходимости, фотоматериалы с приемки заказа, на указанный Заказчиком адрес электронной почты.
3.1.5.4. Исполнитель отправляет Заказчику информационное уведомление на заранее согласованный мессенджер, о том, что заказ оформлен, и Заказчику необходимо ознакомиться с деталями заказа и подтвердить согласие с квитанцией-договором, которую Исполнитель отправил по электронной почте.
3.1.5.5. После получения акцепта путем совершения оплаты, Исполнитель приступает к выполнению заказа. В случае, если Заказчик отказывается от условий договора и не акцептирует его в течение 24 часов с момента получения SMS-уведомления, заказ аннулируется, и Заказчик самостоятельно обращается в филиал Исполнителя, чтобы забрать аннулированный заказ.
3.1.5.6. После выполнения заказа, Исполнитель связывается по телефону с Заказчиком и согласовывает дату, время и место доставки заказа. В случае, если заказ не был оплачен Заказчиком онлайн, Заказчик оплачивает заказ банковской картой через терминал курьеру Исполнителя. При этом Заказчик ставит подпись в квитанции-договоре о том, что заказ получил и претензий к Исполнителю не имеет.
3.1.5.7. Минимальная сумма заказа для вызова курьера Исполнителя на дом – 49 руб. При меньшей сумме доставка стоит 20 руб., что включает в себя и забор, и возврат вещей. Радиус доставки указан на сайте riana.by.

**3.2. Описание процедуры возврата денежных средств.**
3.2.1. В случае, если услуги выполнены, и Заказчик не имеет претензий к качеству оказанных услуг, окончательный расчет осуществляется при выдаче готовых изделий .
3.2.2. В случае, если Заказчик не доволен качеством оказанных услуг, он оформляет претензию в письменном виде и предоставляет её Исполнителю. Исполнитель в течение 14 календарных дней направляет ответ на претензию Заказчику. По согласованию сторон, может быть проведена химико-технологическая или товароведческая экспертиза после оказания бытовых услуг. Стороны прилагают все усилия для урегулирования претензии. При достижении решения по возврату денежных средств, Исполнитель производит возврат наличным или безналичным способом (в зависимости от того, каким способом Заказчик изначально оплачивал заказ).

**4. Правила и предупреждения по оказанию услуг химчистки**

**4.1. Согласно Правилам бытового обслуживания населения, а также СТБ 151-2001, на изделиях после химической чистки допускаются:**
4.1.1. Дефекты и пороки, неустранимые в процессе химчистки:
-пятна от косметики, лекарств, различных масел, закрепившиеся и окислившиеся пятна всех групп, закрасы;
-вытравки цвета, свалянность и натертость;
-желтизна (побурение), в том числе на изделиях из искусственного и натурального меха, образовавшаяся в результате окислительных процессов под воздействием света и погоды, а также в результате окисления жировых запятнений, на подкладке - от действия загрязнений;
4.1.2.Скрытые дефекты и пороки, проявившиеся в процессе обработки:
-дефекты сырья и выделки (оспины, болячки, свищи, тощесть, жилистость, кожеедины, молеедины, подрезь, выхваты, утонение шкуры, неровный волос, сквозной волос, отдушистость,
-жировые пятна и полосы, неоднородное сырье и др.);
-дефекты ткацкого, красильно-отделочного и швейного производства;
-изменение оттенка цвета;
-разнооттеночность по деталям;
-закрасы вследствие неправильного подбора материалов (утепляющие подкладки, воротники и др.);
-затеки и ореолы на изделиях из плащевых тканей с пленочным покрытием или утепленных пухом;
-миграция клея и полимерной крошки с дублирующих материалов на лицевую сторону изделия;
-пятна, полосы вследствие истирания одного из видов волокон на изделиях из меланжевых тканей и трикотажных полотен;
-отслоения завитков меха, пленочного покрытия, ворсового покрытия, расслоение сдублированных материалов вследствие старения полимерных материалов и клеевых композиций;
-частичное или полное удаление полимерного покрытия на изделиях мехового и кожевенного велюра с пигментно- покрывающей отделкой («крэк», «пропитки», «лазер», «мрамор» и т.п.), а также кож покрывного покрытия;
-частичное или полное повреждение рисунка, нанесенного методом шелкографии или термопереводных аппликаций;
-нарушение рисунка ворса, полученного методом термофиксации;
-вытягивание петель, нарушение целостности на изделиях из тканей фасонного переплетения (букле, завиток, жаккард), спуск петель и затяжки на трикотажных изделиях;
-потеря объемности нетканого синтетического утеплителя;
-деформация изделий, изготовленных из высокоусадочных волокон, а также изделий из натуральных кож, изготовленных из неоднородного сырья и подвергнутых значительной вытяжке при пошиве;
-белесоватость и вытертость в местах интенсивного трения и действия потосальных загрязнений;
-нарушение целостности изделий в результате воздействия едких химических веществ, молевых и механических повреждений, подкладки, ослабленной от трения и действия пота, обтрепывание нитей в особо потертых местах;
-блеск на изделиях из шерстяных тканей вследствие истирания чешуйчатого слоя кератина, «пиллинг» (скатывание волокон в комочки);
-обрыв подплечников, потеря пуха, отклеивание заплат, подгибов и т.п.;
-увеличение жесткости.
**4.2. Согласно СТБ 150-2002, после перекрашивания на изделиях допускаются:**
-неравномерная окраска в сильно вытертых или выгоревших местах, на линиях перегиба, разнооттеночность, темные и светлые пятна, образовавшиеся в местах запятнений различных групп;
-нарушение целостности изделий в результате имеющихся повреждений до перекрашивания;
-жесткость и ломкость кожевой ткани;
-изменение линейных размеров и деформация изделий, изготовленных с применением клеевых прокладочных материалов, из натурального меха, спилка, овчин, а также сшитых из сильно вытянутых шкур при пошиве;
-белесоватые закостенелые пятна в местах прижизненных дефектов шкур животных.
**4.3. Химчистка не несет ответственность за порчу изделия и качество чистки, если:**
4.3.1. Отсутствует или неверно составлена маркировка с символами по уходу.
-Изделия изготовлены с нарушением технологии кроя и шитья (использование некачественного материала, ниток, наличие неправильного крепления деталей и пр.).
-Была проведена неквалифицированная домашняя обработка.
-Изделие произведено кустарным способом.
**4.4. Общие предупреждения.**
4.4.1. Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что: пятна от крови, краски, растительных масел, лекарств, духов, дезодорантов, вина с добавками красителя, жировые и застаревшие пятна, закреплённые самостоятельной чисткой в домашних условиях, плохо поддаются выведению. Изделия с такими пятнами принимаются без гарантии пятновыводки. Изделия, имеющие плиссировку на ткани, принимаются без гарантии сохранения плиссировки. Галстуки принимаются без гарантии целостности швов или ткани (в случае ее ветхости). Изделия из велюра или бархата принимаются в химчистку без гарантии сохранения ворса.
4.4.2. При наличии на изделии несъёмной фурнитуры и деталей из искусственных материалов Исполнитель снимает с себя ответственность в случае её повреждения и потери изделием товарного вида.
4.4.3. Все претензии к качеству услуги могут быть предъявлены только в момент приёма-выдачи заказа (п.6 ст. 31 Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей").
4.4.4. Заказчик согласен получать рекламные SMS-сообщения от ООО "Стекло-Маркет" на мобильный телефонный номер, указанный в квитанции-договоре. В случае, если клиент желает отказаться от SMS-рассылки, он должен направить запрос на Viber или позвонить по телефонам: +375 (29) 77-99-181, +375(33) 300-20-50.

**5. Сдача-приемка результатов работ**

**5.1. Заказ оформлен при вызове курьера Исполнителя на дом.**
5.1.1. После выполнения заказа, Исполнитель связывается по телефону с Заказчиком и согласовывает дату, время и место доставки заказа. В случае, если заказ не был оплачен Заказчиком онлайн, Заказчик оплачивает заказ банковской картой через терминал курьеру Исполнителя. При этом Заказчик ставит подпись в квитанции-договоре о том, что заказ получил и претензий к Исполнителю не имеет.

**6. Порядок разрешения споров**

6.1. Разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с исполнением настоящего договора, разрешаются путем переговоров на основании выставленной письменной претензии. Срок рассмотрения претензии – 14 (Четырнадцать) дней с даты ее вручения.
6.2. В случае если результат переговоров не будет достигнут, Стороны обращаются за разрешением спора в суд г. Бреста в порядке, установленном действующим законодательством Республики Беларусь.

**7. Заключительные положения**

7.1. Данный договор публичной оферты, на условиях которого Исполнителем в интересах Заказчика выполняются работы, размещен на сайте [www.riana.by](http://www.riana.by)

7.2. Все действующие скидки распространяются на заказы доставки.

**8. Адреса и реквизиты исполнителя**

Общество с ограниченной ответственностью «Стекло-Маркет»

Юридический адрес: г. Брест, ул. Л-та Рябцева 108А/1

Почтовый адрес: г. Брест, ул. Л-та Рябцева 108А/1

Адрес и телефон производственного цеха: г. Брест, пр-т Машерова 17 (во внутреннем дворе здания ЦУМ)

8 029 77-99-181; 8 033 300-20-50; 20-50, e-male rianabrest@yandex.ru

ЗАО «РРБ-Банк» р\с: **BY 69 REDJ 3012 1062 8900 1000 0933** BIC: REDJBY22