ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Орден Хранителей Уюта — условия оказания бытовых и сервисных услуг

Документ фиксирует порядок заявки, согласования стоимости, выезда Хранителя, приёмки результата, гарантийного обращения и ответственности сторон.

1. Общие положения

Настоящая публичная оферта определяет условия оказания бытовых, ремонтных, сервисных, монтажных, диагностических и консультационных услуг под брендом «Орден Хранителей Уюта».

Исполнитель оказывает услуги клиентам в Казахстане и России, а также на иных территориях по согласованию. Конкретные реквизиты Исполнителя указываются в счёте, акте, договоре, чеке, заявке или ином документе, используемом при оформлении заказа.

Размещая заявку, подтверждая заказ в WhatsApp, Telegram, по телефону, через сайт, оплачивая услугу либо допуская Хранителя к объекту, Заказчик подтверждает согласие с условиями оферты.

2. Предмет договора

Исполнитель обязуется по заявке Заказчика оказать услуги в пределах согласованной задачи: сантехника, электрика, мастер на час, сборка мебели, замки, двери, камеры, мелкий ремонт, диагностика, профилактика, обслуживание дома, квартиры, офиса или объекта.

Окончательный объём работ определяется после уточнения задачи, изучения фото/видео, дистанционной консультации или осмотра на месте.

3. Порядок оформления и выезда

1. Заказчик направляет заявку и описывает задачу.
2. Исполнитель уточняет адрес, сроки, доступ, фото проблемы и особенности объекта.
3. Исполнитель сообщает ориентир стоимости или порядок расчёта.
4. Хранитель прибывает на объект, представляется и уточняет задачу.
5. До начала платных работ согласуются объём, цена и возможные ограничения.
6. После выполнения Заказчик принимает результат либо сообщает замечания.
7. При необходимости оформляется фотоотчёт, акт, протокол выезда или рекомендации.

4. Стоимость и оплата

Цены на сайте, в рекламе, сообщениях и калькуляторе являются ориентировочными, если для точного расчёта требуется осмотр, диагностика, подбор материалов или оценка сложности.

Итоговая стоимость согласуется до начала платных работ. Дополнительные работы выполняются только после отдельного согласования с Заказчиком.

Материалы, доставка, срочный выезд, отдалённость объекта, ночное время, сложность доступа и нестандартные условия могут оплачиваться отдельно, если это согласовано до выполнения.

5. Обязанности Исполнителя

- Оказывать услуги добросовестно и в пределах согласованной задачи.
- Согласовывать стоимость до начала платных работ.

- Соблюдать аккуратность, уважительное общение и правила поведения в доме клиента.
- Сообщать Заказчику о рисках, ограничениях и обнаруженных неисправностях.
- Передать результат работ Заказчику и объяснить порядок эксплуатации, если это необходимо.
- Рассмотреть гарантийное обращение в установленном порядке.

6. Обязанности Заказчика

- Предоставить достоверную информацию о задаче, объекте и условиях работы.
- Обеспечить безопасный доступ к месту выполнения работ.
- Сообщить о скрытой проводке, аварийных коммуникациях, особенностях объекта и прежних ремонтах, если они известны.
- Не требовать незаконных, опасных или технически необоснованных действий.
- Принять результат работы либо указать замечания при приёмке.
- Оплатить согласованную стоимость услуг и материалов.

7. Гарантия

Гарантия распространяется на фактически выполненную работу в пределах согласованной задачи и действует при нормальной эксплуатации результата работ.

Гарантия не распространяется на:

- естественный износ оборудования, труб, проводки, крепежа, механизмов и отделки;
- скрытые дефекты старых коммуникаций, стен, полов, мебели, дверей, замков или бытовых систем;
- некачественные материалы, предоставленные Заказчиком;
- повреждения после приёмки результата;
- самостоятельное вмешательство Заказчика или третьих лиц;
- нарушение рекомендаций Исполнителя;
- аварии, перепады напряжения, затопления, внешние воздействия и форс-мажор.

Способ гарантийного решения определяется после проверки: исправление недостатка, повторный выезд, частичная компенсация либо мотивированный отказ.

8. Материальная ответственность сторон

Исполнитель отвечает за прямой документально подтверждённый ущерб, причинённый по его вине при выполнении согласованной работы.

Исполнитель не отвечает за ущерб, вызванный скрытыми дефектами объекта, аварийным состоянием коммуникаций, действиями третьих лиц, самостоятельным вмешательством Заказчика, некачественными материалами Заказчика, нарушением рекомендаций или эксплуатацией результата работ не по назначению.

Размер ответственности Исполнителя ограничивается стоимостью конкретной услуги, по которой возникла претензия, за исключением случаев, когда законодательством Республики Казахстан установлен иной обязательный порядок ответственности.

Заказчик несёт ответственность за достоверность предоставленной информации, законность доступа к объекту, безопасность условий работы и оплату согласованных услуг.

9. Претензионный порядок

Претензия направляется Исполнителю в письменной форме через WhatsApp, Telegram, электронную почту или иной согласованный канал связи.

В обращении указываются: имя Заказчика, дата заявки, адрес или район, суть претензии, фото/видео, номер заявки или иные данные, позволяющие идентифицировать выезд.

Исполнитель вправе запросить дополнительную информацию, провести осмотр результата работ и предложить способ урегулирования.

10. Ограничения и безопасность

Исполнитель вправе отказаться от выполнения работ, если задача является опасной, незаконной, требует специального допуска, связана с газовым оборудованием, несущими конструкциями, вскрытием объекта без подтверждения права доступа, вмешательством в общедомовые системы или иными рисками.

Хранитель вправе прекратить работу при угрозе безопасности, агрессивном поведении, отсутствии доступа, несогласии с ценой или невозможности выполнить задачу качественно.

11. Персональные данные и фотофиксация

Заказчик соглашается, что Исполнитель может обрабатывать контактные данные, адрес, содержание заявки, фото/видео проблемы, историю обращений и результаты работ для оформления, исполнения, контроля качества и гарантийного сопровождения заявки.

Фото и видео в доме клиента выполняются только для фиксации задачи, результата, материалов или гарантийного случая. Личные вещи, лица людей, документы и приватные зоны не фиксируются без необходимости и согласия.

12. Заключительные положения

Исполнитель вправе обновлять условия оферты. Новая редакция применяется к заявкам, оформленным после публикации обновления на сайте.

Во всём, что не урегулировано настоящей офертой, стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.