

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «Велна Отель»  
В.И. Мотроненко  
2023 г.



## Публичная оферта на оказание услуг стирки и глажки

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ является публичной офертой ООО «Велна Отель» (далее — Исполнитель) и содержит все существенные условия по оказанию услуг стирке физическим лицам, заказавшим и/или оформившим заказ в приемном пункте Исполнителя.

1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, физическое лицо, производящее акцепт этой оферты становится «Заказчиком» по договору (на основании пункта 3 статьи 438 ГК РФ), а Исполнитель и Заказчик совместно — «Сторонами» Договора в форме публичной оферты.

1.3. Настоящий договор по содержанию носит характер бытового подряда и возмездного оказания услуг и регулируется соответствующими нормами Гражданского кодекса РФ, Правилами о соответствующих видах бытового обслуживания и Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

1.4. Совершая действия по акцепту настоящей публичной оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также право вступать в договорные отношения с Исполнителем.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

2.1. В настоящей оферте используются нижеприведенные термины в следующих значениях:

**Оферта** — настоящий документ, содержание которого представлено в открытом доступе как предложение своих услуг неограниченному кругу лиц.

**Акцепт оферты** — полное (без правовых оговорок) принятие условий оферты Заказчиком путем осуществления действий, указанных в разделе 3 Оферты. Акцепт Оферты создает права и обязанности сторон как Договор.

**Веб-сайт** — принадлежащий Исполнителю официальный ресурс, размещенный для публичного доступа в сети Интернет и обеспечивающий информирование пользователей о видах услуг, порядке их заказа и оплаты, и предоставляющий потенциальным Заказчикам возможность оформить заказ онлайн (при наличии соответствующих возможностей).

**Договор публичной оферты** — возмездный договор бытового подряда между Исполнителем и Заказчиком на оказание бытовых услуг по химчистке и стирке, который заключается посредством акцепта оферты.

**Заказчик** — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее право самостоятельно вступать в договорные отношения с Исполнителем.

**Исполнитель** – Организация, оказывающая услуги по настоящему договору: ООО «Велна Отель» ИНН 7729719420, КПП 772901001, ОГРН 1127746738624, юридический адрес 119501 г. Москва, ул.Нежинская, д.9 этаж 2 помещ. XIII.

**Заказ** — должным образом оформленная аппаратная номерная квитанция (или квитанция БО-5) об оплате заказа по прейскуранту, содержащая дату приемки, срок готовности, процент износа вещи и перечень дефектов, выявленных при приемке, а также дающая право на получение вещи по исполнению услуги химчистки и/или стирки.

**Место оказания услуг** – Услуги оказываться Исполнителем по адресу: Калужская область, город Таруса.

**Служба поддержки** — соответствующее структурное подразделение Исполнителя, контролирующее поступающие Заказы и поддерживающее обратную связь с

Пользователями и Заказчиками по телефону +7(930)849-58-36.

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 деловом обороте.

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3.1. По данному Договору (публичной оферте) Исполнитель обязуется по заданию и за счет Заказчика оказать услуги, указанные в п.3.2 настоящего Договора, а Заказчик обязуется их оплатить и принять свои вещи после оказания услуги.

3.2. Исполнитель обязуется оказать услуги по стирке и глажке одежды, белья, штор, покрывал и иных видов, указанных в прайс листе услуг прачечной.

3.3. Ориентировочный срок оказания услуг зависит от ассортимента изделий, определяется в следующие сроки: 5 (пяти) календарных дней на чистку текстиля, с даты доставки вещей Исполнителю.

Срок исполнения заказа может быть установлен индивидуально по письменному согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

3.4. Стоимость услуг определяется действующим прейскурантом, опубликованным на сайте <https://welna.ru/> и в месте оказания услуг. По соглашению между Исполнителем и Заказчиком цены, могут отличаться от прейскуранта с учетом особенностей заказа. Услуги Исполнителя облагаются НДС в соответствии с действующим Налоговым Кодексом Российской Федерации.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. По договору оказать услуги в соответствии с квитанцией-договором или фискальным чеком, предоставив чистое Имущество Заказчику в соответствии с требованиями и стандартами, в упаковке из полиэтилена.

4.1.2. Принимать и передавать Заказчику Имущество согласно квитанции или фискального чека. Проверять на соответствие комплектности и наличие дефектов. Квитанция «Прайс лист услуг прачечной» подписывается Заказчиком.

4.1.3. Осуществлять оказание услуг в соответствии с действующими нормами и правилами на сертифицированном оборудовании, с использованием сертифицированных моющих средств.

4.1.4. Нести ответственность за сохранность имущества Заказчика в период выполнения услуг (с момента получения его от Заказчика и до момента сдачи его Заказчику).

4.1.5. Осуществлять стирку и глажку (при необходимости) Имущества Заказчика, бережно подбирая режим для стирки изделий в зависимости от состояния и вида материала, соблюдать сроки оказания услуг по договору, использовать одноразовую упаковку.

4.1.6. Немедленно предупредить Заказчика и до получения от него указаний приостановить оказание услуги при обнаружении:

- непригодности или недоброкачества, переданных Заказчиком вещей;
- возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его заказа, в том числе при выполнении его указаний при оказании услуги;
- иных независимых от Исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы, либо создают невозможность их завершения в срок.

4.1.7. Исполнитель приступает к работе только после полного согласования вида оказания услуг с Заказчиком. Заказчик обязан подробно и точно изложить все свои пожелания и требования во избежание неопределенности по предмету заказа в квитанции «Прайс лист услуг прачечной, если она составляется. В случае невыполнения этого условия, претензии к результату работы не принимаются, при условии, что работа выполнена надлежащим образом и качественно.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Не приступать к работе, приостановить ее, если Заказчик нарушает свои обязанности по настоящему договору, а также потребовать возмещения убытков.

Не приступать к работе если: на изделии обнаружены дефекты, на изделии нет маркировки по способам ухода за ним, результат нашей работы не даст ожидаемого Заказчиком результата.

4.2.2. Удержать результат работы при неисполнении Заказчиком обязанности оплатить предусмотренную договором цену работы;

4.2.3. Потребовать оплаты уже выполненной им работы в случае, если, согласовав план работы с Заказчиком, Заказчик вопреки тому несвоевременно оповестит об иных намерениях по заказу;

4.2.4. Отказаться от исполнения договора, если Заказчик воспрепятствует исполнению договора Исполнителем, а также при наличии иных обстоятельств, свидетельствующих о том, что исполнение обязанностей Заказчиком не будет произведено в установленный договором срок.

4.3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещей (материала), принятых им от Заказчика, если Заказчик не предупредил Исполнителя об особых свойствах вещей (материала), которые могут повлечь за собой полную или частичную их утрату. Незнание Заказчиком особых свойств вещи не возлагает на Исполнителя ответственность от повреждения вещей Заказчика.

4.4. Исполнитель не несёт ответственности за оставленные в карманах ценные и иные вещи.

4.5. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю необходимую информацию о желаемом результате оказания услуг.

4.6. В случае сильного износа и ветхости изделия Исполнитель не отвечает за возможные механические повреждения в процессе стирки и глажки.

4.8. Заказчик вправе проверять ход и качество оказания услуг, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

4.9. Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в полном объеме в соответствии с условиями настоящей оферты.

## **5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА**

### **5.1. Оформление заказа.**

5.1.1. Прием заказа осуществляется в рабочие часы Исполнителя, при личном обращении Заказчика. При приемке заказа Исполнитель оформляет – квитанцию «Прейскурант цен на услуги прачечной» и выдает фискальный чек об оплате. Квитанция, содержит в себе: номер и дату заказа, ФИО и телефон Заказчика, перечень оказываемых услуг с указанием стоимости, количество вещей, наличие видимых дефектов вещи, описание особых свойствах вещей (материала), которые могут повлечь за собой полную или частичную их утрату (вноситься Заказчиком).

5.1.2. Оплата заказа производится при оформлении квитанции «Прейскурант цен на услуги прачечной» наличным или безналичным способом в полном объеме.

### **6. Возврат денежных средств в случае отказа от выполнения услуг.**

6.1. Заказчик вправе в любое время до сдачи ему вещи отказаться от услуг Исполнителя, уплатив Исполнителю часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора. Заказчик обязан также возместить Исполнителю расходы, уже произведенные с целью исполнения договора до момента уведомления об отказе, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

6.2. В случае, если услуги уже выполнены, а Заказчик не имеет претензий к качеству оказанных услуг, стоимость заказа не возвращается.

6.3. В случае, если Заказчик не удовлетворен качеством оказанных услуг, то он оформляет претензию в письменном виде и представляет её Исполнителю. Исполнитель в течение 10 календарных дней дает Заказчику мотивированный ответ на претензию. В связи с претензией, 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 оплачивал заказ).

## **7. ПРАВИЛА И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ СТИРКИ**

### **7.1. Общие предупреждения**

7.1.1. Услуги осуществляется Исполнителем по заданию Заказчика в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52058-2021.

7.1.2. Изделие, имеющее неполную, неправильную маркировку, либо отсутствие таковой, принимаются только по личную ответственность Заказчика. За возможные последствия чистки вследствие недостатков изделия (срыв красителя, усадка, раздубление ткани и подкладочного материала, закрас и прочие дефекты, не зависящие от Исполнителя) претензии надлежит предъявлять к Изготовителю либо к Продавцу изделия. Ответственность за вред, причинённый Заказчику, вследствие недостоверной или недостаточной информации лежит на Продавце или Изготовителе изделия (ст. 1095 и 1096 ГК РФ). В результате оказания услуг возможна потеря товарного вида в связи с проявлением скрытых дефектов и недостатков.

7.1.3. Исполнитель предупреждает Заказчика о том, что: пятна от крови, краски, растительных масел, лекарств, духов, дезодорантов, вина с добавками красителя, жировые и застарелые пятна, закреплённые самостоятельной чисткой в домашних условиях, плохо поддаются выведению. Изделия с такими пятнами принимаются без гарантии удаления пятен. 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 стирку без гарантии сохранения ворса.

7.1.4. В местах клеевого крепления возможно проявление клея в виде тёмных пятен и деформация швов и деталей.

7.1.5. При наличии на изделии несъёмной фурнитуры и деталей из искусственных материалов Исполнитель не несет ответственность в случае её повреждения и потери изделием товарного вида.

7.1.6. Об особых свойствах кожи, меха, неустранимых дефектах, последствиях стирки в случае некачественного изготовления фирмой — изготовителем и недостоверной информации по уходу за изделием (либо отсутствием таковой) Заказчик предупрежден.

7.1.7. Все претензии к качеству услуги могут быть предъявлены Заказчиком только в момент приёма-выдачи заказа в соответствии со статьей 29 Закона "О защите прав потребителей".

## **8. СДАЧА-ПРИЕМКА РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТ**

8.1. После истечения сроков выполнения заказа, установленных настоящей офертой, Заказчик самостоятельно обращается в приемный пункт Исполнителя, чтобы забрать готовый заказ. При этом он ставит подпись в квитанции «Прайс лист услуг прачечной» о том, что заказ получил и претензий к Изготовителю не имеет. При утере квитанции выдача производится по заявлению на имя руководителя предприятия и предъявления паспорта, военного билета (для солдат, курсантов, матросов) или удостоверения личности офицера.

## **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

9.1. Разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с исполнением настоящего договора, разрешаются переговорами по предмету заявленной Заказчиком письменной претензии. Срок рассмотрения претензии - 10 (Десять) дней с даты ее вручения.

9.2. В случае, если в результате переговоров урегулирование претензии не достигнуто, то Стороны вправе разрешать дальнейший спора в судах общей юрисдикции в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

### **10.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Данный договор (публичная оферта) действует на тех условиях, которые опубликованы (размещены на сайте) Исполнителем в интересах Заказчика и на которых выполняются предлагаемые работы бытового подряда.

### **12. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

#### **Общество с ограниченной ответственностью «Велна Отель»**

Юридический адрес:119501 г. Москва, ул.Нежинская, д.9 этаж 2 помещ. XIII

ИНН 7729719420

КПП 772901001

ОГРН 1127746738624

Р/с 40702810209030000042

К/с 30101810145250000411

банке Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)

БИК 044525411