

ДОГОВОР ОФЕРТЫ

УТВЕРЖДЕН
ИП «DUMAN»
с «10» сентября 2024 года

Публичный договор (оферта)

на оказание услуг химчистки и реставрации обуви (изделия) «Pima»

Настоящий Публичный договор (оферта) является официальным предложением (публичной офертой) Индивидуального Предпринимателя «DUMAN», ИИН 940727302103, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», заключить Договор **на оказание услуг химчистки и реставрации обуви (изделия) «Pima»** (далее — Договор) с любым заинтересованным физическим или юридическим лицом, а также индивидуальным предпринимателем, именуемым в дальнейшем «Заказчик», оформившим заказ любым из следующих способов: обращением в пункт приема, на сайте <https://pima.kz>, по телефону или через мессенджер WhatsApp:

Call center: +7 700 870 30 40
Основной пункт приема: г.Алматы, пр. Абая 101: +7 747 360 30 30

на нижеследующих условиях:

Общие положения

1.1. В соответствии с пунктом 5 статьи 395 Гражданского Кодекса Республики Казахстан (ГК РК) в случае принятия изложенных ниже условий Договора, лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 396 ГК РК акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

Осуществляя заказ Услуги согласно Прайсу (прейскурант цен) любым способом, указанным в настоящем Договоре Заказчик принимает настоящие условия публичной оферты и соглашается с ними.

В связи с изложенным выше, внимательно прочитайте текст настоящей публичной оферты. Если вам непонятно содержание договора или вы не согласны с каким либо пунктом оферты, Исполнитель предлагает вам отказаться от заключения Договора и заказа Услуги химчистки и реставрации обуви (изделия) «Pima»

1.2. Заказ услуг, а также оплата услуг Исполнителя в соответствии с условиями настоящей оферты понимается как совершение Заказчиком акцепта.

1.3. Совершая действия по акцепту оферты (далее по тексту – Договор), Заказчик подтверждает, что:

- 1) является физическим лицом, достигшим возраста 18 лет, обладает правом и дееспособностью вступать в договорные отношения с Исполнителем в соответствии с законодательством РК;
- 2) ознакомлен и согласен с содержанием Договора;
- 3) ознакомлен и согласен со стоимостью, указанной Исполнителем;
- 4) получил полную информацию об Услугах Исполнителя, сроках и порядке их оказания.

1.4. Договор действует в течении одного календарного месяца. Заказчик самостоятельно несет ответственность за последствия не ознакомления с условиями настоящего Договора.

Договор не требует скрепления печатями и/или подписания Заказчиком и Исполнителем, сохраняя при этом полную юридическую силу.

Закключая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что имеет все полномочия на заключение данного Договора по своему усмотрению, с оплатой стоимости и выбора Услуги. Заказчик соглашается, что после оказания Услуг Исполнителем, третьи лица не могут предъявлять какие-либо требования к Исполнителю по вопросу оказания Услуг и принадлежности Изделия. В любом случае независимо от принадлежности вещи/Изделия Заказчику Исполнитель несет ответственность только перед Заказчиком. Исполнитель не проверяет право собственности на вещь или изделие у Заказчика. Все претензии о принадлежности вещи/изделия разрешаются Заказчиком с третьими лицами самостоятельно.

Назначая ответственное лицо или приобретая Услугу у Исполнителя для третьего лица или через третье лицо, Заказчик понимает, что это лицо является для Исполнителя равным Заказчику, и в последующем Заказчик не вправе ссылаться и оспаривать, что Исполнитель оказал услугу ненадлежащему лицу.

Термины и определения

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные в данном разделе Договора. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора. В случае отсутствия однозначного толкования следует руководствоваться толкованием термина, определенным: действующим законодательством РК, сложившимся (общеупотребимым) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, ГОСТ РК 1075-2002.

Каждый термин, определенный в данном разделе, сохраняет свое значение независимо от того, в каком месте Договора он встречается, слова, обозначающие единственное число, включают в себя и множественное, и наоборот.

Оферта/Публичный договор — публичное предложение Исполнителя, адресованное любому физическому или юридическому лицу, а также индивидуальному предпринимателю (Заказчику), заключить с ним договор на оказание платных услуг по стирке и химчистке.

Акцепт — полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий оферты Заказчиком путем осуществления действий: заказа услуг Заказчиком, а также полная или частичная оплата услуг Исполнителя, в соответствии с предусмотренными Договором условиями и зачислением этих средств на расчетный счет Исполнителя.

Изделие — является предметом который подлежит к оказанию Услуг Исполнителем.

2.3. Заказ — должным образом, оформленный запрос/задание Заказчика на получение Услуг, оформленный любым способом, указанным в настоящем Договоре, принятый и подтвержденный Исполнителем.

2.4. Call center/Диспетчер/Администратор-приемщик/ — соответствующий сотрудник Исполнителя, контролирующий поступающие Заказы и поддерживающее обратную связь с Заказчиком по телефону.

2.5. Курьер — соответствующий подрядчик, осуществляющий забор изделий от Заказчика и последующую доставку исполненных Заказов Заказчику.

2.6. Заказчик — любое заинтересованное физическое или юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, оформившее Заказ Услуг у Исполнителя любым удобным ему способом.

2.7. Услуги по настоящему Договору — это услуги Исполнителя указанные на сайте или прописанные и детализированные в Прайсе.

2.8. Способ заказа Услуг Заказчиком: обращение в пункт приема (адреса указаны выше), сайт Исполнителя — <https://pima.kz>; устно по телефону (номера указаны выше) или через мессенджер WhatsApp (номера указаны выше).

2.9. Обувь/изделие – это предмет, переданный Заказчиком Исполнителю для оказания выбранной Услуги.

Предмет Договора

Исполнитель обязуется оказать Услугу, согласно заказу Заказчика, а Заказчик обязуется оплатить выбранную Услугу.

Срок оказания Услуг зависит от типа обуви (изделия), сложности, срочности обработки и дополнительных услуг, согласованных с Заказчиком и устанавливается администратор-приемщиком при оформлении Заказа.

Обработка заказов производится сотрудниками Исполнителя в соответствии с графиком работы компании с учетом праздничных и сокращенных календарных дней.

Вывоз (забор) и доставка обуви (изделия) при количестве до четырех единиц (или до трех единиц для владельцев клубной карты Pima) выполняется за Курьером подрядной организации Исполнителя (Яндекс/Indrive) за счет Заказчика, стоимость определяется по тарифу подрядной организации. При количестве от четырех единиц (или от трех единиц для владельцев клубной карты Pima) вывоз(забор) и доставка осуществляется за счет Исполнителя.

Оформление заказа, условия забора и доставки

4.1. Заказчик оформляет заказ любым способом (обращение в пункт приема, сайт, телефон, мессенджер WhatsApp) с указанием: ФИО, телефона, адреса забора. После оформления заказа забором и доставкой, администратор-приемщик Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня связывается с Заказчиком по телефону и договаривается о дате и времени приезда курьера.

4.2. Для оформления заказа с забором и доставкой Заказчик должен предоставить действительные данные, необходимые для выполнения заказа. Ответственность за действительность и/или актуальность предоставленных данных, а также за некорректные данные, предоставленные Заказчиком и/или представителем/ответственным лицом Заказчика, несет Заказчик. Если при оформлении заказа Заказчиком была указана неправильная информация, в том числе неправильный адрес, неправильный телефон и другие данные, Исполнитель не несет ответственность за возникшие в связи с указанными обстоятельствами последствиями в виде невозможности исполнения заказа, его доставки по указанному адресу, неполучения Заказчиком подтверждения оформления заказа на указанный им телефон/адрес и т.п.

4.3. После оформления заказа, Исполнитель, в случае если дата, время и место забора/доставки заказа оговорены с Заказчиком, заранее уведомляет по телефону о том, что курьер выехал к Заказчику для передачи изделия или забора.

4.4. В случае если дата, время и место доставки/забора заказа не согласовано, Исполнитель связывается с Заказчиком по телефону и согласовывает дату, время и место доставки/забора изделия.

4.5. В случае отсутствия Заказчика или третьего лица/ответственного лица, в согласованное время в указанном месте, время ожидания Заказчика курьером принимается тарифом подрядной организации, по истечении которого дополнительную оплату за ожидание оплачивает Заказчик.

4.6. В случае если диспетчер не дозвонился до Заказчика за 1 час до согласованного времени забора или доставки, то заказ курьера отменяется или переносится на другое время.

4.7. С момента получения обуви (изделия) от курьера, администратор-приемщик Исполнителя под видеонаблюдением: раскладывает обувь (изделие) на смотровом столе, производит осмотр и описание каждого изделия в отдельности. В процессе приема обуви (изделий), приемщик Исполнителя связывается с Заказчиком по указанному номеру телефона и озвучивает дефекты обуви (изделий), сроки и стоимость заказа. Видео файл хранится у Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты приема

заказа от Заказчика. По факту согласования с Заказчиком объем работы, сроков и стоимости администратор-приемщик Исполнителя составляет акт приема обуви (изделия) и направляет Заказчику через мессенджер WhatsApp. Данное действие является надлежащим исполнением со стороны Исполнителя. Ответственность за неполучение информации возлагается на Заказчика.

4.8 Исполнитель использует фото/видео материалы с обувью Заказчика на своих рекламных компаниях без согласия Заказчика в любой форме

4.9. По окончании работ оказываемых услуг, Исполнитель сообщает Заказчику о готовности его обуви (изделия) к выдаче через мессенджер WhatsApp. Данное действие является надлежащим исполнением со стороны Исполнителя. Ответственность за неполучение информации возлагается на Заказчика.

4.10 В силу неопределенных обстоятельств сроки оказания услуг могут отклоняться до 2 (двух) календарных дней от указанных в документах. В подобных случаях Исполнитель сообщает об этом Заказчику по телефонному звонку или сообщением через мессенджер WhatsApp. Данное действие является надлежащим исполнением со стороны Исполнителя. Ответственность за неполучение информации возлагается на Заказчика.

4.11. Все претензии по качеству услуг могут быть предъявлены в момент получения и осмотра заказа независимо от способа получения заказа Заказчиком. Заказчик, принявший заказ без проверки качества услуг, подтверждает отсутствие каких-либо претензий к качеству оказанных услуг. После приема заказа Заказчиком претензии по качеству услуг не принимаются. При оказании Услуг по реставрации видов кожи и текстиля с окрашиванием, дальность визуального контроля составляет 1п.м.

В случае, если Заказчик не доволен качеством оказанных услуг, он оформляет претензию в письменном виде и предоставляет её Исполнителю. Исполнитель в течение 15 (пятнадцати) календарных дней направляет ответ на претензию Заказчику.

4.12. Исполнитель обязуется соблюдать согласованные сроки доставки/забора. По независящим от Исполнителя причинам время доставки/забора может быть увеличено в случаях затора или перекрытия участков дорог в направлении адреса забора/доставки, а также в случаях повышенного спроса и в праздничные даты.

Правила и предупреждения по оказанию Услуг

5.1 Услуги осуществляются в соответствии с требованиями СТ РК 1075-2002.

5.2 Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что вся несъёмная фурнитура: клёпки, крючки, кнопки, бегунки, собачки, металлические и тканевые лейблы, пайетки, стразы, стеклярус, бусинки, светящиеся элементы, принты, рисунок, светоотражающие эффекты, эглеты, элементы крепления, молнии и т. д. и т.п. принимаются без гарантии на повреждение их и потери изделием товарного вида.

5.3 Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что после химической очистки на изделии в местах сильного загрязнения и засаленности возможно проявление скрытых дефектов: пятен различного происхождения, белесости, вымывание и сход красителя, изменение цвета.

5.4 Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что пятна крови, краски, растительных масел, лекарств, духов, дезодорантов, вина с добавками красителя, жирные и застаревшие пятна, закрепленные самостоятельной чисткой в домашних условиях плохо поддаются выведению. Изделия с такими пятнами принимаются без обязательств на полное выведение, или Исполнитель вправе выставить дополнительную оплату за полное или частичное выведение пятен такого рода.

5.5 Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что пятна, закрепленные самостоятельной чисткой в домашних условиях, а также пятна неизвестного происхождения плохо поддаются выведению. Обувь (изделия) с такими пятнами принимаются без 100% гарантии пятноустранения, или Исполнитель вправе выставить дополнительную оплату за полное или частичное выведение пятен такого рода

5.6 Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что в случае сильного износа или загрязнения обуви (изделия), Исполнитель не отвечает за возможные механические повреждения в процессе обработки. После химической чистки также возможно проявление скрытых дефектов в виде: белесости, вымывания или схода красителя, изменения цвета. При наличии на изделии искусственных материалов и несъемной фурнитуры, запрещенных в химчистке, возможно повреждение изделия.

5.7 Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что к неустраняемым дефектам и недостаткам относятся: пятна от гелевых чернил, потосолевые и потожировые вытравки цвета (желтизна), покрасы и закрасы после стирки, желтизна и серость на подкладочном материале вследствие интенсивного трения, выгар ткани, вытирание волокон с нарушением структуры ткани, молевые повреждения, следы от заломов ткани, последствия неправильной сушки после стирки, усадка и свал пуха, пера и синтепона (уменьшение объема), покрас пуха и пера внутри изделия.

5.8 Релаксационная усадка ткани текстильной группы, в зависимости от качества ткани возможна до 3-5% от размеров

5.9 Срок хранения обуви (изделия) 10 (десять) дней, если курьер не смог доставить изделие Заказчику по любой причине в согласованный ранее срок. В случае неявки Заказчиком за обувью (изделием) в установленный срок, Исполнитель вправе по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней со дня, когда должно быть передана обувь (изделие) Заказчику и в последующем после письменного предупреждения, направленного любым способом, указанным в настоящем Договоре, о необходимости забрать обувь (изделие) от Исполнителя, Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего хранения неистребованного Заказчиком обуви (изделия) и передать его в благотворительный фонд. При передаче изделия в благотворительный фонд, Заказчик, ввиду своего молчания или бездействия, не вправе предъявлять Исполнителю какие-либо требования или претензии.

5.10 Исполнитель вправе консультировать Заказчика по ходу оформления, подтверждения, оплаты заказа, в том числе самостоятельно связываться с Заказчиком по указанным Заказчиком номерам телефонов.

5.11 Исполнитель вправе передавать свои права и обязанности по оказанию Услуг третьим лицам без дополнительного согласования с Заказчиком.

5.12 Исполнитель вправе выставить Заказчику дополнительную оплату за выведение сложных пятен и сильно загрязненную обувь (изделие)

5.13 При оказании Услуг по реставрации видов кожи и текстиля с окрашиванием, дальность визуального контроля составляет 1п.м.

Стоимость услуг, порядок оплаты

6.1 Стоимость Услуг указывается на сайте Исполнителя, в Прайс листах а также озвучивается при консультации по телефону или через мессенджер Whatsapp. Указанная или озвученная стоимость может являться предварительным

6.2 Окончательная стоимость Услуг определяется администратор-приемщиком на приемных пунктах Исполнителя по результатам осмотра изделия в зависимости от типа изделия, сложности, срочности обработки и дополнительных услуг, согласованных с Заказчиком.

6.3 Оплата производится в наличной и безналичной форме, в тенге.

6.4 Оплата услуг производится в порядке 100% (сто процентной) предоплаты. Дата оплаты Услуг (зачисления денежных средств Заказчиком) считается дата поступления денежных средств на счет Исполнителя.

6.5 Оплата услуг не принимается посредством онлайн переводов на личные счета сотрудников Исполнителя, в том числе и Учредителя.

6.6 Полный возврат денежных средств осуществляется Заказчику только при отказе от Услуги не позднее, чем за 12 часов до начала оказания Услуги

6.7 Полный возврат денежных средств после оказания Услуг возможна только при обоснованном недовольстве Заказчика на момент приемки согласно п.4.12

6.8 После начала исполнения заказа Исполнителем, при отказе Заказчиком от услуги, Исполнитель осуществляет частичный возврат денежных средств за минусом фактически понесенных расходов Исполнителя.

6.9 Все заявления о возврате денежных средств принимаются в виде сканированного письменного документа, подписанного Заказчиком, который направляется Заказчиком любым способом, указанным в настоящем Договоре. В обращение должны содержаться: данные Заказчика (ФИО), адрес, причины отказа, сумма оплаты и копия платежного поручения, реквизиты для возврата. Исполнитель не проверяет подлинность и достоверность подписи Заказчика и не несет ответственность в случае, если заявление о возврате денежных средств было подписано не Заказчиком.

6.10 Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента получения соответствующего заявления Заказчика.

Соглашение об электронном документообороте

7.1 Электронная переписка (с использованием сайта/ электрон почты, телефона или мессенджер WhatsApp) является основным способом обмена информацией между Сторонами для оперативного решения вопросов, возникающих при исполнении Договора.

7.2 Статусом юридически значимой электронной переписки обладают любые входящие и исходящие электронные сообщения на номер телефона, сайт или через мессенджер WhatsApp.

7.3 Переписка по указанным каналам связи имеет силу простой электронной подписи и равнозначна бумажным документам с личными подписями сторон.

7.4 Ответственность за неполучение информации возлагается на Заказчика.

Обработка персональных данных

8.1 Заказчик в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», подтверждает свое согласие на обработку его персональных данных, лицом, оказывающим услуги на основании данного Договора.

8.2 Заказчик предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение в рамках исполнения Договора.

Ответственность сторон

9.1 За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств, Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Договора.

9.2 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если таковые явились следствием непредвиденных, непреодолимых обстоятельств, а именно землетрясение, пожар, наводнение, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, изменения законодательства, указы уполномоченных лиц, повлекшие за собой невозможность выполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

9.3 Стороны предпримут все возможное, чтобы выполнить все обязательства согласно Договору и воспользуются возможностью переноса выполнения обязательств на согласованный срок.

9.4 В случае несвоевременного получения обуви (изделия) по вине Заказчика Исполнитель вправе предъявить пеню 1% от заявленной стоимости изделия за каждый день просрочки.

Разрешение споров

10.1 Все споры или разногласия, возникающие между сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, стороны будут стремиться урегулировать путем переговоров.

10.2 Досудебное урегулирование спора осуществляется путем переговоров или предъявления претензий и является обязательным.

10.3 Претензии оформляются в письменной форме с приложением подтверждающих документов и направления в адрес Стороны по месту нахождения или с помощью электронного документооборота. Срок рассмотрения претензии 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения. Отказ от получения претензии или игнорирование, путем непредставления ответа расценивается Стороной, как отказ от урегулирования спора в досудебном порядке.

10.4 В случае не достижения согласия между Сторонами все споры рассматриваются в судебном порядке, в соответствии с законодательством Республики Казахстан по месту регистрации Исполнителя.

Прочие условия

11.1 Заказчик гарантирует, что настоящие условия им прочитаны, ему понятны, и он принимает их безусловно и в полном объеме.

11.2 Во всем, что не урегулировано Договором стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

11.3 При возникновении споров, в части регулируемой Договором, единственно верной признается Договор, размещенный на Сайте Исполнителем и/или переданный через мессенджер WhatsApp в момент оформления Заказа.

11.4 Принимая условия Договора, Заказчик выражает свое согласие на получение информации на его электронную почту или смс телефона, или в мессенджер WhatsApp обо всех проводимых Исполнителем мероприятиях, условиях их проведения, финансовых условиях и иной информации. Ответственность за неполучение информации возлагается на Заказчика.

11.5 Признание судом какого-либо положения Договора недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечёт недействительности или неисполнимости иных положений Договора.

Реквизиты сторон

ИП DUMAN

Бакытұлы Думан

Адрес: Казахстан, Алматы, мкрн ЖЕТЫСУ-2, дом 18, кв/офис 39

БИН (ИИН): 940727302103

Банк: АО "Kaspi Bank"

КБе: 19

БИК: CASPKZKA

Номер счёта: KZ10722S000036912624