Пользовательское соглашение

Настоящая Оферта является предложением владельцем Интернет-сервиса MaxClean.help (далее – Администрация), о заключении Пользовательского соглашения MaxClean (далее – Соглашение) с Заказчиком и Исполнителем.

Данная Оферта опубликована в сети Интернет по адресу: http://MaxClean.help/terms и является публичной офертой.

1. Термины и определения

**1.1** Сайт – вебсайт, принадлежащий Администрации и размещенный в сети Интернет по адресу: http://MaxClean.help, включая все его разделы, страницы, функциональность, файловую структуру и любые иные структурные элементы, контент, объектный и исходный код.

**1.2** Заказ – заполняемое Заказчиком с использованием функциональности Сайта описание услуги по уборке Объектов, оказание которой требуется Заказчику.

**1.3** Объект – требующая уборки квартира или часть жилого дома, включая составляющие ее отдельные помещения (жилые комнаты, санузлы, ванные комнаты, коридор, кухня).

**1.4** Номер телефона – номер мобильного телефона Заказчика, указанного им в Личном кабинете. Коммуникация между Администрацией, Заказчиком и Исполнителем (звонки, отправка sms-сообщений) осуществляется, в том числе, с использованием Номера телефона.

**1.5** Личный кабинет – доступный по паролю Заказчика раздел Сайта, содержащий данные о Заказчике, сведения об активных и выполненных заказах, Бонусах. Доступ в Личный кабинет осуществляется по логину (имени пользователя) и паролю. Именем пользователя (логином) является Адрес электронной почты, указанный Заказчиком.

**1.6** Адрес электронной почты – адрес электронной почты Заказчика, указанный Заказчиком в качестве имени пользователя (логина) в Личном кабинете. С использованием Адреса электронной почты Администрация и Заказчик ведут переписку, обмен документами в связи с Соглашением.

**1.7** Бонусы – специальные баллы, накопленные Заказчиком и используемые Заказчиком для уплаты Стоимости Заказа.

**1.8** Стоимость Заказа – сумма денежных средств, подлежащая уплате Заказчиком, состоящая из стоимости оказания Исполнителем услуг по уборке (вознаграждения Исполнителя) и Вознаграждения Администрации.

**1.9** Вознаграждение Администрации – плата, причитающаяся Администрации за организацию взаимодействия Исполнителей и Заказчиков, а также за выполнение иных обязанностей, предусмотренных Соглашением и Договором.

**1.10** Договор – Договор о предоставлении доступа к системе заказов MaxClean, заключаемый между Администрацией и Исполнителем.

2. О чем данное Соглашение (предмет Соглашения)

**2.1** Администрация предоставляет Заказчикам доступ к функциональности Сайта для заказа услуг Исполнителей по уборке Квартир.

**2.2** В рамках выполнения Заказа Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по уборке Объекта на условиях и в объеме, указанных в Заказе и уточненных в ходе его выполнения, а Исполнитель обязуется оплатить эти услуги.   
Администрация не является стороной указанных отношений. Администрация, в качестве независимой площадки, содействует Заказчикам и Исполнителям в исполнении их договоренностей. В частности:

* **2.2.1** При оформлении Заказа Заказчиком и выплате Стоимости Заказа Администрация выступает посредником во взаиморасчетах. Заказчик и Исполнитель настоящим поручают Администрации организовывать такие взаиморасчеты.
* **2.2.2** При возникновении спорных вопросов в отношениях между Заказчиком и Исполнителем Администрация может выступать в качестве посредника и независимой стороны для разрешения претензий.

3. Какие еще документы регулируют отношения

**3.1** Заказчики и Исполнители в своих отношениях между собой и с Администрацией, в том числе, при использовании Сайта обязаны руководствоваться Соглашением, а также [Правилах Сайта и защиты персональных данных](http://MaxClean.help/policies/), опубликованными по адресу: http://MaxClean.help/pulicies. При заключении Соглашения Заказчики и Исполнители подтверждают, что ознакомлены и согласны с данным документом и понимают обязательность его требований для них.

**3.2** Отношения между Исполнителем и Администрацией, в частности, о размере и порядке перечисления вознаграждения Исполнителю, удержания Вознаграждения Администрации из Стоимости Заказа, дополнительно регулируются Договором.

4. Регистрация Заказчика на Сайте

**4.1** Регистрация на Сайте осуществляется при размещении Заказчиком своего первого Заказа.

**4.2** Процесс регистрации на Сайте регулируется [Правилах Сайта и защиты персональных данных](http://MaxClean.help/policies/).

**4.3** Заказчик обязан указывать свой действующий Номер телефона, Адрес электронной почты, адрес, а также указывать и поддерживать достоверные, актуальные и правильные сведения о себе при регистрации на Сайте, и представлять себя лично.

**4.4** После регистрации Заказчику открывается доступ в его Личный кабинет.

**4.5** Заказчик вправе изменять свое имя на Сайте, адрес, Номер телефона, Адрес электронной почты.

5. Оформление Заказа

**5.1** Заказ оформляется путем выбора Заказчиком параметров требуемой ему услуги из заранее предложенных (предустановленных) Администрацией типовых вариантов.

**5.2** Используя функциональность Сайта, Заказчик формирует и направляет Сервису Заказ, содержащий:

* **5.2.1** Адрес Объекта.
* **5.2.2** Количество комнат и санузлов, требующих уборки.
* **5.2.3** Запрос дополнительных услуг по уборке.
* **5.2.4** Дата и ориентировочное время начала уборки.
* **5.2.5** Контактную информацию Заказчика.
* **5.2.6** Иные условия и информацию, предусмотренную функциональностью Сайта.

**5.3** Заказ направляется Администрации путем нажатия Клиентом кнопки «Оформить заказ» на странице с формой Заказа http://MaxClean.help/order/.

**5.4** Минимальным объемом Заказа является уборка одной комнаты и одного санузла.

**5.5** Если условия планируемой уборки превышают количество комнат и (или) санузлов, которые можно указать с использованием функциональности Сайта, обсуждение условий такого Заказа возможно через [форму обратной связи.](http://MaxClean.help/help/?#form) Администрация не может гарантировать принятие такого Заказа.

**5.6** Заказчик может обратиться в службу поддержки, организуемой Администрацией, для получения консультаций, связанных с функциональностью Сайта и оформлением, изменением или отменой Заказа.

**5.7** Администрация осуществляет подбор конкретного Исполнителя, которому будет предложен Заказ и предоставляет Исполнителю информацию об адресе, Номере телефона, имени Заказчика, количестве комнат и санузлов, запросе дополнительных услуг, дате и времени уборки.

**5.8** Информация об Исполнителе, который будет осуществлять уборку, размещается в Личном кабинете Заказчика, как правило, за 12 часов до начала уборки. Администрация не гарантирует, что оказывать услуги по уборке будет какой-то определенный Исполнитель.

**5.9** При осуществлении Заказа Заказчик вводит данные своей банковской карты. Администрация вправе забронировать сумму, как правило, в размере 1 рубль для проверки действительности карты или правильности введенных реквизитов карты. Впоследствии, указанная сумма бронирования возвращается Заказчику.

6. Изменение или отмена Заказа

**6.1** Заказ не принимается или автоматически отменяется, если Администрация получает от процессингового центра сообщение о невозможности забронировать сумму, указанную в пункте 5.9, на банковском счете (карте) Заказчика.

**6.2** Заказчик:

* **6.2.1** Вправе изменить Заказ или отменить Заказ не позднее, чем за 1 (Один) день до наступления времени уборки. В случае изменения Заказа осуществляется соответствующий перерасчет Стоимости Заказа.
* **6.2.2** Не вправе отменить или изменить Заказ менее чем за 1 (Один) день до наступления времени уборки.
* **6.2.3** Вправе с согласия Исполнителя изменить Заказ после прибытия Исполнителя для выполнения Заказа. Как влияет такого рода изменение на Стоимость Заказа определено в Разделе 12 «Стоимость Заказа».

**6.3** Администрация:

* **6.3.1** Вправе изменить Заказ на согласованных с Заказчиком условиях. В таком случае осуществляется перерасчет Стоимости Заказа, если изменения влияют на объем Заказа.
* **6.3.2** Вправе отменить Заказ в любой момент до наступления времени уборки. В таком случае Администрация уведомляет Заказчика о причинах отмены Заказа.

7. Что и как убирают Исполнители

**7.1** Исполнитель осуществляет уборку Объекта, включающую, как правило, комнату(ы), ванную(ые) комнату(ы) и санузел(лы).

**7.2** Комнатой является помещение, предназначенное для использования в качестве места непосредственного проживания человека.

**7.3** Под санузлом понимается помещение, в котором находится унитаз.

**7.4** Уборка одной кухни и одного коридора включается в каждый Заказ.

**7.5** Уборка осуществляется в следующих объемах и пределах.

* **7.5.1** В комнате Исполнитель:
  + Протирает поверхности;
  + Поправляет небольшие вещи;
  + Пылесосит ковры;
  + Моет пол;
  + Протирает плинтус;
  + Убирает пыль со светильников;
  + Заправляет постель.
* **7.5.2** В кухне Исполнитель:
  + Протирает поверхности;
  + Моет посуду, но не более 15 минут;
  + Чистит раковину;
  + Чистит плиту;
  + Убирает столешницу;
  + Протирает стол;
  + Моет пол и плинтус;
  + Убирает пыль со светильников;
  + Выносит мусор.
* **7.5.3** В санузле и (или) ванной комнате Исполнитель:
  + Протирает зеркала;
  + Убирает разводы на стенах и сантехнике;
  + Моет раковину;
  + Моет ванну или душевую кабину;
  + Чистит унитаз;
  + Моет полы.
* **7.5.4** В коридоре Исполнитель:
  + Протирает поверхности;
  + Протирает зеркала;
  + Пылесосит или моет пол;
  + Протирает плинтус;
  + Убирает пыль со светильников;
  + Поправляет обувь.

**7.6** Заказчик настоящим подтверждает, что ознакомлен с составом услуг, которые оказываются Исполнителем.

**7.7** В Заказе могут быть определены дополнительные услуги по уборке (мытье холодильника, плиты; уборка в кухонных шкафах и иные услуги, заказ которых предусмотрен функциональностью Сайта).

8. Что НЕ делают Исполнители

**8.1** Исполнители не оказывают услуг по уборке Объекта:

* **8.1.1** Находящихся в послеремонтном, послестроительном, аварийном, послеаварийном, непригодном для проживания состоянии.
* **8.1.2** В которых размещено производство и (или) используемых не по назначению.
* **8.1.3** Находящихся в домах, признанных аварийными или подлежащими сносу.
* **8.1.4** В которых имеются следы совершенного правонарушения или преступления.
* **8.1.5** С которыми обращались бесхозяйственно, находящихся в антисанитарном состоянии.

**8.2** Исполнитель не осуществляет:

* **8.2.1** Услуги по уборке, не предусмотренные в Разделе 7 «Что и как убирают Исполнители».
* **8.2.2** Услуги по уборке, не предусмотренные в Заказе.
* **8.2.3** Перемещение крупногабаритной мебели и устройств, например, кровати, шкафы, диваны, тумбы, столы, телевизоры и т.п.
* **8.2.4** Перемещение ценных, хрупких предметов; произведений искусства.
* **8.2.5** Уборку недоступных или труднодоступных участков.
* **8.2.6** Выведение и удаление трудноудаляемых пятен.
* **8.2.7** Уборку дверных блоков, лестничных пролетов и площадок.
* **8.2.8** Мытье окон.
* **8.2.9** Чистку стен и других поверхностей от плесени.
* **8.2.10** Дезинфекцию.
* **8.2.11** Уборку поверхностей высотой более 2 метров.
* **8.2.12** Восстановление эксплуатационных свойств и внешнего вида поверхностей, предметов, помещений (в том числе, полирование, химическая очистка, грунтование, лакирование, чистка, шлифование, кристаллизация, консервация).

9. Как происходит уборка

**9.1** Исполнитель осуществляет уборку в день, указанный в Заказе. В Заказе указывается ориентировочное время начала и окончания уборки.

**9.2** Исполнитель будет принимать разумные усилия, чтобы прибыть в место нахождения Объекта во время, указанное в Заказе. При этом допускается отклонение Исполнителем от времени начала уборки, установленного в Заказе, по причинам, не зависящим от Исполнителя (к примеру, транспортная ситуация, отсутствие парковки, невозможность попасть на территорию Объекта и иные обстоятельства).

**9.3** Исполнители и Заказчики обязаны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в общении друг с другом.

**9.4** Исполнитель должен иметь с собой:

* **9.4.1** Средства по уходу:
  + Средство для различных поверхностей в Объекте.
  + Средство для кухни и ванной.
  + Средство для пола.
* **9.4.2** Прочий уборочный инвентарь:
  + Одноразовые перчатки.
  + Одноразовая салфетки.
  + Губки.
  + Одноразовый мешок для мусора.
  + Чистящий ролик.
  + Швабра.

**9.5** Заказчик обязан:

* **9.5.1** Обеспечить беспрепятственный доступ к Объекту, в том числе, доступ на лестничную клетку, в подъезд и на территорию дома, если такой доступ ограничен.
* **9.5.2** Обеспечить Исполнителю безопасные условия оказания услуг; личную безопасность и сохранность имущества Исполнителя во время его нахождения на Объекте. В частности, Заказчик обязан устранить возможность потенциального причинения ущерба здоровью или имуществу Исполнителя домашними и прочими животными, находящимися на Объекте.
* **9.5.3** Указать Исполнителю, какие конкретно комнаты, санузлы и (или) объекты дополнительных услуг требуют уборки, если на Объекте их больше, чем указано в Заказе (к примеру, заказана уборка двух комнат, а Объект находится четырех комнатны). В противном случае Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от уборки или сделать выбор на свое усмотрение.
* **9.5.4** Обеспечить доступ Исполнителя и наличие на Объекте в процессе уборки:
  + Источника горячей и холодной воды.
  + Электроэнергии.
  + Достаточной освещенности Объекта.
  + Исправной системы канализации и системой слива отработанной грязной воды, исключающей засорение сантехнических коммуникаций здания.
  + Централизованного места складирования мусора.
* **9.5.5** Не препятствовать Исполнителю в оказании услуг и (или) по первому требованию Исполнителя устранить препятствия в уборке Объекта.
* **9.5.6** Не отвлекать Исполнителя во время уборки.
* **9.5.7** Самостоятельно обеспечивать доступ к труднодоступным участкам, перемещение мебели и предметов, указанных в пункте 8.2.3 Соглашения.

**9.6** Исполнитель самостоятельно выбирает оптимальный способ уборки, с учетом загрязненности, размера, типа Объекта.

**9.7** Непосредственно перед началом уборки и в ее процессе Заказчик вправе высказывать Исполнителю дополнительные пожелания к уборке. Исполнитель обязан им следовать, если они не противоречат положениям Раздела 7 «Что и как убирают Исполнители» и Раздела 8 «Что не делают Исполнители». При этом, Исполнитель по собственному усмотрению вправе принять решение об удовлетворении пожеланий Заказчика, противоречащих положениям указанных разделов, либо об отказе в их удовлетворении.

**9.8** В ходе уборки Исполнители используют собственные чистящие средства и средства ухода. Заказчик вправе отказаться от использования чистящих средств и средств ухода Исполнителя, взамен предложив свои средства. В этом случае Исполнитель не несет ответственность за ущерб имуществу и (или) здоровью) Исполнителя и третьих лиц, понесенный вследствие использования средств Заказчика.

**9.9** Исполнитель, прибывший для выполнения Заказа, вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Заказа (полностью или частично), если

* **9.9.1** Квартира находится в состоянии, указанном в пункте 8.1 Соглашения.
* **9.9.2** Заказчиком нарушается, не исполняется или не надлежаще исполняется любая из его обязанностей по Соглашению. В таком случае Администрация вправе взыскать с Заказчика штраф в размере минимальной стоимости Заказа.

10. Качество уборки

**10.1** Исполнитель обеспечивает профессиональное оказание услуг по уборке помещений, поверхностей и предметов, в отношении которых была заказана уборка (с учетом положений Раздела 7 «Что и как убирают Исполнители» и Раздела 8 «Что не делают Исполнители») в соответствии с общепринятой практикой.

**10.2** Исполнитель не несет ответственности за:

* **10.2.1** Дефекты, существовавшие до проведения уборки.
* **10.2.2** Дефекты, возникшие в ходе или после уборке не по вине Исполнителя.
* **10.2.3** Проявившиеся скрытые дефекты, возникшие в результате нарушения технологии изготовления предметов, строительства и ремонта помещений, а также нарушения правил эксплуатации и использования.

11. Порядок приемки оказанных Исполнителем услуг по уборке

**11.1** Заказчик осуществляет приемку оказанных услуг путем проведения внешнего осмотра непосредственно после окончания уборки в присутствии Исполнителя.

**11.2** В случае обнаружения недостатков, а именно, уборки, не соответствующей качественным требованиям (пункт 10.1 Соглашения) и (или) уборки в меньшем объеме, чем было предусмотрено в Заказе (с учетом положений Раздела 7 «Что и как убирают Исполнители» и Раздела 8 «Что не делают Исполнители»), Заказчик вправе потребовать от Исполнителя устранения недостатков уборки на месте.

**11.3** В случае отказа Исполнителя от устранения недостатков или не устранения недостатков на месте, Заказчик вправе в течение 12-ти часов с момента окончания уборки уведомить Администрацию, указав на конкретные недостатки уборки. Администрация и Заказчик согласовывают дату и время устранения недостатков.

**11.4** Проводивший первоначальную уборку или иной Исполнитель осуществляет устранение недостатков, то есть повторную уборку тех помещений, мест, предметов или элементов, для устранения конкретных недостатков.

**11.5** Если Исполнитель, прибывший для устранения недостатков, обнаружит, что сообщение Заказчика о недостатках не соответствовало действительности, Исполнитель сообщает об этом Администрации. В этом случае Администрация вправе требовать от Заказчика уплаты штрафа в размере 50(Пятьдесят)% от Стоимости Заказа.

**11.6** Если в результате повторной уборки Исполнителем не будут устранены недостатки, Заказчик вправе потребовать возврата уплаченной им части Стоимости Заказа, пропорциональной не устраненным недостаткам.

**11.7** Услуги, в отношении которых от Заказчика не поступило уведомления о недостатках в течение Срока приемки, считаются оказанными с надлежащим качеством и принятыми Заказчиком.

12. Определение Стоимости Заказа

**12.1** Заказчик обязан выплатить Стоимость Заказа за оказанные услуги и в иных случаях, предусмотренных Соглашением.

**12.2** Стоимость Заказа определяется исходя из количества комнат и санузлов, требующих уборки, а также выбора Заказчиком дополнительных услуг по уборке.

**12.3** Минимальная предварительная Стоимость Заказа определяется автоматически с помощью функциональности Сайта в момент оформления Заказа.

**12.4** Расчету предварительной минимальной Стоимости Заказа соответствует количество времени, более которого Исполнитель не должен затратить на выполнение Заказа с заданными параметрами.

**12.5** Расчетная стоимость часа оказания услуг по уборке – 800 (восемьсот)российских рублей, в том числе НДС 18%.

**12.6** Стоимость Заказа подлежит перерасчету, если в ходе оказания услуг время уборки и (или) трудоемкость увеличились по причине:

* **12.6.1** Изменения Заказчиком (с согласия Исполнителя) объема Заказа в сторону увеличения.
* **12.6.2** Превышения фактической площади Объекта и (или) фактического уровня загрязнения стандартных значений.

В этом случае Исполнитель фиксирует дополнительные трудозатраты и (или) дополнительно затраченное время на уборку (с округлением до получаса) и уведомляет об этом Администрацию.

Администрация осуществляет расчет окончательной Стоимости Заказа и подлежащей уплате Заказчиком суммы.

13. Порядок оплаты Стоимости Заказа

**13.1** Оплата осуществляет банковской картой системы Visa® или MasterCard® с использованием функциональности Сайта.

**13.2** После окончания уборки Исполнитель сообщает Администрации о завершении оказания услуг, что является основанием для проведения списания денежных средств в счет оплаты Стоимости Заказа.

**13.3** При списании средств на Адрес электронной почты Заказчика приходит соответствующее уведомление с указанием суммы осуществленного платежа.

**13.4** Администрация не обрабатывает и не хранит платежные данные и реквизиты банковской карты Заказчика. Для осуществления расчетов Администрация использует услуги стороннего платежного агента. Ввод данных и реквизитов Заказчиком и их обработка, а также списание денежных средств происходит на стороне платежного агента.

**13.5** При оформлении Заказа Заказчик обязан:

* **13.5.1** Указать достоверные и достаточные данные о банковской карте, а также указать информацию, необходимую для успешного проведения платежа.
* **13.5.2** Соблюдать требования международных платежных систем, банков, эмитировавших банковскую карту Заказчика.

**13.6** Заказчик несет полную ответственность за законность использования им банковской карты.

**13.7** Администрация не несет ответственности за:

* **13.7.1** Точность и правильность информации, предоставляемой Заказчиком при оформлении Заказа.
* **13.7.2** За действия банка, эмитировавшего банковскую карту Заказчика, а также иных участников платежной системы, в том числе, платежного агента.

14. Порядок начисления Бонусов и использования Бонусов

**14.1** Определение условий бонусных программ, скидок, призовых акций и иных маркетинговых мероприятий стимулирующего характера, а также начисление Бонусов и их аннулирование является правом Администрации, которое используется Администрацией по собственному усмотрению.

**14.2** Условия указанных программ публикуются Администрацией на Сайте и (или) направляются Заказчикам на Номер телефона, Адрес электронной почты либо доводятся до сведения Заказчиков иными способами.

**14.3** Бонусы фиксируются в Личном кабинете Заказчика.

**14.4** Бонусы не подлежат обмену на денежные средства либо иное имущество.

**14.5** Заказчик вправе комбинировать оплату Стоимости Заказа денежными средствами (банковской картой) и использование Бонусов, в частности, промо-кодов, если функциональность Сайта допускает такие действия.

**14.6** При прекращении любых указанных программ Администрация имеет право аннулировать Бонусы, если Заказчик не воспользовался Бонусами.

**14.7** Бонусы также аннулируются или их использование приостанавливается (блокируется) Администрацией в случае нарушения Заказчиком условий Соглашения или своих обязательств по Соглашению.

15. Порядок возврата средств и Бонусов Заказчикам

**15.1** Случай и условия полного или частичного возврата Стоимости Заказа определены в пункте 11.6 Соглашения.

**15.2** Денежные средства возвращаются Заказчику на счет его банковской карты, использованной для уплаты Стоимости Заказа. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем, а также банка-эмитента карты, платежного агента и иных участников платежной цепочки.

**15.3** Возврат Бонусов производится исключительно в виде восстановления Бонусов. Возврат Бонусов денежными средствами не допускается.

**15.4** Для инициации возврата средств и (или) Бонусов Заказчику необходимо направить на адрес электронной почты Администрации otvet@maxclean.help соответствующее мотивированное заявление в произвольной форме.

**15.5** В случае удовлетворения заявления Заказчика, возврат средств осуществляется в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня получения заявления. В противном случае Администрация на Адрес электронной почты направляет Заказчику мотивированный отказ.

16. Иные права и обязанности Сторон

**16.1** Заказчик обязуется:

* **16.1.1** Указывать достоверные, актуальные и правильные сведения при размещении Заказов.
* **16.1.2** Указывать в Заказах точные сведения о количестве комнат и санузлов.
* **16.1.3** Не размещать фиктивных Заказов и не вводить в заблуждение Исполнителей и (или) Администрацию.
* **16.1.4** Поддерживать сведения и информацию, указанную в Личном кабинете, в актуальном и достоверном состоянии на протяжении действия Соглашения.
* **16.1.5** Лично пользоваться Сайтом, не предоставлять свой логин и пароль третьим лицам и осуществлять все необходимые меры безопасности для обеспечения сохранности своего пароля. Все действия в рамках Соглашения или с использованием Сайта под логином и паролем Заказчика, считаются произведенными самим Заказчиком.
* **16.1.6** Незамедлительно уведомить Администрацию о любом случае несанкционированного доступа к Сайту с использованием пароля Заказчика или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своего пароля.

**16.2** Исполнитель обязуется:

* **16.2.1** Соблюдать стандартный дресс-код (в порядке, определенном Договором).
* **16.2.2** При оказании услуг иметь при себе оригинал или копию документа, удостоверяющего личность (паспорт).
* **16.2.3** При оказании услуг иметь функционирующий мобильный телефон для осуществления оперативной связи.

**16.3** Администрация обязуется:

* **16.3.1** Предоставлять Номер телефона Заказчика, Адрес электронной почты, имя, адрес Объекта и иные условия Заказа только Исполнителям для целей оказания ими услуг по уборке.
* **16.3.2** Обрабатывать персональную информацию о Заказчике в соответствии с условиями Соглашения и [Правилах Сайта и защиты персональных данных](https://MaxClean.help/policies/).
* **16.3.3** Осуществлять защиту персональной информации, логина и пароля Заказчика от неправомерного доступа находящимися в распоряжении Администрации техническими, организационными и правовыми средствами.

**16.4** Администрация имеет право:

 **16.4.1** Проводить проверку Заказа, уточнять сведения об услугах, оказание которых требуется и иных условиях Заказа.

 **16.4.2** Осуществлять телефонные звонки, направлять sms-сообщения на Номер телефона Заказчика и (или) направлять электронные письма на Адрес электронной почты Заказчика в целях:

* Информирования Заказчика об обработке, принятии, изменении, отмены Заказа.
* Проведения проверки и уточнения Заказа.
* Сообщения Стоимости Заказа, если объем услуг был изменен в процессе уборки Объекта Исполнителем.
* Оповещения Заказчика о новой или изменяемой функциональности Сайта.
* Направления иных служебных и информационных сообщений Заказчику, уведомлений о специальных приложениях.
* Оповещения Заказчика об изменении или прекращении Соглашения со стороны Администрации.
* В иных целях для исполнения Соглашения.

 **16.4.3** Приостанавливать или прекращать предоставление доступа Заказчикам к функциональности Сайта, удалять информацию о Заказчике, удалять учетную запись Заказчика в любой момент без уведомления и (или) объяснения причин.

17. Кто, за что и в каких пределах несет ответственность

**17.1** Принципы и пределы ответственности по Соглашению:

* **17.1.1** Все права и обязанности относительно оказания услуг по уборке Объекта возникают исключительно и непосредственно между Заказчиком и Исполнителем. Заказчик и Исполнитель самостоятельно несут взаимную ответственность за исполнение обязательств в рамках Заказа.
* **17.1.2** Администрация не несет ответственности за взаимоотношения Заказчика и Исполнителя. Администрация не является представителем либо агентом Исполнителя или Заказчика. Администрация предоставляет Сайт как автоматизированный инструмент согласования условий и порядка оказания услуг по уборке, определения Стоимости Заказа; осуществления взаиморасчетов.
* **17.1.3** Администрация способствует урегулированию споров и претензий между Заказчиками и Исполнителями, связанными с их обязательствами и отношениями. При этом Администрация не выступает в качестве стороны (адресата) такой претензии или требования.
* **17.1.4** Взаимная ответственность Администрации и Исполнителя Соглашением не регулируется и определяется в Договоре.
* **17.1.5** В иных Разделах Соглашения, Правилах Сайта и защиты персональных данных и Договоре могут содержаться дополнительные нормы об ответственности Сторон или ее ограничении.

**17.2** Ответственность Исполнителя:

* **17.2.1** За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Соглашения в отношениях с Заказчиком Исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**17.3** Ответственность Администрации:

* **17.3.1** Администрация несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Соглашению:
  + Если обязательства Администрации нарушены в отношении определенного Заказа – в пределах Стоимости этого Заказа.
  + В иных случаях – в пределах Стоимости минимального Заказа, возможного с использованием функциональности Сайта.

**17.4** Ответственность Заказчика:

* **17.4.1** За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Соглашения Заказчик несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
* **17.4.2** В Соглашения указаны иные штрафные санкции, которые могут быть применены к Заказчику в рамках Соглашения.
* **17.4.3** Заказчик также несет ответственность:
  + За свои действия, связанные с использованием Сайта, а также услуг Исполнителя по уборке, в том числе, если такие действия приведут к нарушению прав и законных интересов Исполнителей или третьих лиц.
  + За соответствие содержания информации, размещаемой в Заказах, требованиям законодательства, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда использование Заказчиком информации нарушает права третьих лиц, в том числе, права на конфиденциальность персональных данных третьих лиц.

18. Порядок разрешения споров

**18.1** Стороны согласовали, что ими применяется претензионный досудебный порядок урегулирования разногласий и споров. Претензия должна быть направлена другой Стороне в письменной форме заказным письмом с уведомлением. Срок для ответа на предъявленную претензию – 30 (Тридцать) календарных дней с момента получения претензии другой Стороной.

**18.2** В случае неполучения ответа на претензию в указанный выше срок либо недостижения сторонами спора взаимоприемлемого решения, спор передается на разрешение:

* **18.2.1** Арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области либо суда общей юрисдикции по месту нахождения Администрации (если истцом или ответчиком является Администрация).
* **18.2.2** В соответствии с правилами подведомственности, определенными законодательством Российской Федерации, по месту нахождения ответчика (если спор возник между Заказчиком и Исполнителем).

19. Порядок заключения Соглашения

**19.1** При регистрации на Сайте Заказчик подтверждает, что он ознакомлен и согласен с Соглашением и принимает (акцептует) оферту на его заключение с Администрацией и Исполнителями.

**19.2** При заключении Договора Администрации с Исполнителем, Исполнитель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с Соглашением и принимает (акцептует) оферту на его заключение с Администрацией и Заказчиками. Данный факт подтверждается собственноручной подписью Исполнителя на Договоре в поле рядом с соответствующей оговоркой.

**19.3** Каждый Заказ, направленный Заказчиком с помощью программно-технических средств (функциональности Сайта):

* **19.3.1** Является предложением (офертой) Заказчика неопределенному кругу Исполнителей, определяющим существенные условия оказания услуг по уборке Квартиры. Исполнитель акцептует такую оферту путем совершения фактических действий по выполнению указанных в оферте условий.
* **19.3.2** В совокупности с положениями Соглашения, определяющего порядок оказания услуг и прочие взаимоотношения Заказчика и Исполнителя, составляет договор возмездного оказания услуг по уборке между Заказчиком и Исполнителем.

20. Порядок разрешения споров

**20.1** Администрация имеет право в любое время вносить изменения и (или) дополнения в Соглашение или в Правила Сайта и защиты персональных данных. Администрация уведомляет Заказчика и Исполнителя об этом одним или несколькими способами (по выбору Администрации) путем:

* **20.1.1** Размещения или направления соответствующего уведомления с использованием функциональности Сайта.
* **20.1.2** Направления sms-сообщения на Номер телефона Стороны.
* **20.1.3** Направления электронного письма на адрес электронной почты Стороны.

**20.2** Такое размещение или направление информации Администрацией представляет собой оферту Администрации об изменении и (или) дополнении Соглашения и (или) Правил Сайта и защиты персональных данных.

**20.3** Такая оферта Администрации считается принятой Стороной, если такая Сторона сообщит об этом Администрации, в том числе, путем проставления соответствующей отметки (заполнения чекбокса) через интерфейс Сайта, либо в по истечении 7 (Семи) календарных дней с момента получения оферты Администрации Сторона будет продолжать пользоваться Сайтом, исполнять обязанности и осуществлять права по Соглашению, не предоставляя Администрации письменный отказ от акцепта оферты.

**20.4** Любые изменения и (или) дополнения Соглашения или Правил Сайта и защиты персональных данных, применяются с момента вступления их в силу, определяемому Администрацией, и распространяются на всех Заказчиков и Исполнителей, в том числе на тех, которые заключили Соглашение ранее даты вступления в силу таких изменений и (или) дополнений.

**20.5** Администрация вправе утверждать новые документы, обязательные для Сторон, с учетом правил направления оферты и уведомления Сторон, указанных в настоящем Разделе Соглашения.

21. Расторжение Соглашения

**21.1** Администрация или Заказчик имеют право в одностороннем порядке отказаться от Соглашения при исполнении всех своих существующих обязательств перед другими Сторонами по Соглашению. Соглашение считается расторгнутым с момента удаления Администрацией (по инициативе Заказчика или Администрации) Личного кабинета Заказчика и учетной записи Заказчика.

22. Расторжение Соглашения

**22.1** Соглашение вступает в силу со дня акцепта Стороной Оферты и является заключенным на неопределенный срок.

**22.2** Во всем, что не урегулировано Соглашением Стороны будут руководствоваться законодательством Российской Федерации.

**22.3** Все уведомления, указания, извещения, согласия, документы и иного рода сообщения в связи с ходом выполнения Соглашения должны исходить от Стороны лично либо от уполномоченных лиц Стороны и могут быть направлены (если иное не предусмотрено Соглашением) с помощью средств телефонной связи (в том числе, sms-сообщения), электронной почты, или иных электронных средств коммуникации, позволяющих идентифицировать отправителя, получателя, время отправления и получения, а также сохранять и подтверждать историю обмена корреспонденцией.

**22.4** Права и обязанности по Соглашению не могут быть переданы Заказчиками или Исполнителями третьим лицам без предварительного письменного согласия Администрации.

23. Реквизиты

Общество с ограниченной ответственностью «Миран».

ИНН 7801149990 КПП 780201001 ОГРН 1027800560908

Почтовый адрес Россия, 194044, Санкт-Петербург, Пироговская наб, 17, оф. 205

Телефон + 7 (800) 222-83-30.

Адрес электронной почты otvet@maxclean.help.

Реквизиты Заказчика (адрес электронной почты, номер мобильного телефона, адрес) указаны при регистрации на Сайте.

Реквизиты Исполнителя (фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, адрес) указаны в Договоре.

*Действующая редакция Соглашения: от «18» июля 2016 года.*