



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО УБОРКЕ ПОМЕЩЕНИЙ

Версия от 23 марта 2017 года

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой ООО «Фефел» (далее – «Исполнитель») и содержит все существенные условия по оказанию услуг по уборке помещений (клининговых услуг) любому физическому лицу, оформившему заказ на сайте www.fefel.ru (далее по тексту – «Заказчик»).

1.2. Исполнитель – общество с ограниченной ответственностью «Фефел», ОГРН 5167746292434, адрес 125367, г. Москва, Врачебный пр-д, д.10, пом.Ш, ком.1

1.3. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 и пункта 3 статьи 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), в случае оформления заказа на сайте Исполнителя и оплаты услуг, физическое лицо акцептирует (принимает) настоящую оферту и становится Заказчиком, а Исполнитель и Заказчик совместно – Сторонами настоящего Договора оферты (далее по тексту – «Договор»).

1.4. Настоящий Договор содержит в себе условия договоров оказания услуг и бытового подряда и регулируется нормами Гражданского Кодекса Российской Федерации и Законом РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.5. Совершая действия по акцепту настоящего Договора, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Исполнителем.

2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящего Договора приведенные ниже термины и определения имеют следующие значения:

Оферта – настоящий Договор оферты, опубликованный в сети Интернет на сайте www.fefel.ru и содержащий предложение неопределенному кругу лиц.

Акцепт Оферты – полное и безоговорочное принятие условий Договора оферты Заказчиком путем осуществления действий, указанных в пункте 3.3 Договора оферты. Акцепт Оферты создает Договор между Заказчиком и Исполнителем.

Веб-сайт – принадлежащий Исполнителю Интернет-ресурс, размещенный для публичного доступа в сети Интернет по адресу www.fefel.ru, обеспечивающий информирование пользователей сайта об услугах Исполнителя, порядке заказа и оплаты, и предоставляющий возможность для потенциальных Заказчиков оформить заказ онлайн.

Договор оферты – настоящий Договор, который заключается между Исполнителем и Заказчиком на оказание услуг по уборке помещений Заказчика путем акцепта оферты.

Заказчик – физическое лицо, являющееся пользователем сайта www.fefel.ru, и заключившее Договор оферты с Исполнителем.

Заказ – заказ на услуги Исполнителя, надлежащим образом оформленный на сайте www.fefel.ru.

Пользователь – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право на заключение Договора с Исполнителем.

Перечень услуг — комплекс услуг по обслуживанию Заказчиков, опубликованный на сайте Исполнителя.

Прайс-лист на услуги — систематизированный перечень Услуг Исполнителя с расценками, действующими в течение указанного в Прайс-листе периода обслуживания.

Режим “Индивидуальная уборка” — режим предоставления клининговых услуг Заказчику Исполнителем, который предполагает единоразовую уборку помещений, указанных Заказчиком при оформлении Заказа.

Служба поддержки — соответствующее структурное подразделение Исполнителя, контролирующее поступающие Заказы и поддерживающее обратную связь с Пользователями и Заказчиками по телефону +7 (499)6537568 и электронной почте info@fefel.ru

2.2. В настоящей Оферте могут быть использованы термины, не определенные в п.2.1. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом настоящей Оферты. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Оферты следует руководствоваться толкованием термина: в первую очередь — на сайте Исполнителя, во вторую очередь — сложившимся в сети Интернет.

3. Предмет Договора оферты и акцент оферты

3.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию комплекса клининговых услуг по уборке помещений (Объекта уборки), объем и условия оказания которых отражены в Заказе, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги по установленной стоимости, указанной в Прайс-листе Исполнителя.

3.2. Публичная оферта, Перечень услуг и Прайс-лист являются официальными документами и публикуются на сайте Исполнителя.

3.3. Настоящий Договор публичной оферты считается заключенным (акцент оферты) с момента подтверждения Заказчиком своего согласия с его условиями путем установки отметки «Я принимаю условия оферты» на этапе оформления Заказа на веб-сайте Исполнителя, после чего Договор признается документом, имеющим юридическую силу во взаимоотношениях Заказчика и Исполнителя.

3.4. Настоящим Заказчик дает согласие на получение информации от Исполнителя посредством sms и e-mail рассылок.

3.5. Услуги Исполнителя предоставляются Пользователю только при условии оформления Заказа на веб-сайте Исполнителя.

3.6. Присоединяясь к настоящему Договору и оставляя свой Заказ на сайте Исполнителя путем заполнения формы, Пользователь:

- Признает и подтверждает, что он внимательно и в полном объеме ознакомился с настоящим Договором и содержащимися в нем условиями;
- Признает и подтверждает, что все положения настоящего Договора и условия его выполнения ему понятны;

3.7. Заказчик не вправе воспроизводить, повторять и копировать, продавать и перепродавать, а также использовать для каких-либо коммерческих целей сайт, его контент, или доступ к нему, кроме тех случаев, когда Заказчик получил такое разрешение от Исполнителя, либо, когда это прямо предусмотрено настоящим Договором.

3.8. Исполнитель вправе заблокировать или удалить любой контент без объяснения причин, в том числе в случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора или условий иных документов, а также в случае, если:

— Заказчик размещает контент оскорбительного содержания и/или нарушающий права третьих лиц;

— Заказчик распространяет порочащую деловую репутацию Исполнителя информацию, ненадлежащую рекламу, спам, информацию, нарушающую законодательство и/или права Исполнителя и/или третьих лиц.

3.9. После того, как Пользователь оформил Заказ на сайте Исполнителя, Пользователь становится Заказчиком и стороной настоящего Договора. В процессе оформления Заказа Заказчик выбирает способ оплаты услуг и оплачивает его (при выборе безналичного способа оплаты) в соответствии с тарифами Исполнителя, указанными в Прайс-листе. После чего с Заказчиком связывается

представитель Исполнителя и обговаривает с Заказчиком дату и время выполнения Заказа, а также иные существенные детали, которыми, при необходимости, дополняется Заказ.

3.10. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Договор оферты. При внесении изменений в актуальной редакции указывается дата последнего обновления. Новая редакция вступает в силу с момента ее размещения, если иное не предусмотрено новой редакцией Договора.

Действующая редакция Договора всегда находится на странице по адресу: www.fefel.ru

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. оказывать услуги качественно и в сроки, согласованные Сторонами в рамках настоящего Договора;

4.1.2. приобрести и доставить на Объект все необходимые расходные материалы, инвентарь и оборудование;

4.1.3. немедленно предупредить Заказчика обо всех, не зависящих от него обстоятельствах, которые ставят под сомнение оказание услуг либо создают невозможность оказания услуг в сроки, согласованные Заказчиком, с правом приостановить оказание услуг и продлить сроки их оказания до получения соответствующих указаний Заказчика;

4.1.4. максимально экономно использовать электроэнергию, воду и другое обеспечение, предоставляемое Заказчиком.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуг, а также в любой момент приостановить оказание услуг, в случае, когда нарушение Заказчиком своих обязательств по Договору препятствует надлежащему исполнению Договора Исполнителем, а также при наличии обстоятельств, однозначно свидетельствующих о том, что исполнение Договора не будет произведено в установленный срок. Под указанными в настоящем пункте Договора обстоятельствами, помимо прочего, понимается, непоступление авансового платежа на расчетный счет (в кассу) Исполнителя, фактического несоответствия Объекта уборки данным, указанным в Заказчиком в Заказе, отсутствие доступа к воде, электроэнергии и т.п., наличие в месте оказания услуг посторонних лиц, препятствующих надлежащему исполнению обязательств Исполнителем (прочих подрядчиков, ремонтных рабочих и пр.), проведение в помещении работ, связанных с загрязнением помещения и т.п.

4.2.2. Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг по настоящему Договору в одностороннем внесудебном порядке путем соответствующего уведомления Заказчика в устной или письменной форме, в случае, если вынужденный простой Исполнителя составит свыше 3 (трех) часов. В этом случае ранее уплаченный Заказчиком авансовый платеж возврату не подлежит, а засчитывается в качестве компенсации убытков, возникших у Исполнителя в связи с вынужденным простоем. Под вынужденным простоем Исполнителя Стороны понимают невозможность оказания услуг, возникшую по причинам, не связанным с Исполнителем.

4.2.3. Исполнитель вправе самостоятельно определять способы оказания услуг по Договору; самостоятельно определять численный состав и квалификацию персонала Исполнителя, участвующего в оказании услуг Заказчику, а также на свое усмотрение осуществлять кадровую политику и управление привлекаемым персоналом Исполнителя.

4.2.4. Исполнитель вправе за свой счет и по своему усмотрению привлекать третьих лиц с целью надлежащего оказания услуг по Договору, неся ответственность за действия таких лиц, как за свои собственные.

4.2.5. Исполнитель может оказать услуги, не предусмотренные в соответствующем Заказе, за дополнительную плату и в дополнительно согласованные Сторонами сроки. Для оперативного решения вопросов по оказанию таких дополнительных услуг Исполнитель выставляет соответствующий счет, оплата которого является согласием Заказчика на выполнение таких дополнительных работ и их стоимости.

4.2.6. Исполнитель вправе назначить представителя для решения оперативных вопросов, возникающих в ходе оказания услуг, а также подписания необходимых документов от имени Исполнителя.

4.3. Заказчик обязан:

4.3.1. Предоставить персоналу Исполнителя своевременный и в полном объеме доступ к месту оказания услуг, надлежащее обеспечение электроэнергией, в том числе нормальное освещение на Объекте, горячее и холодное водоснабжение, наличие систем канализации, мусоросборников и т.п., а также контролировать их бесперебойное функционирование. Стоимость потребленных Исполнителем

в ходе оказания услуг по настоящему Договору электроэнергии, воды и прочих коммунальных ресурсов не подлежит компенсации Исполнителем и оплачивается Заказчиком самостоятельно и за свой счет.

4.3.2. Передать Исполнителю перечень специальных требований по технике безопасности, пожарной безопасности и поведения персонала Исполнителя на территории Заказчика при их наличии.

4.3.3. Подготовить Объект для возможности оказания услуг по его уборке Исполнителем без причинения ущерба Объекту, в том числе провести необходимое закрепление и ремонт предметов экстерьера и интерьера, изолировать помещения, в которых проводится уборка, от иных помещений, удалить из Объекта ценные, хрупкие и иные, не подлежащие уборке предметы и/или вещи, а также письменно проинформировать Исполнителя о наличии таких предметов и/или вещей на Объекте и необходимости применения специальных методов их очистки и/или сохранности. В случае непредоставления указанной выше информации Исполнитель не несет ответственности за возможное повреждение таких предметов и/или вещей.

4.3.4. Исключить возможность свободного доступа персонала Исполнителя к ценным вещам Заказчика (денежные средства, украшения, пластиковые карты и пр.) путем помещения их в сейф либо в закрытый шкаф.

4.3.5. Обеспечить присутствие на Объекте в течение всего периода оказания услуг ответственных представителей Заказчика с правом подписания от имени Заказчика всех необходимых в соответствии с условиями настоящего Договора документов и согласования всех возникающих вопросов в оперативном порядке.

4.3.6. Обеспечить беспрепятственный доступ персонала Исполнителя с необходимым инвентарем и оборудованием, в течение всего периода оказания услуг во все подлежащие уборке помещения на Объекте. При наличии пропускного режима Заказчик обязуется заблаговременно уведомить Исполнителя о необходимости оформления пропусков на Объект, а также оформить указанные пропуска до момента передачи Объекта для проведения уборки.

4.3.7. Обеспечить Исполнителя исправными источниками электроэнергии (220 Вт, 50 Гц), холодного и горячего водоснабжения, исправной системой канализации, предоставить место складирования отходов, мусора. В случае необходимости Заказчик обязуется обеспечить нормальное искусственное освещение Объекта уборки.

4.3.8. Предоставить помещение/место на Объекте или в непосредственной близости к Объекту, пригодное для переодевания персонала Исполнителя, а также обеспечить персоналу Исполнителя возможность использования туалетов и умывальников для личной гигиены.

4.3.9. Создать безопасные условия для оказания услуг на Объекте, а также исключить факторы, которые могут повлечь за собой травмирование персонала Исполнителя (при условии соблюдения ими инструкций по технике безопасности).

4.3.10. Незамедлительно информировать Исполнителя о любых ситуациях, которые могут привести к авариям или несчастным случаям на Объекте;

4.3.11. Незамедлительно принимать меры, необходимые для устранения обстоятельств, которые препятствуют оказанию услуг по Договору. В случае, если такие обстоятельства не будут устранены Заказчиком в течение 1 (одного) часа, то, начиная со следующего часа, персонал Исполнителя будет считаться находящимся в вынужденном простое по вине Заказчика.

4.3.12. По запросу Исполнителя предъявить последнему документы, подтверждающие права Заказчика на помещение, в котором будет производиться уборка;

4.3.13. С участием Исполнителя осматривать и принимать результаты оказанных услуг;

4.3.14. Принять оказанные Исполнителем услуги путем подписания Акта об оказании услуг либо предоставить письменный мотивированный отказ от подписания в момент окончания оказания услуг. В случае отказа от подписания Акта и непредоставлении письменного отказа от его подписания услуги Исполнителя считаются оказанными надлежащим образом и подлежат оплате в полном объеме;

4.3.15. Оплачивать услуги Исполнителя в размере и в сроки, согласованные в Заказах Заказчика.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. Во всякое время проверять ход и качество оказания услуг Исполнителя, не вмешиваясь в его деятельность.

5. Цена Договора и порядок расчетов

5.1. Стоимость услуг по настоящему Договору определяется в соответствии с Прайс-листом, публикуемым на веб-сайте Исполнителя, и рассчитывается в рублях РФ.

5.2. Заказчик может оплатить услуги Исполнителя безналичным способом. Оплата производится Заказчиком в день Заказа в размере 100% стоимости услуги. В момент оформления Заказа на сайте Исполнителя Заказчик передает Исполнителю информацию о реквизитах банковской карты. Настоящим Заказчик подтверждает, что является владельцем банковской карты.

5.3. Заказчик может оплатить услуги Исполнителя наличным способом в рублях РФ. Оплата производится Заказчиком в день оказания услуги в размере 100% стоимости услуги.

5.4. Стоимость услуг Исполнителя не может быть уменьшена Заказчиком в одностороннем порядке в случае, если какая-либо часть услуг не была оказана Исполнителем по причинам, не зависящим от Исполнителя, включая, но не ограничиваясь, несоответствию фактической площади Объекта уборки, заявленной в Заказе, вынужденного простоя Исполнителя, а также по иным основаниям, предусмотренным в настоящем Договоре.

6. Ответственность Сторон

6.1. Меры ответственности Сторон, не предусмотренные в настоящем Договоре, применяются в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

6.2. В случае невозможности оказания услуг по настоящему Договору, возникшему по причине, не связанной с Исполнителем, услуги Исполнителя подлежат оплате в полном объеме.

6.3. За несвоевременную оплату услуг по настоящему Договору Исполнитель вправе потребовать с Заказчика выплаты пени в размере 0.1% (Ноль целых одна десятая процента) от невыплаченной суммы за каждый календарный день просрочки оплаты, путем предъявления соответствующего письменного требования.

6.4. Уплата пени не освобождает Заказчика от исполнения лежащих на нем обязательств по оплате.

6.5. Исполнитель несет ответственность за качество услуг, оказываемых персоналом Исполнителя. В случае, если у Заказчика имеются обоснованные претензии к персоналу Исполнителя (некачественная уборка, нарушение трудовой дисциплины, низкая квалификация и т.п.), он письменно извещает об этом Исполнителя и предоставляет документы, необходимые Исполнителю как работодателю для принятия мер. При предъявлении Заказчиком обоснованной претензии Исполнитель обязан в оговоренные Сторонами сроки и за свой счет устранить обоснованные замечания Заказчика.

6.6. В случае виновного причинения ущерба имуществу Заказчика, Исполнитель возмещает ущерб на основании соответствующих документов в сроки, дополнительно оговоренные Сторонами. Стороны согласовали, что максимальный размер возмещения ни при каких условиях не может превышать 50% от стоимости услуг Исполнителя.

6.7. Исполнитель самостоятельно несет ответственность за обеспечение безопасных условий труда персонала последнего. В случае нарушения техники безопасности персоналом Исполнителя, наступления несчастных случаев Исполнитель принимает все меры и несет ответственность в пределах и порядке, установленных законодательством РФ.

6.8. В случае вынужденного простоя персонала Исполнителя на Объекте уборки, возникшего не по вине Исполнителя, такой простой оплачивается Заказчиком дополнительно к стоимости услуг Исполнителя, согласованной Сторонами в Заказе. Стоимость одного часа простоя определяется как Общая стоимость услуг Исполнителя, деленная на 8 (из расчета 8-ми часового рабочего дня). В случае вынужденного простоя срок оказания услуг может быть увеличен Исполнителем в одностороннем порядке.

6.9. Стороны согласовали, что с учетом характера оказываемых услуг, гарантия на результат услуг Исполнителем не предоставляется, а любые претензии после подписания Сторонами Акта об оказании услуг Исполнителем не принимаются и не рассматриваются.

6.10. Если проведение какого-либо вида уборки обычным способом с применением рекомендуемых производителями для таких поверхностей чистящих средств может, по мнению Исполнителя, вызвать порчу очищаемых поверхностей, Исполнитель информирует об этом Заказчика для проведения пробной чистки поверхности в присутствии представителей Сторон и подбора специального чистящего средства. В случае отсутствия такого предупреждения Исполнитель не несет ответственности за результат использования чистящих средств, рекомендованных производителями для таких поверхностей.

6.11. В случае, если в процессе проведения уборки выявится невозможность устранения отдельных загрязнений, Исполнитель проводит контрольную чистку в присутствии представителя Заказчика. При подтверждении невозможности удалить такие загрязнения, Заказчик не вправе предъявить Исполнителю претензии к качеству услуг.

6.12. При проведении уборки труднодоступных поверхностей в случае необходимости проведения подготовительных работ (снятие светильников, раскручивание оконных рам, отключение оборудования и пр.) такие работы должны быть осуществлены силами Заказчика до начала оказания услуг Исполнителем. В случае, когда такие подготовительные работы не были заблаговременно произведены Заказчиком, Исполнитель вправе либо приостановить оказание услуг до устранения Заказчиком указанных причин согласно п. 4.3.11. настоящего Договора, либо, по согласованию с Заказчиком, выполнить подготовительные работы своими силами, с выставлением счета Заказчику согласно п.4.2.5. Договора.

6.13. Заказчик обязуется ознакомиться с актуальной версией Договора при каждом посещении сайта Исполнителя до момента оформления Заказа.

6.14. Заказчик обязуется соблюдать условия настоящего Договора и правила пользования сайтом.

7. Порядок разрешения споров

7.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут разрешаться путем переговоров между Сторонами.

7.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров Стороны, после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий, передают их на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.

8. Форс-мажор

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, в случае если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате чрезвычайного характера, к которым относятся: наводнение, пожар, землетрясение и иные явления природы, а также война, военные действия, противоправные действия третьих лиц, акты или действия компетентных органов и любые другие обстоятельства вне разумного контроля Сторон, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования, отсутствие электроэнергии и/или сбой в работе компьютерных сетей, забастовки и т.п. Компетентными органами являются органы законодательной и исполнительной власти РФ, а также органы местного самоуправления, обладающие правом принятия решений и дачи указаний, обязательных для исполнения.

8.2. При наступлении и прекращении вышеуказанных обстоятельств, Сторона должна известить об этом другую Сторону в течение 2 (Двух) дней с момента наступления (прекращения) указанных обстоятельств. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств и их влиянии на исполнение Стороной своих обязанностей по Договору, а также предполагаемый срок их исполнения. К извещению должны быть приложены подтверждающие наступление форс-мажорных обстоятельств документы компетентных органов. Отсутствие извещения лишает Сторону, затронутую обстоятельствами непреодолимой силы, ссылаться на действие таких обстоятельств.

9. Конфиденциальность

9.1. Стороны обязуются сохранять строгую конфиденциальность информации, полученной в ходе исполнения настоящего Договора, и принять все возможные меры, чтобы предохранить полученную информацию от разглашения.

9.2. Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение такой информации может осуществляться только с письменного согласия другой Стороны независимо от причины прекращения действия настоящего Договора.

9.3. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или информации, ставшей таковой не по вине Сторон.

9.4. Исполнитель не несет ответственности в случае передачи информации или документов государственным органам, имеющим право их затребовать в соответствии с законодательством Российской Федерации. Исполнитель также освобождается от ответственности по настоящему Договору в случае, если такая передача не позволяет ему надлежащим образом исполнять обязательства, предписанные данным Договором.

9.5. Изложенные условия по конфиденциальности действуют в течение срока действия настоящего Договора и 2 (двух) лет после окончания срока его действия.

Реквизиты и контактная информация Исполнителя

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью "Фефел"

ИНН 7733305415

КПП 773301001

Свидетельство о государственной регистрации: 77#017365569

Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе: 77 #017365570

Банковские реквизиты: р/сч 40702810702780001732, к/сч 30101810200000000593 в АО "АЛЬФА-БАНК", БИК 044525593

Юридический адрес: 125367, г. Москва, Врачебный пр-д, д.10, пом.Ш, ком.1

Фактический адрес: 125367, г. Москва, Врачебный пр-д, д.10, пом.Ш, ком.1

Телефон: +7 (499) 653-75-68

Адрес в интернете: www.fefel.ru

ОКПО 05446605

ОКАТО 45283569000

ОКТМО 45368000000

Генеральный директор: Родина Инна Леонидовна