

Договор-оферта
на оказание услуг по генеральной уборке помещений
г. Москва
редакция от 06.08.2025 г.

Настоящий Договор является предложением (офертой) Заказчика, желающего получить услуги из числа доступных для заказа в Сервисе Айро услуг и заключить Договор возмездного оказания услуг, адресованным физическим лицам, зарегистрированным в Сервисе Айро в качестве Исполнителей, желающих оказать такие услуги по заказу Заказчика, совместно именуемые “Стороны”.

Определения:

Договор-оферта на оказание услуг по генеральной уборке помещений (далее - Договор) - настоящий документ, который содержит все существенные условия договора между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуги Генеральной уборки.

Генеральная уборка (далее - Уборка) - сухая и влажная уборка всех поверхностей помещения, включая стены и потолки, за исключением натяжных. Во время генеральной уборки удаляются большинство сложных и застарелых загрязнений и бытовая пыль.

Исполнитель - физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, зарегистрированное в качестве Пользователя сервиса Айро и принявшее Условия использования Сервиса Айро для Исполнителей в целях принятия (Акцепта) к исполнению заказов Заказчиков на оказание услуг на условиях настоящей Оферты.

Тариф - система цен и ставок за оказываемые Исполнителем Услуги, размещенная на Веб-сайте и в Приложении, и являющаяся неотъемлемой частью настоящего Договора.

Веб-сайт (далее - Сайт) - принадлежащая Исполнителю совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, публичный доступ к которой обеспечивается посредством сети интернет по адресу: <https://airo.ru>

Заказ - сформированное Заказчиком задание на оказание услуги уборки, которое можно разместить, используя Приложение, Сайт, либо через Колл-Центр.

Заказчик - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, действующие от собственного лица, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, принявшее в установленном порядке условия Пользовательского соглашения и Соглашения об использовании персональных данных.

Колл-центр - подразделение Айро, осуществляющее прием и обработку входящих обращений. Для обращения в Колл-центр необходимо позвонить по номеру телефона, указанному на Сайте, либо написать в мессенджер Telegram по адресу [airo.ru/tg](https://t.me/airo_ru)

Услуга - отдельно тарифицируемое действие/набор действий, совокупность которых входит в понятие Уборки. Список Услуг, выполняемых в рамках Уборки, находится по адресу <https://airo.ru/clean/general>.

Мобильное приложение (далее - Приложение) - программное обеспечение Исполнителя, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, позволяющее получать информацию об услугах Исполнителя, использовать личный кабинет, создавать и управлять Заказами, оплачивать оказанные услуги.

Общество/Айро - Общество с ограниченной ответственностью “Айро” (ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634, адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2,).

Повышенный спрос - период времени повышенного спроса на Услуги Исполнителя (в том числе, в предпраздничные дни и в иных случаях), при котором тарифы могут быть увеличены. Об увеличении тарифов Исполнитель сообщает путем размещения соответствующего уведомления на Сайте, Мобильном приложении, при обращении Заказчика в Колл-центр или иными способами по усмотрению Исполнителя, включая отправку Заказчику информационного сообщения на номер мобильного телефона.

Сервис/сервисы - совокупный комплекс состоящий из электронной платформы Айро (Приложение, Сайт), отдела поддержки (Колл-центр), который позволяет ознакомиться со всеми услугами, оказываемыми Исполнителями, оформлять Заказы, получать информацию о выполнении Заказов и взаимодействовать с Обществом и Исполнителями по иным вопросам работы Сервиса.

Соглашение об использовании персональных данных - соглашение, размещенное по адресу <https://airo.ru>

Пользовательское соглашение - соглашение об использовании электронных сервисов Айро, размещенное по адресу: <https://airo.ru>

Пороговая площадь - площадь, при превышении которой Уборка помещения не тарифицируется исходя из фактического количества комнат.

Количество комнат	Пороговая площадь
1 комната	не более 40 м ²
2 комнаты	не более 70 м ²
3 комнаты	не более 90 м ²
4 комнаты	не более 120 м ²
5 комнат	не более 150 м ²

1. Общие положения

1.2. Акцептом настоящего Договора Заказчиком является выполнение действий по оформлению Заказа.

1.3 Акцептом настоящего Договора Исполнителем является принятия заказа в приложении “Айро.Исполнитель”.

1.3. Для обмена юридически значимыми сообщениями Стороны используют Сервис Айро. По выбору Заказчика юридически значимые сообщения могут быть направлены одним из следующих способов:

- электронная почта;
- уведомление в мобильном мессенджере Telegram;
- push-уведомление в Приложении.

Заказчик обязан обеспечить техническую возможность получения вышеуказанной информации одним из следующих способов:

- Указать адрес электронной почты при входе в Приложение, либо при общении с оператором Колл-центра;
- Подключить мессенджер Telegram для связи с Исполнителем и Обществом, попросив об этом оператора Колл-центра, либо в Приложении (вкладка “Еще”, раздел “Уведомления”, пункт “Мессенджер”)
- Подключить push-уведомления, для чего необходимо установить Приложение, перейти во вкладку “Еще”, раздел “Уведомления”, пункт “Push-уведомления”.

В случае, если Заказчик не осуществил вышеуказанные действия, Сервис Айро вправе направить юридически значимые сообщения любым из указанных в настоящем пункте способом, и такое сообщение будет считаться направленным надлежащим образом и полученным Заказчиком с момента его отправления.

1.4. При оформлении заказа Заказчик:

- предоставляет Обществу контактные данные, позволяющие идентифицировать Заказчика как конкретное физическое лицо путем аутентификации через номер мобильного телефона для регистрации на сервисах Общества в соответствии с условиями настоящего Договора и Пользовательского соглашения;
- подтверждает и гарантирует указание им достоверной, полной и действительной информации.

1.5. В случае изменения контактных данных (Ф.И.О., номера мобильного телефона, электронной почты и иных данных), указанных при регистрации, необходимо сообщить об этом Обществу до оформления Заказа, обратившись в Колл-центр.

1.6. Электронные сообщения и электронные документы, направленные в рамках настоящего Договора, признаются сторонами достоверными и могут быть использованы как надлежащие доказательства.

1.7. Аудиозапись звонков, произведенная Обществом в рамках настоящего Договора, признается сторонами достоверной и может быть использована как надлежащее доказательство.

2. Предмет договора

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется выполнить по заданию Заказчика Заказ на Уборку помещения, а Заказчик обязуется принять результат выполнения Заказа и оплатить его.

Подробный перечень услуг, который Исполнитель (Исполнители) должен (должны) оказать Заказчику, объем таких услуг и сроки указаны в Заказе Заказчика, размещенном через Сервис Airo.

2.2. Исполнитель осуществляет Уборку помещения с помощью собственного оборудования и чистящих средств.

2.3. Заказчик вправе осуществить Заказ согласно Тарифам, размещенным на Сайте, в Приложении, либо в Колл-центре Общества.

2.4. Стоимость Заказа на Уборку зависит от количества комнат и санузлов в помещении, наличия/отсутствия повышенного спроса на Услуги, а также от наличия/отсутствия в Заказе дополнительных Услуг. При этом, если площадь помещения превышает Пороговую площадь, то Уборка данного помещения осуществляется по Тарифу помещения с большим количеством комнат так, чтобы при этом площадь помещения не превышала Пороговую площадь.

Если площадь помещения превышает Пороговую площадь 5-комнатной квартиры, то каждые неполные 10 (десять) м² сверх Пороговой площади тарифицируются исходя из стоимости 1 300 (одна тысяча триста) рублей за 10 (десять) м² путем добавления в Заказ Услуги “Дополнительная площадь”.

В случае, если помещение, в отношении которого выполняется уборка, имеет планировку, при которой кухня объединена с гостиной, то в данном случае при расчете стоимости услуг по уборке данная гостиная, объединенная с кухней или другой комнатой, считается отдельной комнатой. При расчете стоимости уборки помещений с подобной планировкой, расчет производится исходя из количества комнат без применения значений пороговой площади, указанной в Определениях настоящего Договора.

2.5. Услуга Уборки включает в себя сухую и влажную уборку всех поверхностей помещения, при которой удаляются большинство сложных и застарелых загрязнений и бытовая пыль. Уборка проводится на всю высоту помещения, включая стены и потолки, за исключением натяжных. В зависимости от площади помещения, уборку могут осуществлять несколько Исполнителей. Подробный список услуг, выполняемых в рамках Уборки, находится по адресу <https://airo.ru/clean/general> и актуален на момент создания Заказа.

2.6. По согласованию с Исполнителем при оформлении Заказа, в Заказ могут быть добавлены Услуги, не перечисленные на Сайте и в Приложении. Для этого Заказчику необходимо донести до Исполнителя характер необходимых ему работ, после чего Исполнитель после согласования с Заказчиком добавит в заказ 1 (одну) или несколько Услуг “Особое поручение” стоимостью 500 (пятьсот) рублей каждая или “Дополнительный час” стоимостью 1500 (одна тысяча пятьсот) рублей.

2.7. Уборка по настоящему Договору не включает в себя услуги по поддерживающей и послестроительной уборке.

2.8. Тариф на Услугу “Мытье створки окна” указан для стандартной оконной створки, размером до 90х170 см. Если створка превышает 170 см по одной из сторон, либо площадь створки превышает 1,5 м², то стоимость Услуги рассчитывается по площади остекления, добавлением Услуги “Мытье панорамного окна”, стоимостью 400 (четыреста) рублей за 1 квадратный метр остекления. При расчете площади панорамного остекления действует стандартная модель математического округления.

2.9. Тариф на Услугу “Мытье балконного остекления (5 створок)” указан для остекления, не превышающего размер пятистворчатого окна, размером до 450х170 см. Услуга не включает мытье балконного блока. Если балконное остекление имеет больший размер, стоимость Услуги может быть увеличена при условии согласования с Заказчиком.

3. Права и обязанности

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Приступить к выполнению Заказа по Уборке не позднее 15 (пятнадцати) минут от даты и времени, указанных в Заказе Заказчика в качестве начального срока исполнения.

3.1.2. Полностью и с надлежащим качеством выполнить все Услуги в указанный в Заказе срок. Срок выполнения Уборки может быть обоснованно уменьшен, либо увеличен, в зависимости от степени загрязненности помещения.

3.1.3. По окончании выполнения Заказа уведомить об этом Заказчика устно (в случае присутствия Заказчик в момент окончания Уборки) или посредством направления Заказчику соответствующего уведомления.

3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. До заключения настоящего Договора ознакомиться с его содержанием и в случае непринятия каких-либо положений отказаться от его заключения.

3.2.2. Обеспечить Исполнителям беспрепятственный доступ в помещение в согласованное в Заказе время выполнения Уборки.

3.2.3. Обеспечить Исполнителям беспрепятственный выход из помещения по завершению Уборки.

3.2.4. Обеспечить Исполнителей источниками электропитания, водоснабжения, водоотведения.

3.2.5. Не требовать от Исполнителей выполнения работ, прямо не предусмотренных в соответствующем Заказе.

3.2.6. Сообщить обо всех особенностях и недостатках помещения, и предметах, находящихся в нем, которые имеют значения для осуществления надлежащего качества Уборки. В случае наличия в помещении ценных вещей (стоимостью более 50000 рублей), предметов и/или хрупких и требующих специального обращения при их перемещении во время уборки предметов обеспечить во время производства работ свое присутствие или своего представителя, для самостоятельной охраны/перемещения подобных предметов, за сохранность которых Исполнитель ответственности не несет.

3.2.7. По окончании Уборки Заказчик обязан с участием Исполнителя осмотреть помещение и принять результат Уборки, а при обнаружении отступлений от условий настоящего Договора или иных недостатков, немедленно заявить об этом Исполнителю. Заказчик, принявший результат Уборки без замечаний или без проверки не вправе ссылаться на недостатки выполненной Уборки в будущем.

3.2.8. В случае отсутствия Заказчика в момент окончания Уборки, Заказчик обязуется принять результаты Уборки и заявить о каких-либо недостатках выполненной Уборки в срок, не превышающий 8 (восемь) часов с момента окончания Уборки.

В случае непоступления от Заказчика претензий в обозначенный срок, Уборка считается выполненной с надлежащим качеством и в установленные сроки, а дальнейшие претензии относительно факта некачественного выполнения Уборки, причинения вреда какому-либо имуществу Заказчика и пр. не принимаются и удовлетворению не подлежат.

3.2.9. В случае присутствия в помещении несовершеннолетних лиц, а также иных лиц, требующих надзора, Заказчик обязуется осуществлять надзор за указанными лицами и ограничить их доступ к потенциальным источникам повышенной опасности, таким как химические (чистящие) средства, электрооборудование, иное оборудование Исполнителя, а также к открытым окнам во время выполнения Услуг "Мытье створки окна", Услуги "Мытье панорамного окна" и "Мытье балконного остекления".

3.2.10. В случае присутствия в помещении домашних животных, Заказчик обязуется осуществлять над ними надзор и ограничить их доступ к потенциальным источникам повышенной опасности, таким как химические (чистящие) средства, электрооборудование, иное оборудование Исполнителя, а также к открытым окнам во время выполнения Услуг "Мытье створки окна", Услуги "Мытье панорамного окна" и "Мытье балконного остекления".

3.2.11. В случае ненадлежащего исполнения Заказчиком обязанности по надзору за детьми, иными лицами, требующими надзора, а также за домашними животными, Исполнитель имеет право прекратить выполнение Уборки и покинуть помещение Заказчика.

3.3. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество Уборки, давать Исполнителю устные указания по поводу выполнения Уборки в рамках ее объема, согласованного сторонами при оформлении Заказа.

3.4. При заказе Услуг “Доставить ключи” и/или “Забрать ключи” Заказчик обязан на период оказания Услуг передать Исполнителю комплект ключей от помещения, в котором будет осуществляться Уборка. Такой комплект ключей принимается Исполнителем без проведения проверки его соответствия замкам и/или иным запирающим устройствам Помещения и возможности проникновения в Помещение с его помощью, а равно без проведения осмотра помещения и имеющегося в нем имущества и проверки их состояния. Передавая комплект ключей, Заказчик несет единоличную ответственность за их пригодность для отпираания/запираания помещения.

3.5. Заказчик вправе отменить Заказ в любое время, обратившись в Колл-центр. В случае отмены Заказа менее, чем за 2 (два) часа до начала Уборки, к следующему Заказу Заказчика будет добавлена компенсация расходов Исполнителя стоимостью 500 (пятьсот) рублей.

3.6. В случае возникновения необходимости выполнения дополнительных услуг в рамках текущего Заказа, Заказчик вправе обратиться к Исполнителю с просьбой добавить в Заказ дополнительные Услуги. При наличии свободного времени для выполнения дополнительной Услуги в рамках текущего Заказа, Исполнитель свяжется с Колл-центром для добавления этих услуг в Заказ.

3.7. Общество вправе отменять любые заказы Заказчика без объяснения причин, в том числе в случае переноса даты исполнения Заказа Заказчиком более двух раз. В случае отмены Обществом заказа, в котором применен Промокод, действие такого Промокода прекращается вместе с заказом. Если в Заказе использованы Бонусные баллы, при отмене Заказа они снимаются с брони и возвращаются на Бонусный счет клиента, либо списываются (если на момент снятия с брони срок действия Бонусных баллов истек).

4. Порядок расчетов

4.1. Заказчик обязуется оплатить выполненный Заказ сразу по его завершению. В случае, предусмотренном в п. 3.2.8., в срок, не превышающий 8 (восемь) часов с момента завершения Заказа.

4.2. Оплата выполненного Исполнителем Заказа осуществляется предусмотренными законом способами, при безналичной форме оплаты в сервисе Airo в соответствии с Договором-офертой об условиях предоставления сервиса организации расчетов по операциям, осуществляемым в сети Интернет размещенном по адресу <https://airo.ru/terms>.

4.3. В случае, если по адресу выполнения Заказа отсутствует бесплатная парковка, Исполнитель может потребовать компенсацию расходов на оплату парковки. Данная компенсация будет добавлена к стоимости Заказа после согласования с Заказчиком.

4.4. Каждый Исполнитель самостоятельно несет обязанность по уплате налогов в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

5. Ответственность

5.1. В случае, если по требованию Заказчика при выполнении Заказа применялись средства чистки (специальная химия и/или инвентарь), предоставленные Заказчиком, Исполнитель не несет ответственности за результаты Уборки и возможные негативные последствия. В данном случае все риски наступления негативных последствий в виде порчи предметов, поверхностей, а также иных убытков возлагаются на Заказчика.

5.2. В случае, если Заказчик не обеспечивает своевременный беспрепятственный доступ Исполнителя в помещение для осуществления Уборки, Исполнитель ожидает Заказчика в течение 15 (пятнадцати) минут с момента начала Уборки, указанного в Заказе. По истечении вышеуказанного периода за каждые неполные 30 (тридцать) минут ожидания Заказчика, в Заказ добавляется 1 (одна) Услуга “Платное ожидание” стоимостью 500 (пятьсот) рублей. При этом Исполнитель не гарантирует, что будет иметь возможность ожидать Заказчика более 15 (пятнадцати) минут. В таком случае Заказ будет отменен Исполнителем в одностороннем порядке, а к сумме следующего Заказа Заказчика будет добавлена компенсация за позднюю отмену Заказа в размере 500 (пятьсот) рублей.

5.3. В случае, если Заказчик не оплатил выполненный Исполнителем Заказ, Исполнитель вправе удержать с Заказчика пеню в размере 0,35% от стоимости Заказа за каждый день просрочки.

Пеня не начисляется, если Заказчик предъявил претензию к качеству выполненной Уборки в момент приемки. Начисление пени производится без специального уведомления Заказчика.

5.4. В случае, если Заказчиком, лицами, требующими надзора со стороны Заказчика, или домашними животными был причинен вред жизни, здоровью или имуществу Исполнителя, Заказчик обязуется возместить причиненный указанными лицами вред Исполнителю в соответствии со ст. 1073, 1074, 1076 Гражданского кодекса РФ.

5.5. Исполнитель вправе использовать фото- и/или видеофиксацию помещения до/после оказания Услуг. Фото- и/или видеофиксация является надлежащим подтверждением состояния помещения как в целом, так и его имущества. В случае, если в процессе оказания Услуг выявятся особенности, повреждения, недостатки и иные свойства помещения и/или имущества, находящегося в нем, препятствующие оказанию Услуг, Исполнитель вправе, без применения к нему каких-либо штрафных санкций, приостановить оказание Услуг до момента согласования Сторонами дальнейших действий. Если такое согласование не будет достигнуто в течение 30-ти (тридцати) минут, то, начиная с 31-й (тридцать первой) минуты, уполномоченные лица Исполнителя, будут считаться находящимся в вынужденном простое не по вине Исполнителя, с оплатой в соответствии с п. 5.2. настоящей Оферты.

6. Разрешение споров

6.1. При возникновении споров, требований и/или претензий по вопросам, предусмотренным настоящим Договором или в связи с ним, стороны обязуются предпринять все возможные и разумные меры по урегулированию их путем переговоров, соблюдение претензионного (досудебного) порядка рассмотрения спора является обязательным для сторон. В случае, если спор, требование и/или претензия не будут разрешены путем переговоров в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления претензии, любая из сторон вправе обратиться в суд.

Предъявление Заказчиком претензий по Заказу осуществляется путем направления соответствующего документа в адрес Общества, которое осуществляет модерацию такого обращения как посредник между Заказчиком и Исполнителем в соответствии с Договором-офертой по рассмотрению претензий и обращений в рамках Договора услуг по уборке помещений (<https://www.airo.ru/terms>).

6.2. Поступившие от Заказчика претензии рассматриваются в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней.

6.3. При предъявлении Заказчиком требований о компенсациях последний обязан предоставить Исполнителю данные необходимые для совершения денежного перевода, а именно: ФИО, ИНН, банковские реквизиты, телефон.

6.4. Стороны согласовали подсудность рассмотрения дел по возникшим спорам между Сторонами: по месту нахождения Исполнителя.

7. Изменение договора

7.1. Общество вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор без дополнительного уведомления Сторон. Изменения вступают в силу с момента публикации соответствующих изменений. Вносимые изменения не распространяются на Заказ, оформленный до публикации изменений.

7.2. Общество с целью ознакомления Сторон с изменениями Договора размещает новую редакцию Договора путем предварительного раскрытия информации, размещая такую информацию на Сайте <https://www.airo.ru/terms>.

7.3. Заказчик при каждом оформлении Заказа обязан ознакомиться с актуальной редакцией Договора. Моментом ознакомления Заказчика с Договором считается дата и время оформления Заказа.

7.4. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с актуальной редакцией Договора Заказчик обязан регулярно самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться на сайт <https://airo.ru/terms> для получения сведений об изменениях, внесенных в Договор.

8. Реквизиты исполнителя

Общество с ограниченной ответственностью «Айро»,

ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634,

info@getairo.ru, +7 (495) 698-97-22,

Адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2.

Генеральный директор - Драчев Антон Евгеньевич.