

УСЛОВИЯ ЗАКАЗА УБОРКИ

и договор оказания услуг по уборке

Редакция 2.0 от 20.10.2026. г. Москва

1. Общие положения

1.1. Сервис — Telegram-бот @Vitaliktestvitaliibot и сайт <https://cliner24.ru> — принадлежит ИП Бутаков Виталий Владимирович (ИНН 667018194530, ОГРН/ОГРНИП 324665800288105), далее «Оператор». Оператор является владельцем агрегатора информации об услугах (Закон РФ «О защите прав потребителей», далее «Закон»): принимает заказы на уборку и передаёт их независимым исполнителям — самозанятым, индивидуальным предпринимателям и клининговым компаниям (агентствам), прошедшим проверку Оператора, далее «Исполнитель».

1.2. Договор оказания услуг по уборке (гл. 39 Гражданского кодекса РФ) заключается между Клиентом и Исполнителем, принявшим заказ, на условиях раздела 3–6 настоящего документа. Оператор не является стороной этого договора и не оказывает услуги по уборке. Сведения об Исполнителе — ФИО или наименование, налоговый статус или организационно-правовая форма, ИНН, ОГРН (для агентств) и телефон — Клиент получает при назначении Исполнителя и в акте об оказании услуг (п. 2.1 ст. 12 Закона).

1.3. Если заказ принимает агентство, Исполнителем по договору является агентство, а уборку выполняет его сотрудник, прошедший проверку в Сервисе; Клиент получает его имя и телефон. За действия сотрудника перед Клиентом отвечает агентство (ст. 403 ГК РФ). Агентство вправе заменить сотрудника до начала работ — Клиент получает уведомление.

1.4. Оператор не взимает с Клиента плату за пользование Сервисом.

2. Принятие условий, электронная подпись

2.1. Клиент принимает настоящие условия нажатием кнопки «Принимаю условия» в боте или отметкой «Принимаю условия» на сайте при оформлении заказа. Принятие условий означает согласие Клиента заключить договор оказания услуг с Исполнителем, который примет заказ.

2.2. Стороны договорились (ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 63-ФЗ «Об электронной подписи»), что действия Клиента в боте, совершённые из его аккаунта Telegram (принятие условий, оформление и отмена заказа, приёмка работ, претензии), признаются совершёнными Клиентом и подписанными его простой электронной подписью; ключом подписи является доступ к аккаунту Telegram. При заказе на сайте Клиент идентифицируется по номеру телефона и личной ссылке на страницу заказа.

2.3. Оператор хранит сведения о принятии условий: дату, время, идентификатор аккаунта или телефон, редакцию условий и контрольную сумму её текста (SHA-256).

3. Оформление заказа и цена

3.1. Клиент указывает вид уборки, адрес, дату и время, телефон и, по желанию, пожелания и фото помещения. Клиент отвечает за достоверность этих сведений.

3.2. Цены в прайсе Сервиса и оценка стоимости по фото, в том числе выполненная искусственным интеллектом, являются ориентиром и не являются офертой. Окончательная стоимость и перечень работ согласуются Клиентом с Исполнителем до начала работ.

3.3. Заказ считается принятым, когда Исполнитель нажал «Взять заявку»; Клиент получает сведения об Исполнителе по п. 1.2, а если заказ принят агентством — также имя и телефон сотрудника, который приедет.

4. Оказание услуг и оплата

4.1. Исполнитель прибывает в согласованное время и оказывает услуги своими средствами и инвентарём, если не согласовано иное. Клиент обеспечивает доступ в помещение, электричество и воду, сообщает об особенностях поверхностей и материалов, убирает ценные и хрупкие вещи.

4.2. Оплата производится Клиентом напрямую Исполнителю после оказания услуг — наличными или переводом по реквизитам Исполнителя. Сервис не принимает оплату за уборку.

4.3. Исполнитель выдаёт Клиенту чек: самозанятый — чек из приложения «Мой налог» (Федеральный закон № 422-ФЗ), индивидуальный предприниматель и агентство — кассовый чек (Федеральный закон № 54-ФЗ). Чек направляется Клиенту в бот или на страницу заказа вместе с актом.

5. Приёмка работ и претензии

5.1. После выполнения работ Исполнитель указывает в Сервисе перечень выполненных работ и полученную сумму; Клиент получает акт об оказании услуг.

5.2. Клиент в течение 24 часов с момента получения акта принимает работу кнопкой «Работа принята» или заявляет претензию кнопкой «Есть претензия». Если в течение 24 часов претензия не заявлена, услуги считаются принятыми без замечаний к недостаткам, которые могли быть обнаружены при обычном способе приёмки.

5.3. Приёмка не лишает Клиента прав, предусмотренных ст. 29 Закона, в отношении недостатков, которые нельзя было обнаружить при обычной приёмке, а также права требовать возмещения ущерба, причинённого имуществу.

5.4. Претензию Оператор передаёт Исполнителю и содействует урегулированию. Требования об устранении недостатков, уменьшении цены, возмещении ущерба предъявляются Исполнителю как стороне договора оказания услуг.

6. Отмена заказа

6.1. Клиент вправе отменить заказ в любой момент до начала работ кнопкой «Отменить» в боте или на странице заказа. Если Исполнитель уже понёс расходы (например, выехал к Клиенту), Клиент возмещает их по договорённости с Исполнителем (ст. 32 Закона, ст. 782 ГК РФ).

6.2. Исполнитель вправе отказаться от заказа до начала работ; заказ передаётся другим Исполнителям, Клиент получает уведомление.

6.3. Если Исполнитель не прибыл в согласованное время, Клиент сообщает об этом кнопкой «Исполнитель не приехал» в боте или на странице заказа; заказ сразу передаётся другим Исполнителям. Клиент обязуется сообщать о неявке добросовестно: ложное сообщение может быть отменено Оператором.

7. Ответственность

7.1. Исполнитель отвечает перед Клиентом за качество и сроки оказания услуг и сохранность имущества в соответствии с Законом и ГК РФ.

7.2. Оператор отвечает за достоверность предоставленной Клиенту информации об Исполнителе (п. 2.1 ст. 12 Закона) и не отвечает за исполнение Исполнителем договора оказания услуг.

8. Персональные данные

8.1. Оператор обрабатывает персональные данные Клиента — имя, телефон, адрес, фото помещения, идентификатор аккаунта Telegram, сведения о заказах — для заключения и исполнения договора по заказу Клиента, в том числе передаёт их Исполнителю, принявшему заказ (п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных»). До принятия заказа Исполнителям передаются сведения без телефона Клиента.

8.2. Состав данных, цели и сроки обработки, лица, которым данные передаются (в том числе поставщики хостинга, карт и искусственного интеллекта), и права Клиента описаны в Политике обработки персональных данных, которая размещается по адресу <https://cliner24.ru/docs/privacy>.

8.3. Обработка данных для целей, не связанных с исполнением заказа (показ фото помещения в роликах Сервиса, рекламные сообщения), возможна только с отдельного согласия Клиента,

которое запрашивается отдельным действием, не является условием заказа и может быть отозвано в любой момент.

8.4. Требования об уточнении, блокировании или уничтожении данных и отзыв согласия направляются через кнопку «Поддержка» в боте или на vltalyabutakov@yandex.ru.

9. Помощник и уведомления

9.1. Переписку в боте может вести ИИ-помощник Оператора. На прямой вопрос он сообщает, что является ИИ-помощником, и по просьбе Клиента передаёт обращение живому оператору.

9.2. Уведомления о заказе (назначение Исполнителя, перенос времени, акт, чек) направляются в бот, на страницу заказа или по телефону. Рекламные сообщения направляются только при наличии отдельного согласия Клиента.

10. Изменение условий

10.1. Оператор вправе изменить настоящие условия. Новая редакция применяется к заказам, оформленным после её принятия Клиентом; к уже заключённым договорам применяется редакция, действовавшая на момент их заключения.

11. Работа сервиса, обращения и ограничения

11.1. Оператор вправе проводить техническое обслуживание, обновлять интерфейс и изменять функциональность сервиса, если это не нарушает обязательства по уже заключённым договорам и права пользователей.

11.2. Оператор может ограничивать доступ к сервису при выявлении технических злоупотреблений, попыток несанкционированного доступа, мошеннических действий или иных нарушений закона. Решения, затрагивающие права пользователя или партнёра, должны приниматься с соблюдением применимых требований законодательства и предусмотренных процедур.

11.3. Клиент обязан не использовать сервис для противоправных действий, не предоставлять заведомо ложные сведения и не пытаться получить доступ к данным других пользователей.

11.4. Вопросы, жалобы и обращения, относящиеся к работе сервиса, направляются через кнопку «Поддержка» в боте или на адрес электронной почты, указанный в разделе 13.

11.5. Обращения, относящиеся к качеству уборки, стоимости и выполнению договора оказания услуг, могут быть направлены непосредственно исполнителю. Оператор содействует передаче обращения, если оно поступило через сервис и относится к исполнителю, назначенному на заказ.

11.6. Оператор не вправе отказать в рассмотрении обращения только потому, что клиент не использовал конкретную кнопку интерфейса, если обращение было получено иным доступным способом и подлежит рассмотрению по закону.

12. Заключительные положения

12.1. К настоящим условиям и отношениям, возникающим при использовании сервиса, применяется законодательство Российской Федерации.

12.2. Споры между клиентом и исполнителем разрешаются в порядке, предусмотренном договором и законодательством. Права потребителя на обращение в суд и применение установленных законом правил подсудности сохраняются.

12.3. Споры, связанные с собственными обязательствами оператора, рассматриваются с учётом фактической роли оператора и применимых норм законодательства.

12.4. Если какое-либо положение настоящих условий признаётся недействительным или неприменимым, это не влечёт автоматической недействительности остальных положений, если иное не следует из закона или существа отношений.

12.5. Действующая редакция условий размещается по адресу <https://cliner24.ru/docs/client> и предоставляется в интерфейсе сервиса до принятия заказа.

12.6. Оператор ведёт учёт редакций условий и фактов их принятия пользователями. Контрольная сумма текста может использоваться для проверки неизменности сохранённой

редакции.

13. Сведения об операторе и контакты

Оператор: ИП Бутаков Виталий Владимирович.

ИНН: 667018194530.

ОГРНИП: 324665800288105.

Адрес для направления юридически значимых сообщений: [не указано].

Электронная почта: v1talyabutakov@yandex.ru.

Телефон: +7 950 556 29 98.

Telegram-бот: @Vitaliktestvitaliibot.

Сайт: <https://cliner24.ru>.

Редакция документа: 2.0 от 20.10.2026.

Контрольная сумма редакции (SHA-256): 0ae6bfdd18e200d567c29383aca9b62afc67faf8e268957e23713237eb1b0831