

# ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ

## про надання побутових послуг



м.Харків  
01.10.2025р.

Харківська обласна організація Товариства Червоного Хреста України (далі за текстом – «Виконавець»), в особі Башкірова Костянтина Євгеновича, який діє на підставі Положення, керуючись статтями 633, 641 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу осіб отримати побутові послуги відповідно до положень цього Публічного договору (далі за текстом – «Договір»).

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Публічний договір – правочин, текст якого розміщений на офіційному веб-сайті Виконавця (<https://redcross.kh.ua/>), який регулює відносини між Виконавцем та Замовником щодо надання побутових послуг на умовах, встановлених Виконавцем.

1.2. Момент укладення Договору - момент здійснення оплати або підтвердження Замовником наміру скористатись послугою (усно, у месенджері, через сайт чи QR-код), що розглядається як акцепт оферти.

1.3. Виконавець – Харківська обласна організація Товариства Червоного Хреста України, що здійснює діяльність з надання побутових послуг хімічного чищення текстильних виробів та іншої діяльності із прибиранням будинків в рамках проекту «Мобільна команда Червоного Хреста з практичної допомоги громаді на дому».

1.4. Замовник – фізична особа або суб'єкт господарювання (або їх представник), що надали згоду на укладення цього Договору шляхом оформлення замовлення одним із способів, зазначених в пункті 4 цього Договору.

1.5. Виконавець має право зміни та/або доповнення до Договору в будь-який момент, як з повідомленням Замовників, так і без такого повідомлення. Чинна редакція (актуальний текст) Договору знаходиться на офіційному веб-сайті Виконавця (<https://redcross.kh.ua/>)

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Виконавець зобов'язується надати Замовнику послуги побутового характеру, пов'язані з хімічним чищенням текстильних виробів та іншої діяльності із прибиранням будинків, а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити ці послуги.

2.2. Замовлення послуги та/або заповнення відповідної форми на сайті чи в месенджері є повним та беззаперечним прийняттям цієї оферти.

### 3. ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ПОСЛУГ

Хімчистка меблів, матраців, килимів, та інших виробів на дому:

- Виїзд майстрів з обладнанням і засобами;
- Замовник забезпечує доступ до виробу, електромережі 220В, чистої води;
- Початок роботи погоджується окремо, можливе  $\pm 1$  год. зміщення;
- Вартість узгоджується попередньо, але може коригуватись на місці у разі зміни обсягу або складності роботи;
- Використовуються вода та хімічні засоби. Замовник погоджується з ризиком часткової ефективності чистки або додатковим зношуванням виробів;
- Можлива додаткова оплата виїзду поза межі населеного пункту.

Послуги полягають в професійному видаленні бруду та забруднень. Цей процес не призначений для надання Виробу нового вигляду, а має на меті покращення його санітарного стану, тобто в результаті надання Послуг самі вироби не підлягають перетворенню в нові або відновленню колірних характеристик.

### 4. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ

4.1. Замовлення послуг здійснюється через сайт, телефон, месенджери або інші канали зв'язку.

- 4.2. Замовник надає достовірні персональні дані (ПІБ, адресу, телефон, а за потреби – ідентифікаційний код), необхідні для ідентифікації замовлення та ведення бухгалтерського обліку.
- 4.3. Замовник надає інформацію про обсяг необхідних послуг. За потреби Виконавець може запросити фото або відео об'єкта чищення для попереднього узгодження вартості послуги.
- 4.4. Після прибуття до Замовника, за результатами огляду об'єкта, Виконавець оформлює Квитанцію-договір у двох примірниках, у якій зазначає реквізити Замовника, остаточну вартість і обсяг послуг. Один екземпляр зберігається залишається у Виконавця та є частиною бухгалтерської звітності.
- 4.5. Замовник має право у будь-який час до приймання результату робіт відмовитися від виконання Договору, сплативши Виконавцю частину узгодженої вартості, пропорційну фактично виконаній частині роботи до моменту повідомлення про відмову.
- Замовник також зобов'язаний відшкодувати Виконавцю понесені витрати, якщо вони не входять до зазначеної частини ціни виконаної роботи.

## **5. ПОРЯДОК ОПЛАТИ**

- 5.1. Форма оплати: безготівкова (передплата / післяплата).
- Вартість послуг визначається на підставі чинного прейскуранта Виконавця, розміщеного на сторінці [https://www.instagram.com/redclean\\_kh\\_shevchenkovsky](https://www.instagram.com/redclean_kh_shevchenkovsky) та/або у відділеннях Виконавця.
- За угодою між Виконавцем і Замовником ціни можуть відрізнятися від прейскуранта.
- 5.2. Остаточна вартість послуг може змінюватися залежно від обсягу, складності та стану виробів.
- 5.3. Замовник попереджається, що плями фарби, крові, чорнила, ліків, чаю, кави, застарілі жирні, косметичні, парфумерні, іржі, плісняви, мазуту, біологічного походження (сечі, слини), рослинних олій, вина, духів, дезодорантів та інші застарілі чи невідомого походження приймаються до очищення без 100% гарантії повного виведення.

## **6. ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВИКОНАННЯ ПОСЛУГ**

- 6.1. Факт надання послуги підтверджується підписанням Замовником квитанції-договору (або акта наданих послуг) після виконання робіт.
- 6.2. Оплата Замовником після виконання послуги без зауважень є підтвердженням отримання послуги та прийняттям умов цієї оферти.
- 6.3. Банківська виписка Виконавця є підтвердженням отримання коштів за надані послуги.
- 6.4. Квитанція-договір або акт виконаних робіт є первинним бухгалтерським документом відповідно до ст.9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність». Всі первинні документи зберігаються у Виконавця протягом строку, передбаченого законодавством України для бухгалтерського обліку.

## **7. ПОРЯДОК ТА УМОВИ ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ**

- 7.1. Виконавець зобов'язаний відшкодувати збитки, заподіяні Замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов цього Договору, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей, прийнятих від Замовника для надання Послуг, у розмірах та у порядку, передбачених цим Договором.
- 7.2. Відшкодування шкоди здійснюється на підставі заяви (претензії) Замовника, що розглядається Виконавцем протягом тридцяти днів. У разі відсутності заяви (претензії) протягом 24 годин після приймання послуги, претензії не розглядаються.
- 7.3. За результатами розгляду заяви (претензії) Замовника, Виконавець приймає рішення про задоволення заяви (претензії) про відшкодування шкоди та виплату компенсації або про відмову у задоволенні такої заяви (претензії).
- 7.4. Відшкодування шкоди (виплата компенсації) здійснюється Виконавцем, виходячи з вартості виробу (речі) та ступеня зносу виробу (речі).
- 7.5. Вартість виробів (речей) визначається за погодженням Сторін або на підставі підтверджуючих документів, наданих Замовником (фіскальний чек або інший документ, що підтверджує вартість виробу (речі) і дозволяє належним чином ідентифікувати зазначений виріб (річ).
- 7.6. Ступінь зносу виробу (речі) визначається відповідно до Інструкції щодо надання послуг з хімічної чистки та фарбування (перфарбування) виробів, затвердженої Наказом Українського

союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 27 серпня 2000 року № 20.

7.7. Розмір компенсації за втрату, псування чи пошкодження речей, прийнятих від Замовника, визначається за формулою:

$ВП - (ВП \times K) = C,$

де:

ВП – підтверджена вартість речі

K - коефіцієнт ступеня зносу, що визначається діленням показника ступеня зносу на 100 (для ступеня зносу у 10 % K становить 0.1, для 30% - 0.3, для 50% - 0.5, для 75% - 0.75 )

C - сума компенсації, що належить до сплати.

7.8. Виплата відшкодування Замовникові здійснюється Виконавцем не пізніше 10 днів з моменту прийняття Виконавцем рішення про таку виплату та повідомлення про це Замовника.

7.9. Виплата відшкодування Замовнику здійснюється безготівковим способом на рахунок Замовника за реквізитами, наданими Замовником.

7.10. При виплаті компенсації вартості виробу – виріб залишається у Виконавця послуги.

7.11. Незалежними експертами вважаються: виробник, продавець виробу, експерт-аутентифікатор, або інший спеціаліст.

7.12. Для вирішення спірних питань, пов'язаних з якістю чищення виробу, відповідністю технологічного процесу або його вартісною оцінкою, Компанія має право залучати спеціалістів (експертів) для проведення відповідного дослідження (експертизи).

7.13. У таких випадках Клієнт надає згоду Компанії самостійно визначати спеціаліста (експерта), який здійснюватиме дослідження, та погоджується на передачу виробу для проведення експертизи.

7.14. Клієнт також надає згоду на обробку та використання Компанією персональних даних, а також інформації про виріб виключно в межах, необхідних для проведення дослідження та вирішення спірних питань.

7.15. Витрати на проведення експертизи покладаються на сторону, на вимогу якої вона здійснюється, якщо інше не передбачено результатами дослідження або домовленістю сторін.

## **8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **8.1. Обов'язки Виконавця**

Виконавець зобов'язаний:

- \* надавати послуги відповідно до опису, технології та узгодженого обсягу;
- \* своєчасно повідомляти Замовника про зміни умов надання послуг;
- \* негайно попередити Замовника та призупинити виконання робіт (надання послуг) до отримання від нього відповідних вказівок у разі виявлення:
  - \* непридатності або недоброякісності виробу;
  - \* можливих несприятливих для Замовника наслідків виконання його вказівок щодо способу виконання робіт;
  - \* інших незалежних від Виконавця обставин, які загрожують придатності або цілісності результатів роботи чи унеможливають її своєчасне завершення.

Виконавець має право, у разі потреби, залучати до виконання послуг третіх осіб, які мають з ним відповідні договірні відносини.

Виконавець звільняється від відповідальності:

- \* за повне або часткове пошкодження виробу, якщо Замовник був попереджений про особливі властивості матеріалу, що можуть негативно вплинути на його стан під час чищення;
- \* за дефекти або недоліки виробу, які існували до початку надання послуг;
- \* за наслідки неналежної експлуатації виробу після його повернення Замовнику (наприклад: вплив дощу, сонця, тепла, механічні пошкодження, прання у машинці, сушка біля обігрівачів тощо).

### **8.2. Обов'язки Замовника**

Замовник зобов'язаний:

- \* надати Виконавцю повну та достовірну інформацію, необхідну для виконання послуг;
- \* забезпечити умови для виконання послуг (вільний доступ, наявність води, електроживлення тощо);
- \* оплатити послуги у визначеному договором порядку;

\* самостійно перевірити якість наданих послуг у момент прийому виробу.

Замовник підтверджує достовірність наданих персональних даних (ПІБ, адресу, телефон, а за потреби – ідентифікаційний код), необхідних для ідентифікації замовлення та ведення бухгалтерського обліку.

Здійснюючи акцепт публічної оферти, Замовник підтверджує свою правоздатність, дієздатність, досягнення 18-річного віку та законне право вступати в договірні відносини з Виконавцем.

Замовник відповідає:

\* за неналежну якість наданого ним виробу;

\* за передачу виробу, обтяженого правами третіх осіб;

\* за можливі наслідки, що виникають при обробці старих або зношених виробів.

### **8.3. Права Замовника**

Замовник має право:

\* перевіряти хід і якість виконання послуг без втручання в діяльність Виконавця;

\* відмовитись від виконання договору до прийняття робіт, компенсувавши Виконавцю вартість фактично виконаних робіт і понесені витрати;

\* отримати від Виконавця попередження про можливі ризики пошкодження виробу або обмеження результату чистки.

### **8.4. Додаткові умови та обмеження**

\* Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця про будь-які претензії щодо якості послуг не пізніше ніж протягом 24 годин після завершення робіт. Після спливу цього строку претензії не приймаються.

\* Виконавець не гарантує повного відновлення виробу до первісного стану через природний знос матеріалів, властивості тканин або попередні спроби чищення.

\* Виконавець не несе відповідальності за наявні постійні дефекти (зношування, вицвітання, пошкодження волокон тощо), несумісні з хімічним чищенням.

### **8.5. Право Виконавця відмовити у наданні послуг**

Виконавець має право відмовити Замовнику у наданні послуг у таких випадках:

\* вироби не підлягають хімічному чищенню або мають пошкодження, що унеможливають обробку;

\* за результатами огляду Виконавець дійшов висновку, що доступні методи обробки можуть призвести до псування виробу або погіршення його товарного вигляду;

\* ступінь зносу виробу перевищує 75%;

\* Замовник намагається скористатися послугою не за призначенням (наприклад, для створення конфліктної ситуації або отримання компенсації);

\* Замовник вдається до шахрайських дій, провокує конфлікти, проявляє агресивну, некоректну чи іншу поведінку, яка перешкоджає наданню послуг;

\* поведінка Замовника є непристойною або може завдати шкоди Виконавцю, іншим клієнтам чи третім особам.

## **9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

9.1. Замовник усвідомлює, що хімчистка, із застосуванням вологи, температури, хімічних засобів і механічного впливу може спричинити зміну стану або псування виробу.

9.2. Замовник несе відповідальність за безпечні умови роботи Виконавця на території.

9.3. Виконавець не гарантує повне виведення плям, запахів або повернення виробу до первинного стану.

9.4 У разі застосування Виконавцем реєстратора розрахункових операцій (ПРРО), Замовнику може бути надано електронний або паперовий фіскальний чек, який є підтвердженням оплати.

## **10. ФОРС-МАЖОР**

10.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, що передбачені даним Договором, якщо воно виникло внаслідок форс-мажорних обставин.

10.2. Під форс-мажорними обставинами у даному Договорі розуміються будь-які обставини, що виникли поза волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і яких не можна передбачити чи уникнути, включаючи: військові дії, громадські заворушення, епідемії, блокаду, землетруси,

повені, пожежі, а також рішення чи приписи органів державної влади та управління держави, резидентом якої є Замовник, або держави, резидентом якої є Виконавець, внаслідок яких на Сторони (або одну зі Сторін) покладатимуться додаткові обов'язки чи встановлюватимуться додаткові обмеження і які роблять неможливим подальше повне або часткове виконання Договору, а також інші дії чи події, що існують поза волею Сторін.

10.3. Якщо форс-мажорні обставини триватимуть понад три місяці поспіль, то кожна зі Сторін матиме право відмовитись від подальшого виконання зобов'язань за цим Договором і, в такому разі, жодна зі Сторін не матиме права на відшкодування іншою Стороною можливих збитків.

10.4. За умови, що виникають воєнні дії або введення воєнного стану, сторони визнають, що укладання Договору оферти відбувається в непередбачуваних обставинах та умовах, які перебувають поза під контролем сторін.

10.5. Замовник розуміє та погоджується з тим, що в разі виникнення воєнних дій, викрадення, пошкодження або інших дій, що виникли внаслідок військової агресії та введення воєнного стану, навмисного підпалу чи диверсії - Виконавець звільняється від відповідальності за будь-які збитки, втрати або шкоду, які можуть бути заподіяні Замовнику.

10.6. Виконавець має право припинити виконання зобов'язань згідно з Договором оферти, якщо воєнні дії, введення воєнного стану або інші подібні обставини перешкоджають нормальному виконанню договірних зобов'язань.

10.7. Якщо воєнні дії, введення воєнного стану або інші подібні обставини припиняються або закінчуються, сторони зобов'язуються відновити виконання зобов'язань згідно з Договором.

## **11. ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ**

11.1. Замовник, заповнюючи форму чи надаючи дані будь-яким іншим способом, **погоджується на обробку своїх персональних даних** (ПІБ, телефон, адреса, месенджери тощо).

11.2. Виконавець використовує цю інформацію виключно з метою зв'язку, уточнення замовлення, формування графіку виконання робіт та надання послуг.

11.3. Виконавець має право зберігати персональні дані стільки, скільки вважатиме за необхідне, в тому числі для ведення статистики, історії замовлень, оптимізації сервісу, правового захисту, маркетингу тощо.

11.4. Передача персональної інформації третім особам можлива лише у випадках, необхідних для виконання замовлених послуг.

## **12. Строк дії договору.**

12.1. Умови цього Договору публічно доводяться до відома всіх Замовників шляхом його оприлюднення на офіційному веб-сайті Виконавця (<https://redcross.kh.ua/>).

12.2. Договір набуває чинності з моменту його акцептування Замовником будь-яким способом і діє до повного виконання Сторонами зобов'язань.

12.3. Виконавець має право змінювати умови договору шляхом публікації оновленого тексту на сайті.

12.4. Усі спори вирішуються шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди — у судовому порядку згідно з чинним законодавством України.

## **13. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ**

**Харківська обласна організація Товариства Червоного Хреста України**

Юридична адреса: 61145, м. Харків, вул. Європейська, буд. 4,

ЄДРПОУ: 02940345

Адреса виконавця послуг: м. Харків, проспект Перемоги, 64А

Електронна пошта для звернень: [shevchenkiv\\_kh@redcross.org.ua](mailto:shevchenkiv_kh@redcross.org.ua)

р/р UA493510050000026006879261697 БАНК АТ "УКРСИББАНК"

адреса офіційного сайту: (<https://redcross.kh.ua/>)