

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила оказания бытовых услуг (далее – «Правила») определяют условия и порядок оказания платных услуг в сфере бытового обслуживания, включая, но не ограничиваясь: услуги ателье, услуги профессиональной уборки, а также иные бытовые услуги населению, вытекающие из Договора возмездного оказания услуг (Договора бытового подряда), заключенного между Исполнителем и Заказчиком.
- 1.2. Заключение договора Заказчик подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами в полном объеме, понимает и принимает все изложенные в них условия.
- 1.3. Правила разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – «ГК РФ»); Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – «Закон «О защите прав потребителей»); Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020г. №1514.
- 1.4. Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Исполнителя и Заказчиками (Заказчиками), заключившими Договор оказания услуг (выполнения работ).
- 1.5. Правила могут быть изменены без какого-либо специального уведомления. Новые редакции Правил вступают в силу с момента их размещения в сети Интернет на сайте Исполнителя.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **«Заказчик»** — гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 2.2. **«Исполнитель»** - *Общество с Ограниченной Ответственностью «Прогресс»*, вступающий с Заказчиком в правоотношения по оказанию Услуг (выполнения работ) в сфере бытового обслуживания, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания услуг;
- 2.3. **«Услуга/Работа»** — это действие (комплекс действий), которое совершает Исполнитель в интересах и по заказу Заказчика в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность Заказчиком при заключении возмездного договора.

### 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Услуги предоставляются Исполнителем на основании перечня Услуг (работ), утвержденного Исполнителем и размещенного в доступном для Заказчика месте, а также на сайте Исполнителя.

- 3.2. Оказание Услуг (выполнение Работ) осуществляется Исполнителем в соответствии с условиями заключённого Договора, действующим законодательством Российской Федерации, применимыми техническими стандартами и порядком, установленным настоящими Правилами. Договор может заключаться как в устной, так и в письменной форме.
- 3.3. Договор считается заключённым в устной форме с момента достижения сторонами взаимного согласия по всем существенным условиям, что может происходить посредством личного общения, телефонных переговоров, обмена электронными сообщениями, включая мессенджеры, либо иными способами, позволяющими однозначно зафиксировать волеизъявление сторон.
- 3.4. Договор считается заключённым в письменной форме при подписании сторонами документа, оформленного по форме, утверждённой Исполнителем, в двух экземплярах, один из которых передаётся Заказчику, а второй остаётся у Исполнителя. При необходимости договор может быть заключён в электронной форме в соответствии с действующим законодательством.
- 3.5. При заключении договора, по требованию Заказчика Исполнитель предоставляет в доступной форме информацию об особенностях исполнения Услуги (выполнения работы), в том числе следующие сведения:
- Информация о конкретном мастере, предоставляющем Услугу (работу);
  - Информация об используемых материалах, инструментах и приемах оказания Услуг (выполнения работ);
  - Другие сведения, относящиеся к предмету договора.
- 3.6. График работы Исполнителя и размещён на сайте Исполнителя и на информационном стенде в доступном для Заказчика месте.
- 3.7. Местом предоставления Услуг (выполнения работ) является местонахождение Исполнителя, а также иное место, согласованное сторонами, включая место нахождения Заказчика.
- 3.8. По требованию Заказчика или иного лица, оплатившего Услуги, Исполнитель выдает документ, подтверждающий оплату Услуг (работ).
- 3.9. Предварительные сроки оказания Услуг (выполнения Работ) доводятся до сведения Заказчика до заключения договора. Досрочное исполнение допускается при предварительном уведомлении Заказчика.
- 3.10. Исполнитель обязан оказать Услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором об оказании Еслуг (выполнении работ).
- 3.11. Сроки оказания Услуг (выполнения Работ) могут быть изменены в случаях:

- выявления дополнительных объёмов, не установленных при заключении договора;
- задержек поставки необходимых частей и материалов, оборудования;
- наступления обстоятельств, не зависящих от Исполнителя (в том числе обстоятельств непреодолимой силы, действий третьих лиц и пр.);
- приостановки оказания Услуг (работ) по основаниям, установленным настоящими Правилами.

В указанных случаях срок исполнения подлежит переносу пропорционально времени приостановки.

- 3.12. Информация об изменении сроков исполнения Услуг (выполнения работ) и иных существенных обстоятельствах направляется Заказчику посредством согласованных сторонами каналов связи, включая телефонные звонки, электронную почту, мессенджеры (WhatsApp, Telegram и другие), либо иными способами, позволяющими подтвердить факт и время отправки уведомления. Такое уведомление считается надлежащим и доставленным с момента его отправки, если иное не подтверждается Заказчиком или не предусмотрено договором.
- 3.13. Исполнитель обеспечивает сохранность имущества Заказчика при выполнении Услуг (выполнении работ) с учётом специфики вида услуг и используемых технологий.
- 3.14. Оказываемые Услуги (работы) выполняются в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, действующими нормативными правовыми актами, техническими регламентами, стандартами отрасли и внутренними технологическими документами Исполнителя.
- 3.15. При оказании Услуг, которые могут повлиять на здоровье Заказчика, Исполнитель учитывает противопоказания и индивидуальные особенности Заказчика, информирует о возможных рисках и ограничениях.
- 3.16. Услуги (работы) характеризуются показателями функциональности, безопасности и экологичности. Показатели функциональности устанавливаются нормативными документами на конкретный вид услуг (работ) с учетом пожеланий Заказчика.
- 3.17. Качество и безопасность оказываемых Услуг обеспечиваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, включая Закон «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ №1514 от 21.09.2020, а также применимыми стандартами и нормативами отрасли, такими как ГОСТ Р 52113 и ГОСТ Р 59400. Требования распространяются на все этапы оказания услуг — от подготовки и заключения договора до выполнения работ и, при необходимости, хранения, упаковки, транспортировки и утилизации. Исполнитель применяет

сертифицированные материалы, технологии и методы, а Заказчик обязан соблюдать установленные правила и рекомендации.

- 3.18. Исполнитель подтверждает, что помещения, предназначенные для приёма и оформления заказов, а также рабочие зоны обеспечивают необходимые условия для безопасного и качественного оказания Услуг.
- 3.19. Исполнитель подтверждает, что инструменты, материалы, комплектующие и технологическое оборудование, применяемые при оказании Услуг (выполнении работ), соответствуют требованиям нормативных документов и рекомендациям производителей.
- 3.20. Заказчик имеет право осуществлять контроль за ходом оказания услуг (выполнения работ) без вмешательства в профессиональные методы, технологические процессы и организационные решения Исполнителя. Допуск Заказчика или его представителей на территорию и в помещения, где оказываются Услуги, возможен только по предварительному согласованию с Исполнителем, в сопровождении уполномоченного сотрудника Исполнителя и с соблюдением всех требований техники безопасности и внутренних правил организации.
- 3.21. При получении Услуг (выполнении работ) по месту нахождения Исполнителя Заказчик обязуется:
- не принимать пищу в технических помещениях, предназначенных для оказания Услуг (выполнения работ);
  - не совершать действий, создающих угрозу жизни, здоровью или имуществу других лиц, а также нарушающих общественный порядок;
  - не приносить и хранить оружие любого вида, взрыво/пожароопасные и отравляющие предметы и средства;
  - находиться на территории Исполнителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, приносить и распивать спиртные напитки, принимать наркотические средства;
  - не курить на территории Исполнителя;
  - не входить в производственные, складские, технические и иные служебные помещения без сопровождения и разрешения уполномоченного сотрудника Исполнителя;
  - не вмешиваться в работу технических систем Исполнителя, препятствовать работе сотрудников Исполнителя;
  - соблюдать правила внутреннего распорядка, меры безопасности и охраны труда, установленные на территории Исполнителя;

- оказывать содействие Исполнителю и его представителям при оказании ими услуг (выполнении работ)
- предоставить доступ в помещение, если оказание услуг (выполнение работ) возможно только по месту нахождения Заказчика.

3.22. В случае выявления нарушений требований, указанных в п. 3.21 Правил со стороны Заказчика, Исполнитель вправе:

- потребовать от Заказчика немедленно покинуть территорию Исполнителя;
- приостановить оказание Услуг (выполнение работ) до устранения нарушений;
- отказать в дальнейшем оказании Услуг (выполнении работ), если поведение Заказчика создало угрозу жизни, здоровью, имуществу или привело к нарушению деятельности Исполнителя.

Все действия Исполнителя, совершённые в пределах настоящего пункта Правил, не считаются нарушением обязательств по договору и не влекут ответственности.

3.23. В согласованный сторонами срок, Исполнитель приступает к оказанию услуг (выполнению работ).

3.24. При оказании Услуг (выполнении работ) на дому у Заказчика или в другом месте, указанном Заказчиком, Исполнитель обязуется обеспечить явку специалиста в согласованное с Заказчиком время. В свою очередь, Заказчик обязан создать все необходимые условия, включая беспрепятственный доступ к помещениям и предоставление всей информации, необходимой для надлежащего и своевременного исполнения обязательств Исполнителем.

3.25. При оказании Услуг (выполнении работ) с материалами или вещами Заказчика Исполнитель обязуется обращаться с ними с должной осторожностью и в пределах своей компетенции. Исполнитель не несёт ответственности за скрытые дефекты, особенности состояния или качества переданных материалов, а также за повреждения, возникшие вследствие неправильного использования или хранения Заказчиком. Полная ответственность за сохранность и пригодность материалов лежит на Заказчике. В случаях, прямо предусмотренных законодательством, ответственность Исполнителя ограничивается требованиями статей 35 и 36 Закона РФ «О защите прав потребителей».

3.26. Исполнитель обязан оказать Услугу (выполнить работу) в согласованный сторонами срок. Если, в ходе оказания Услуг (выполнения работ), Исполнитель придет к выводу, что оказать Услугу (выполнить работу) в срок не представляется возможным, он обязан уведомить Заказчика в разумный срок, а также сообщить новый срок оказания Услуг (выполнения работ).

- 3.27. Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании Услуг (выполнении работ) или отдельным соглашением сторон, с участием Исполнителя осмотреть и принять результат оказанной Услуги (выполненной работы). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат, или иных недостатков Заказчик должен заявить об этом Исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.
- 3.28. Если после приёмки работы Заказчик обнаружил недостатки, которые невозможно было выявить при обычной проверке (в том числе скрытые или умышленно скрытые Исполнителем), он обязан уведомить об этом Исполнителя в течение 5 дней с момента их обнаружения.
- 3.29. В случае неявки Заказчика за получением результата оказанной Услуги (выполненной работы) или иного уклонения Заказчика от приемки результата, Исполнитель вправе, письменно уведомив Заказчика, по истечении 2 месяцев со дня такого уведомления, реализовать результат оказанной Услуги (выполненной работы) за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся Исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

#### **4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ)**

- 4.1. Стоимость оказания Услуг (выполнения работ) определяется на основании действующего прейскуранта Исполнителя и согласовывается с Заказчиком при заключении договора. Цена включает стоимость услуг (работ), запасных частей и материалов (при их предоставлении Исполнителем), а также все иные расходы Исполнителя.
- 4.2. Исполнитель вправе по своему усмотрению предоставлять Заказчику скидки на оказываемые Услуги, а также устанавливать бонусные программы и иные меры поощрения. Виды скидок и бонусов, порядок и условия их предоставления, начисления и использования устанавливаются Исполнителем самостоятельно и могут изменяться им в одностороннем порядке без предварительного уведомления Заказчика.
- 4.3. По дополнительному согласованию сторон, Исполнитель может предоставить Заказчику предварительную смету, которая может быть твердой или приблизительной. Твёрдая смета не может быть изменена в одностороннем порядке и сохраняет свою обязательную силу в течение всего срока оказания услуг (выполнения работ), за исключением случаев, когда в ходе исполнения выявляются скрытые дефекты, не поддающиеся объективному обнаружению на момент заключения договора. В таких случаях выполнение дополнительных услуг (работ) допускается только при предварительном согласии Заказчика. Приблизительная смета может быть скорректирована в связи с выявлением дополнительных объёмов, изменением условий оказания услуг (выполнения работ) или стоимости используемых материалов. В случае

превышения согласованной суммы сметы на 10 процентов и более, Исполнитель обязан приостановить оказание Услуг (выполнение работ) и получить согласие Заказчика на продолжение исполнения.

- 4.4. Оплата Услуг (работ) Исполнителя производится в порядке и на условиях, согласованных сторонами. Варианты оплаты могут включать: полную оплату после завершения услуг и их приёмки Заказчиком, предоплату до начала работ, а также рассрочку или поэтапную оплату. Запасные части и материалы, предоставленные Исполнителем, оплачиваются либо полностью при заключении договора, либо частично с последующим окончательным расчётом при приёмке результата.
- 4.5. Датой оплаты считается момент фактического получения Исполнителем денежных средств или подтверждения факта безналичной оплаты.
- 4.6. В случае отказа Заказчика от оказания Услуг (выполнения работ) после их начала, Заказчик обязан оплатить фактически оказанные Услуги (выполненные работы) и использованные материалы.
- 4.7. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг (выполнение работ) при наличии просрочки оплаты со стороны Заказчика, если иное не согласовано сторонами. Приостановка не влечёт за собой ответственности Исполнителя и влечёт соответствующее продление сроков исполнения.

## **5. СДАЧА-ПРИЕМКА УСЛУГ (РАБОТ)**

- 5.1. По завершении оказания Услуг (выполнения работ) Исполнитель уведомляет Заказчика. Уведомление осуществляется по одному или нескольким контактными каналам, указанным Заказчиком при оформлении договора: телефонный звонок, электронная почта, мессенджеры (WhatsApp, Telegram и т.п.) или иным способом, согласованным сторонами. Заказчик обязан принять результат оказанных Услуг (выполненных работ) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления указанного уведомления.
- 5.2. При осуществлении приемки результат оказания Услуг (выполнения работ) Заказчику предоставляется возможность осмотра, в ходе которого он вправе заявить о выявленных недостатках. В случае отсутствия замечаний со стороны Заказчика результат оказанных Услуг (выполненных работ) считается принятым в полном объёме и надлежащего качества.
- 5.3. В случае отказа Заказчика от приемки результатов оказания Услуг (выполненных работ), в том числе подписания Акта оказанных услуг (выполненных работ), а также при наличии замечаний по качеству оказанных услуг (выполненных работ), по инициативе одной из сторон может быть составлен Акт разногласий, фиксирующий выявленные недостатки.

- 5.4. После приёмки оказанных Услуг (выполненных работ), включая случаи без подписания Акта, все претензии по качеству оказанных Услуг (выполненных работ) принимаются Исполнителем исключительно при наличии письменного уведомления Заказчика, поданного не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента принятия результата оказанных услуг (выполненных работ).
- 5.5. Недостатки, возникшие по причинам, не связанным с действиями Исполнителя (в том числе в результате вмешательства третьих лиц или самого Заказчика), устранению за счёт Исполнителя не подлежат.
- 5.6. В случае, если Заказчик не заявил письменных возражений в установленный настоящими Правилами срок, результат оказанных Услуг (выполненных работ) считается принятым без замечаний, обязательства Исполнителя — исполненными в полном объёме и надлежащим образом.
- 5.7. Требования, связанные с недостатками оказанной Услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной Услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной Услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной Услуги (выполненной работы).
- 5.8. Исполнитель отвечает за недостатки оказанной Услуги (выполненной работы), на которую не установлен гарантийный срок, если Заказчик докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.
- 5.9. В случае, если Заказчик не принимает результат оказанных Услуг (выполненных работ) в установленный срок, Исполнитель вправе взыскать стоимость фактически понесенных расходов на оказание Услуг (выполнение работ), а также убытки и неустойку. Убытками, подлежащими взысканию, в том числе признаются расходы на хранение имущества Заказчика, охрану, перемещение, а также иные затраты, вызванные уклонением Заказчика от получения результата. Взыскание указанных сумм не исключает реализацию иных предусмотренных законом способов защиты прав Исполнителя, включая удержание имущества, обращение в суд и взыскание задолженности в принудительном порядке.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, условиями договора и настоящими Правилами.

6.2. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки оказанных Услуг (выполненных Работ), а также за вред, причинённый жизни, здоровью, имуществу или иным законным интересам Заказчика, если такие последствия наступили в результате:

- действия непреодолимой силы (форс-мажора), включая стихийные бедствия, боевых действий, аварии, перебои в подаче электроэнергии, воды, отказ оборудования, сбой коммуникаций, пожары, эпидемии, акты государственных или муниципальных органов включая чрезвычайные действия государственных органов, направленные на предотвращение распространения заболеваний или обеспечения общественной безопасности, забастовки и иные чрезвычайные обстоятельства, не зависящие от Исполнителя;
- действий или бездействия третьих лиц, включая подрядчиков, поставщиков, транспортные или охранные компании, а также иных лиц, действия которых Исполнитель не мог контролировать и не обязан был контролировать по закону или договору;
- нарушения Заказчиком требований и правил, установленных законодательством, правилами по эксплуатации и иных обязательных требований.
- передачи Заказчиком некорректной или неполной информации, которая могла повлиять на качество и безопасность оказанных Услуг (выполненных работ);

а также настоящих Правил, в том числе:

- использования результатов оказания Услуг (выполнения работ) способами, создающими угрозу безопасности;
- использование результатов оказания Услуг (выполнения работ) не по назначению или способами, создающими высокий риск причинения ущерба имуществу Заказчика;
- игнорирования или несоблюдения Заказчиком предупреждающих, ограничивающих, предписывающих или запрещающих надписей, указателей и/или инструкций, размещённых в помещениях Исполнителя или доведённых до Заказчика иным способом;
- неосторожных, неадекватных, агрессивных или противоправных действий самого Заказчика или лиц, сопровождающих его в процессе оказания Услуг (выполнения работ), так и непосредственно после этого.

6.3. Исполнитель не несёт ответственности за скрытые неисправности, дефекты и иные отклонения в состоянии имущества Заказчика, не выявленные при визуальном осмотре без применения специального оборудования, если необходимость их диагностики не была явно заявлена Заказчиком и не входила в объём оказания Услуг (выполнения работ).

- 6.4. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки, выявленные после вмешательства третьих лиц, самостоятельного ремонта, если указанные действия могли повлиять на результат оказанных Услуг (выполненных работ).
- 6.5. Исполнитель не несёт ответственности за задержки или невозможность оказания Услуг (выполнения работ), вызванные необходимостью согласования с Заказчиком, отсутствием доступа к объекту, не предоставлением имущества или документов, задержками поставок материалов и иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя, а также за препятствия, создаваемые Заказчиком.
- 6.6. Все заявления, устные пояснения, демонстрации и иные сведения, полученные Заказчиком от Исполнителя до заключения договора, но не включённые в текст соответствующих документов, не имеют обязательной юридической силы и не могут рассматриваться в качестве гарантии качества, срока или объёма оказания Услуг (выполнения работ).

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. Текст Правил размещается в доступном для обозрения месте по месту оказания Услуг (выполнения Работ), а также может быть опубликован на официальном сайте Исполнителя по адресу: *ES-Progress.ru*.
- 7.2. Изменения и дополнения к настоящим Правилам могут вноситься Исполнителем в одностороннем порядке. Новая редакция Правил вступает в силу с момента её размещения, если иное не предусмотрено.
- 7.3. В случае расхождений между положениями настоящих Правил и индивидуальным договором, заключённым между сторонами, применению подлежат условия соответствующего договора.

## **8. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:**

Наименование: *Общество с Ограниченной Ответственностью «Прогресс»;*

ИНН: *5610161865;*

ОГРН: *1145658017832;*

Адрес: *460018, г. Оренбург, пр-кт Победы 82, ES-Progress.ru;*

Номер телефона: *+79228905777;*

Почта: *Y.Basharin@yandex.ru.*