

# ВНИМАНИЕ!

Внимательно ознакомьтесь с текстом публичной оферты и, если Вы не согласны с каким-либо пунктом оферты, Вы вправе отказаться от использования Услуг, предоставляемых Исполнителем.

В соответствии со статьей 395 Гражданского Кодекса Республики Казахстан (далее - ГК РК) данный документ является публичной офертой, и в случае принятия изложенных ниже условий физическое и юридическое лицо, производящее акцепт этой оферты, осуществляет оплату Услуги Исполнителя (Подрядчика) в соответствии с условиями настоящего Договора. В соответствии с пунктом 3 статьи 396 ГК РК, оплата Услуги Заказчиком является акцептом оферты, что считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте.

Использование Услуг у Товарищества с ограниченной ответственностью «ALKAZ COMPANY» признается акцептом оферты согласно ст. ст. 395, 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан и означает безоговорочное принятие Заказчиком всех условий Договора без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

## ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ ТОО «ALKAZ COMPANY» ПОДРЯДА И УСЛУГ

Настоящий Договор оферты представляет собой предложение Товарищества с ограниченной ответственностью «ALKAZ COMPANY», именуемого в дальнейшем **Исполнитель (Подрядчик)**, в лице и.о. Директора Үйсінхан А., действующего на основании Устава, заключить Договор подряда и оказания услуг, адресован физическим и юридическим лицам (далее - **Заказчик**).

**Исполнитель и Заказчик**, именуемые в дальнейшем «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор подряда и услуг (далее - Договор) и пришли к соглашению о нижеследующем:

### ТЕРМИНЫ:

**Договор оферты** — настоящий договор между «Исполнителем» и «Заказчиком» на подрядные услуги, заключаемый посредством акцепта настоящей оферты.

**Заказчик** — физическое или юридическое лицо, осуществляющий покупку у ТОО «ALKAZ COMPANY».

**Сайт** — <https://Alkaz-company.kz>

**Услуга** — работы или услуги, предлагаемые Исполнителем Заказчику для выполнения по договору, стоимость которых определяется на момент оформления Заказа. Перечень услуг и их стоимость устанавливаются Исполнителем в одностороннем порядке и предлагаются Заказчику для выбора в рамках исполнения обязательств по договору.

**Изделие** - любой предмет или набор предметов производства, подлежащих изготовлению на предприятии Исполнителя или на предприятии третьих лиц по заказу Исполнителя. В комплекте изделия могут присутствовать изделия других производителей.

**Заказ-наряд** — обращение Заказчика к Исполнителю для оформления и согласования перечня работ и используемых материалов. Заказ-наряд согласуется и подписывается Сторонами путем направления сообщения (с использованием электронной подписи) либо в бумажном варианте. Форма Заказ-наряда утверждается Исполнителем по своему усмотрению.

**Служба доставки** — Исполнитель или третье лицо, привлеченное Исполнителем для оказания услуг по доставке необходимых материалов и оборудования Заказчику для выполнения работ по договору.

**Служба замера** — Исполнитель или третье лицо, привлеченное Исполнителем для выполнения услуг по замеру помещения Заказчика с целью последующей установки или выполнения работ по договору.

**Служба сборки** — Исполнитель или третье лицо, привлеченное Исполнителем для оказания услуг по установке, сборке или монтажу Изделия и его частей на объекте Заказчика в рамках выполнения условий договора.

**Подарочный Сертификат** — документ, удостоверяющий право Приобретателя (Держателя) Подарочного Сертификата на получение услуг или выполнения работ Исполнителем на сумму, равную номиналу Подарочного Сертификата, по ценам, действующим на момент оформления Заказ-наряда.

**Скидка** — Исполнитель по своему усмотрению может предложить Заказчику индивидуальную скидку на выполнение работ или услуг в рамках настоящего договора.

**Акция** — специальное предложение Исполнителя, предоставляемое на ограниченный срок, которое может включать скидки, дополнительные услуги, льготные условия или иные преимущества для Заказчика при заключении договора подряда. Условия проведения Акции, ее сроки и размер выгоды устанавливаются Исполнителем в одностороннем порядке.

**Акцепт оферты** — полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей оферты для заключения договора подряда.

**Предоплата** — это получение Исполнителем заранее оговоренной суммы за услуги, которые он будет выполнять.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Договор является публичной офертой согласно статье 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. В случае принятия изложенных ниже условий физическое или юридическое лицо, акцептируя данную оферту, производит оплату работ или услуг, предоставляемых Исполнителем, в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.2. В соответствии с пунктом 3 статьи 396 ГК РК, внесение предоплаты (частичной или полной) Заказчиком услуг или работ Исполнителя является акцептом оферты, что признается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте.

1.3. Исполнитель обязуется выполнить работы и передать их результат Заказчику, а Заказчик обязуется оплатить и принять результат работ Исполнителю денежную сумму в порядке и размере, предусмотренных настоящим Договором и соответствующим Заказ-нарядом.

1.4. Заказчику могут быть предложены дополнительные услуги, такие как замеры, сборка, установка (монтаж) и доставка материалов и оборудования для выполнения работ. Эти услуги могут предоставляться за дополнительную плату или бесплатно на усмотрение Исполнителя:

1.4.1. Стоимость дополнительных услуг может быть включена в общую стоимость работ по договору на усмотрение Исполнителя.

1.5. Вся информация, представленная Исполнителем в социальных сетях, мессенджерах или через электронную почту, носит справочный характер и не может полностью передавать все особенности характеристик используемых материалов и оборудования, таких как цвет, размеры или форма. Цвет и другие характеристики материалов могут отличаться от реальных и зависят от настроек устройств Заказчика. В случае возникновения вопросов относительно свойств и характеристик используемых материалов и оборудования, Заказчик должен обратиться к Исполнителю перед оформлением Заказ-наряда.

1.6. Внесение Предоплаты (частичной или полной) подтверждает, что Заказчик надлежащим образом ознакомлен с текстом Договора, включая все его составные и неотъемлемые части, правильно понял их содержание и согласен с условиями Договора:

1.6.1. выражает свое полное и безоговорочное принятие условий настоящего Договора и всех его составных неотъемлемых частей в полном объеме, без изменений, изъятий и извлечений;

1.6.2. соглашается с условиями Политикой конфиденциальности в Договоре.

1.7. Все текстовые и графические материалы, размещенные на сайте Исполнителя или в иных сервисах, являются собственностью Исполнителя и/или его партнеров и защищены авторским правом и товарными знаками в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

### **Оформление Заказа:**

2.1. Заказчик заказывает необходимые услуги или работы путем подписания Заказ-наряда и оплаты либо предоплаты без оформления Заказ-наряда.

2.2. Оформление Заказа с Заказ-нарядом:

2.2.1. Заказ может быть оформлен путем переписки, звонка, путем подписания Заказ-наряда Исполнителем следующими способами: по телефону, через мессенджеры или иными доступными способами;

2.2.2. Исполнитель оказывает услуги и выполняет работы в соответствии с Заказ-нарядом, составленным на основании: размеров, предоставленных Заказчиком самостоятельно, без предварительного замера, без выезда на место предполагаемой работы, или по акту замера, если заказана услуга замера и она выполнена Службой замера;

2.2.3. В Заказ-наряде указываются стоимость, адрес проведения работ, сроки выполнения, а также дополнительные условия по услугам Службы замера, Службы доставки, Службы сборки если таковы имеются;

2.2.4. Исполнитель не производит услуги по подключению встраиваемой бытовой техники (плита, духовка, микроволновая печь и т.д.) и сантехнического оборудования (раковины, смесители, трубы и т.д.). Данные услуги и работы по монтажу и установке не входят;

2.2.5. Изготовленные Изделия передаются Заказчику Исполнителем согласно Заказ наряда. После получения Изделия Заказчик проводит монтаж и сборку самостоятельно либо привлекает третьих лиц, имеющих необходимую квалификацию, либо приобретает услугу сборки через Службу сборки Исполнителя;

2.2.6. Предоставление скидки учитывает возможные особенности материалов и услуг, которые были объявлены Исполнителем до оформления заказа. Заказчик не вправе предъявлять претензии по качеству и характеристикам материалов и услуг, если они соответствуют условиям, на основании которых была предоставлена скидка. Заказчик, приобретая работы или услуги со скидкой, подтверждает, что полностью ознакомлен с качеством и состоянием предоставляемых материалов и услуг.

2.3. Оформление Заказа без Заказ-наряда (предоплаты):

2.3.1. Заказчик вправе оформить предварительный заказ и подтвердить свое намерение на получение работ и/или услуг от Исполнителя путем внесения предоплаты без оформления Заказ-наряда. В таком случае Исполнитель не гарантирует дату начала работ, наличие материалов на момент оформления Заказ-наряда, цвет и иные характеристики материалов. Факт внесения предоплаты обеспечивает фиксированную цену на материалы и услуги на дату внесения предоплаты в течение 60 календарных дней за исключением наступления форс-мажорных обстоятельств или существенного изменения цен на материалы и работы необходимых для исполнения услуги;

2.3.2. В случае изменения курса валют, используемой для закупки материалов или оборудования, на 5% и более с даты внесения предоплаты, Исполнитель вправе произвести перерасчет стоимости материалов и работ, указанных в заказе, в соответствии с изменением курса согласно ст. п.3. 282 ГК РК;

2.3.3. В случае увеличения стоимости материалов и услуг более чем на 5% вследствие инфляции, роста цен у поставщиков или иных объективных экономических факторов, Исполнитель вправе произвести корректировку стоимости работ и/или материалов, уведомив Заказчика.

2.3.4. Предоплата признается акцептом оферты в соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан и означает безоговорочное принятие

Заказчиком всех условий Договора без исключений и ограничений, включая условия индексации стоимости.

2.4. Все иные условия оформления заказа могут быть согласованы сторонами. При этом все устные обещания и утверждения сотрудников или доверенных лиц Исполнителя не являются обязательными, если они не закреплены в письменном виде с печатью Исполнителя и подписью уполномоченного лица.

## **Замер**

2.4. Услуга замера предоставляется Службой замера, которая может быть частью структуры Исполнителя или выполняться третьим лицом. В случае привлечения третьего лица, Исполнитель вправе привлекать любых других лиц для выполнения услуги замера у Заказчика.

2.5. Услуга замера, а также услуги доставки и сборки, могут оплачиваться Заказчиком отдельно либо в составе общей стоимости работ. Оплата услуг признается акцептом оферты в соответствии со статьей 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан и означает безоговорочное принятие Заказчиком всех условий Договора без изъятий и ограничений на условиях присоединения.

2.6. Порядок оформления и производства услуги замера:

2.6.1. Заказчик передает Исполнителю информацию о дате и месте выполнения замера через мессенджеры WhatsApp или Telegram, которые используются Исполнителем для связи с Заказчиком;

2.6.2. Заказчик, после подтверждения даты и технической возможности проведения замера по указанному адресу, вносит оплату за услугу по цене, установленной Исполнителем.

2.7. При оказании услуги замера Заказчик обязан находиться в согласованные с Исполнителем или Службой замера дату и время в месте проведения замера либо обеспечить присутствие своего уполномоченного представителя. Если присутствует представитель, Заказчик должен предварительно направить Исполнителю полные данные представителя в письменном виде.

2.8. Доставка, замер помещения и сборка материалов и оборудования выполняются Исполнителем по адресу, указанному Заказчиком.

2.9. По завершении замера Заказчик обязан проверить акт замера, составленный Службой замера, и, в случае согласия, принять выполненную услугу путем подписания данного акта. Способ подписания акта определяется Исполнителем. Если Заказчик уклоняется от подписания акта без обоснованных причин, услуга замера считается выполненной. В таком случае акт замера не может служить основанием для открытия спора со стороны Заказчика, если результат работ, выполненный на основании Заказ-наряда, не соответствует его ожиданиям по размерам и/или габаритам.

2.10. Акт замера считается основанием для оформления Заказ-наряда и является его частью. В случае невозможности проведения замеров и/или отказа от услуги замера, параметры места установки изделия предоставляются Заказчиком. В таком случае Заказ-наряд оформляется на основании данных, предоставленных Заказчиком. А также если Заказчик отказывается и/или не предоставляет параметры, Заказ-наряд может быть оформлен без указания параметров места установки.

- 2.11. Заказчик обязан обеспечить доступ и возможность для выполнения услуги замера. Служба замера вправе без дополнительного разрешения Заказчика производить фото- и видеосъемку места проведения замера.
- 2.12. В случае изменения размеров и параметров места установки изделия, после проведения замера, Исполнитель не несет ответственности, если результат работ, выполненный по Заказ-наряду, не удовлетворяет Заказчика по размерам или габаритам.
- 2.13. В случае отказа Заказчика от услуги замера Заказчик самостоятельно несет ответственность за предоставленные им размеры.
- 2.14. Исполнитель не гарантирует доступность услуги замера во всех населенных пунктах либо в запрашиваемое Заказчиком время. В таких случаях Заказчик вправе выполнить замер самостоятельно или привлечь третьих специалистов, либо оформить Заказ-наряд без предоставления параметров места установки Изделия. Заказчик несет ответственность за предоставленные им данные по размерам и замерам.

## **ОТГРУЗКА И ДОСТАВКА**

- 2.16. Доставка Изделия осуществляется Службой доставки, которая может входить в структуру Исполнителя или быть привлеченным третьим лицом. В случае привлечения третьего лица оно вправе привлекать иных исполнителей для оказания услуг по доставке Заказчику.
- 2.17. Исполнитель может по своему усмотрению предоставить бесплатную доставку. В случае, если доставка является платной услугой, стоимость доставки устанавливается Исполнителем, и Заказчик обязан оплатить её. В противном случае материалы не отправляются Заказчику, и сроки отгрузки смещаются до момента оплаты. Стоимость доставки может быть включена в стоимость услуги изготовления изделия.
- 2.18. Срок отгрузки материалов составляет не менее 5 (пяти) календарных дней с момента полной оплаты за материалы и подписания Заказ-наряда сторонами. Заказчик вправе согласовать с Исполнителем более позднюю дату отправки. Исполнитель информирует Заказчика о приблизительных сроках и времени доставки.
- 2.19. Если доставка материалов произведена в согласованные сроки, но передача материалов Заказчику не состоялась по вине Заказчика, повторная доставка осуществляется в согласованные сроки, и все расходы по новой доставке, включая возможные расходы на хранение, оплачивает Заказчик по стоимости, установленной Исполнителем.
- 2.20. Дата отправки материалов не является датой их доставки, а указывает на момент отгрузки со склада Исполнителя в адрес Заказчика.
- 2.21. Доставка производится до первой двери здания или до шлагбаума, препятствия. В случае оплаты Заказчиком услуги доставки до места сборки, материалы доставляются до указанного Заказчиком места. Доступность данной услуги и ее стоимость определяются Исполнителем. В случае, если услуга оплачена, но по техническим причинам не может быть предоставлена Службой доставки, услуга считается выполненной, и материалы передаются на последней технической возможной точке отгрузки.

2.22. Заказчик обязан обеспечить условия для проезда транспорта на расстояние не далее 5 метров от указанных в пункте 2.21 Договора. При отсутствии возможности проезда, которая может привести к повреждению транспортного средства, материалов, травмам работников службы доставки или повреждению имущества третьих лиц, Исполнитель вправе осуществить передачу материалов Заказчику на доступной точке без подъема в помещение.

2.23. В день доставки Заказчик или его уполномоченное лицо обязаны находиться по указанному в Заказ-наряде адресу и обеспечить свободный доступ экипажу службы доставки, предварительно подготовив проходы для внесения и установки материалов.

2.24. При получении материалов Заказчик обязан проверить их внешний вид, упаковку, количество, комплектность и ассортимент в соответствии с актом приема-передачи, который составляется Исполнителем по форме и виду на его усмотрение.

2.25. Передача материалов осуществляется путем их вручения Заказчику либо его уполномоченному лицу, с обязательным подписанием акта приема-передачи принимающим лицом.

2.26. В случае, если Заказчик без обоснования уклоняется от подписания акта приема-передачи, материалы считаются принятыми в полной комплектации, надлежащего качества и в срок, и право собственности на них переходит к Заказчику с момента доставки.

2.27. Риск случайной гибели или случайного повреждения материалов переходит к Заказчику с момента их передачи и подписания документов, подтверждающих доставку либо наступления пункта 2.26 Договора.

2.28. В случае самовывоза Заказчиком со склада Исполнителя приемка по количеству и качеству должна быть проведена Заказчиком до момента погрузки в транспортное средство, с учетом условий пункта 2.25.

## **Сборка**

2.30. Установка (далее — Сборка) Изделия осуществляется Службой сборки, которая может входить в структуру Исполнителя или быть привлеченным третьим лицом. Третье лицо вправе привлекать иных исполнителей для выполнения услуги сборки у Заказчика.

2.31. Исполнитель может по своему усмотрению предоставить услугу сборки бесплатно. Если сборка предоставляется на платной основе, её стоимость устанавливается Исполнителем, и Заказчик обязан оплатить эту услугу в случае её заказа. В остальных случаях сборка Заказчику не предоставляется. Стоимость сборки может быть включена в стоимость услуги изготовления изделия.

2.32. Заказчик вправе отказаться от услуги сборки и выполнить её самостоятельно. Все риски, связанные с последствиями самостоятельной сборки, лежат на Заказчике, и Исполнитель ответственности за такие последствия не несет.

2.33. Порядок осуществления услуги сборки:

2.33.1. Дата начала сборки согласовывается и фиксируется в Заказ-наряде, при возможности подтверждения данной даты сторонами. Если Заказчик не может обеспечить возможность оказания услуги в согласованную дату, сборка переносится на разумные сроки в зависимости от доступности услуги в графике Исполнителя. При возможности Исполнитель может предложить более раннюю дату. Если Заказчик не может предоставить доступ для сборки в течение 30

календарных дней после первой согласованной даты, сборка считается выполненной, и стоимость услуги не возвращается Заказчику.

2.33.2. Заказчик обязан предоставить готовое к работе помещение для Службы сборки.

2.34. Заказчик обязан сам указать место крепления изделия и подготовить помещение для проведения сборки в соответствии со следующими требованиями:

2.34.1. помещение должно быть очищено от строительного мусора;

2.34.2. старая мебель должна быть демонтирована и не мешать работе Службы сборки;

2.34.3. температура воздуха в помещении должна быть не ниже +18 град. С;

2.34.4. стены, полы и потолки должны быть выровнены и составлять между собой угол равный 90 (девяносто) градусов. В случае если угол установки не равен 90 (девяносто) градусам либо есть какие-либо неровности или искривления в стене Исполнитель не несет ответственность за последствия;

2.34.5. стены должны быть приспособлены для крепления мебели в случае необходимости, Исполнитель не несет ответственность за качество стены крепления изделия и не отвечает за последствия эксплуатации этой стены для крепления изделия;

2.35. В случае проведения сборки в неподготовленном помещении возможны отклонения от первоначальной конструкции, например, зазоры между корпусом, полками и стенами, потолком или полом.

2.36. Исполнитель выполняет установку Изделия и его частей без выравнивания пола, потолка и стен помещения Заказчика, а также без выполнения сантехнических работ, установки и переноса электрических розеток, газовых труб и коммуникаций.

2.37. Приемка установленных материалов и оборудования производится Заказчиком по эскизу (Заказ-наряду) в присутствии представителей обеих Сторон, о чем составляется акт приемки.

2.38. Заказчик, выявивший недостатки в изготовлении или сборке при приемке, вправе ссылаться на них впоследствии только в том случае, если они были зафиксированы в акте приемки.

2.39. В случае, если Заказчик без обоснованной причины уклоняется от приемки результата выполненных работ, Исполнитель вправе считать услугу оказанной со дня окончания услуги.

2.40. Исполнитель не несет ответственности за правильную эксплуатацию установленных материалов и оборудования после подписания актов Заказчиком или выполнения других условий договора.

2.41. В случае изменения даты отгрузки Изделия, дата сборки может быть перенесена Исполнителем в разумный срок, необходимый для завершения всех подготовительных мероприятий и доставки изделий. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о новой дате сборки не позднее чем за 3 рабочих дня до ее наступления.

2.42. Все иные условия сборки могут быть согласованы сторонами. При этом все устные обещания и утверждения сотрудников или доверенных лиц Исполнителя не являются обязательными, если они не закреплены в письменном виде с печатью Исполнителя и подписью уполномоченного лица.

### **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И СУММА ДОГОВОРА**

- 3.1. Стоимость работ и общая сумма договора определяются в Заказ-наряде после согласования проекта и утверждения необходимых услуг сторонами.
- 3.2. Стоимость работ и услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке до момента полной оплаты или подписания Заказ-наряда, с учетом пункта 2.3 настоящего Договора.
- 3.3. Оплату или предоплату за работы и услуги может внести как непосредственно Заказчик, так и третье лицо, указанное Заказчиком.
- 3.4. Все расчеты по настоящему Договору осуществляются в тенге соответствии с нормами действующего законодательства.
- 3.6. Установка дополнительных элементов, приобретенных Заказчиком у третьих лиц, производится за дополнительную плату и отражается в Заказ-наряде в графе «дополнительные работы» с указанием наименования и количества устанавливаемых изделий.

#### **4. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**

- 4.1. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный Заказчику вследствие ненадлежащего использования материалов или оборудования самим Заказчиком.
- 4.2. Исполнитель вправе передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Заказчиком, третьим лицам.
- 4.3. Гарантия распространяется исключительно на заводской брак изделия и его части сроком на 3 года.
- 4.4. Для подтверждения наличия заводского брака требуется проведение независимой экспертизы, организованной за счет Заказчика. Если экспертиза подтверждает наличие заводского брака, Исполнитель возмещает стоимость экспертизы и устраняет дефекты за свой счет. В случае, если экспертиза не выявляет заводского брака, расходы на экспертизу не возмещаются, и Исполнитель освобождается от ответственности за устранение дефектов. В случае выявления производственных дефектов, подтвержденных экспертизой, Исполнитель обязуется устранить их за свой счет или заменить поврежденные части Изделия в разумные сроки в соответствии с условиями гарантии.
- 4.5. Гарантия не распространяется на случаи, связанные с неправильной установкой, если установка выполнялась не Исполнителем или не уполномоченным лицом, назначенным Исполнителем.
- 4.6. Гарантия не охватывает дефекты, вызванные естественным износом, механическими повреждениями, неправильной эксплуатацией, а также не распространяется на электрооборудование и стекло без армирующей пленки.
- 4.7. При возникновении гарантийного случая Заказчик должен связаться с Исполнителем по указанным на сайте контактными данными.
- 4.8. Заказчик теряет право на гарантию на материалы и оборудование, заказанные по данному договору, в случае невыполнения своих обязательств по договору.

#### **5. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

- 5.1. Сервисное обслуживание предоставляется только Заказчикам, являющимся клиентами программы BRAMF PREMIUM.

5.2. В сервисное обслуживание входит:

5.2.1. Оценка текущего состояния изделия, проверка на наличие дефектов или износа;

5.2.2. Консультации по правильной эксплуатации и уходу за изделием, рекомендации по продлению срока службы;

5.2.3. Регулировка фасадов, дверей, выдвижных систем и других подвижных элементов кухонного гарнитура;

5.2.4. Исправление незначительных дефектов (например, подтягивание фурнитуры, устранение мелких царапин);

5.2.5. Проверка и настройка механизмов, включая доводчики и петли;

5.2.6. Устранение дефектов, вызванных производственными ошибками или неправильной установкой, если сборка была выполнена Исполнителем;

5.2.7. Проверка и смазка механизмов, защелок, направляющих и доводчиков;

5.2.8. Замену вышедших из строя механизмов при платном обслуживании;

5.3. Сервисное обслуживание включает один бесплатный выезд специалиста в течение одного календарного года с момента приобретения услуги, в радиусе 30 км от сервисного центра, либо дистанционное консультирование по вопросам эксплуатации и мелкому ремонту через колл-центр или онлайн-сервис.

5.4. Заказчик обязан самостоятельно проверять актуальность местоположения сервисного центра через колл-центр Исполнителя перед обращением за сервисным обслуживанием.

5.5. Сервисные центры компании расположены во всех крупных городах Казахстана, однако их местоположение может временно изменяться или быть недоступным. Исполнитель уведомляет Заказчика о таких изменениях через колл-центр и/или на сайте.

5.6. Сервисное обслуживание может осуществляться как непосредственно Исполнителем, так и привлеченными по его усмотрению третьими лицами.

5.7. После использования одного бесплатного выезда либо дистанционной консультации в течение года все последующие вызовы сервисных специалистов осуществляются на платной основе по тарифам, установленным Исполнителем.

5.8. Гарантия и сервисное обслуживание не распространяются на случаи неправильной эксплуатации, включая, но не ограничиваясь, несоблюдением инструкций, неправильной установкой, а также действиями, приведшими к повреждению изделия.

5.9. В случае нарушения Заказчиком условий эксплуатации или невыполнения обязательств по договору Исполнитель имеет право отказать в гарантийном и сервисном обслуживании.

5.10. В случае закрытия сервисного центра в регионе проживания Заказчика, бесплатное обслуживание в данном регионе прекращается, и сервисное обслуживание может быть доступно только на платной основе.

5.11. Заказчик вправе приобрести расширенную гарантию на материалы и услуги Исполнителя сроком на дополнительные 5 лет. Приобретение расширенной гарантии предоставляется на платной основе согласно тарифам Исполнителя, доступным на сайте. Расширенная гарантия включает бесплатное устранение дефектов, вызванных заводским браком и/или ошибками установки, выполненной Исполнителем.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

## **6.1. Исполнитель обязан:**

6.1.1. передать результат работ Заказчику после 100% оплаты и при соблюдении Заказчиком условий договора;

6.1.2. безвозмездно осуществить погрузку изделия и его частей в транспорт для доставки Заказчику;

6.1.3. собирать и обрабатывать персональные данные Заказчика, включая биометрические данные, при необходимости осуществлять трансграничную передачу таких данных, обеспечивать их конфиденциальность и не предоставлять доступ к информации третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

## **6.2. Исполнитель имеет право:**

6.2.1. в одностороннем порядке изменять условия договора, публикуя их на сайте. Изменения вступают в силу немедленно после публикации, и Заказчик обязуется регулярно отслеживать их. Срок действия настоящего Договора не ограничен, если иное не указано на Сайте или если Исполнитель не отозвал Оферту;

6.2.2. по своему усмотрению, использовать услуги третьих лиц (Субподрядчиков) для исполнения обязательств по настоящему договору.

6.2.3. приостановить действие договора или продлить сроки доставки, если не удастся связаться с Заказчиком для согласования даты доставки;

6.2.4. изменять условия договора, характеристики и стоимость материалов и услуг, условия акций и тарифы на сопутствующие услуги, способы и сроки оплаты и доставки, с момента публикации на сайте;

6.2.5. передавать персональные данные Заказчика службам доставки, замера и сборки, либо иным уполномоченным лицам для выполнения обязательств по договору;

6.2.6. без согласования с Заказчиком передавать свои права и обязанности по исполнению договора третьим лицам, а также привлекать третьих лиц для выполнения своих обязательств;

6.2.7. Не возвращать полную оплату/предоплату/частичную оплату Заказчику, при отказе Заказчиком от исполнения договора после внесения предоплаты и/или полной, частичной оплаты услуги по изготовлению изделия Исполнителю. Это обусловлено тем, что Исполнитель, подтвердив заказ Субподрядчику (заказ субподрядчику может быть подтвержден в момент получения предоплаты у Заказчика через системы коммуникации типа ERP, или иными средствами, но не исключает все другие доступные методы), берет на себя обязательства, которые делают заказ необратимым и исключают возможность отмены или возврата предоплаты Заказчику (статья 350 Гражданского кодекса РК). Подтверждение заказа Исполнителем у Субподрядчика приравнивается к началу производственного процесса, даже если фактическая оплата Исполнителю еще не произведена. С этого момента Исполнитель несет ответственность за выполнение заказа перед Субподрядчиком, и обязательства по возврату предоплаты Заказчику прекращаются. В случае отказа Заказчика от исполнения договора после подтверждения заказа, Исполнитель вправе удержать предоплату в качестве компенсации понесенных расходов и обязательств, связанных с началом исполнения заказа (статьи 9 и 350 Гражданского кодекса РК).

6.2.8. **Стоимость фактически выполненных работ:** Исполнитель вправе удержать часть суммы договора затраченных для исполнения услуги по изготовлению

изделия. Исполнитель обязан уведомить Заказчика в течение 5 рабочих дней с момента уведомления об отказе Заказчиком о сумме фактических затрат Исполнителя в целях исполнения услуги по изготовлению изделия;

**6.2.9. Компенсация за понесенные расходы:** Исполнитель вправе потребовать возмещения всех понесенных прямых расходов транспортные и иные затраты, осуществленные в рамках исполнения обязательств по договору. Исполнитель предоставляет Заказчику отчет о понесенных расходах;

6.2.10. Исполнитель вправе отказаться от выполнения дальнейших работ до полного получения компенсации от Заказчика.

6.2.11. отказать в частичном возврате изделия и его частей надлежащего качества, приобретенных в рамках одного заказа за наличный, безналичные формы оплаты, в кредит, рассрочку или на условиях маркетинговых акций;

6.2.12. на осуществление записи телефонных переговоров с Заказчиком, на их хранение, использование, передачу третьим лицам. Телефонные разговоры записываются в целях, включая, но не ограничиваясь: для осуществления контроля качества исполнения Заказов, а также в целях контроля качества обслуживания клиентов работниками или уполномоченных Исполнителем лиц;

6.2.13. применять и устанавливать скидки, акции и иные специальные предложения, устанавливаемые правилами.

6.2.14. Все компенсации, штрафы, пени, и возмещения затрат Исполнитель может производить взаимозачетом суммы оплаты (предоплаты) Заказчика в течении 30 (тридцати) рабочих дней.

### **6.3. Заказчик обязан:**

6.3.1. оплатить услуги и материалы в порядке и в сроки, предусмотренные Договором;

6.3.2. полностью принять переданный результат работ, за исключением случаев, когда он вправе потребовать замены либо отказаться от исполнения договора согласно условиям Договора.

### **6.4. Заказчик имеет право:**

6.4.1. потребовать от Исполнителя уплаты штрафа за несвоевременную доставку изделия и его частей в размере 0,1% за каждый день просрочки от суммы доставки, но не более 10% от ее стоимости.

6.4.2. потребовать уплаты штрафа за несвоевременное начало сборки в размере 0,1% за каждый день просрочки от суммы сборки, но не более 10% от ее стоимости;

6.4.3. отказаться от выполнения работ и приобретения услуг при несогласии с условиями договора до подписания Заказ-наряда или оплаты (предоплаты).

6.5. Заказчик вправе отказаться от договора с учетом прав Исполнителя согласно Договору.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. В случае отсутствия в Заказ-наряде оплаченной установки дополнительных элементов или несоответствия количества оплаченных элементов фактически устанавливаемым, Исполнитель вправе отказать Заказчику в установке неоплаченных элементов.

7.2. В случае отказа Заказчика от установки каких-либо элементов, заказанных у Исполнителя, их стоимость не вычитается из общей суммы, и Заказчик обязан

оплатить услуги полностью, а данные элементы могут остаться в распоряжении Заказчика.

7.3. Штрафы не применяются к Исполнителю, если Заказчик нарушил сроки, указанные в пункте 2.19. В случае отказа Заказчика от получения услуг или Изделия, указанных в спецификации, внесенные платежи остаются у Исполнителя.

7.4. В случае отказа Исполнителя от исполнения договора по собственной инициативе Исполнитель возвращает Заказчику все ранее уплаченные им денежные средства.

7.5. Претензии по недостающим деталям изделия и Договору принимаются, согласно законодательству Республики Казахстан в течении 14 календарных дней после доставки Изделия. По истечению 14 календарных дней после доставки Изделия, претензии по недостающим деталям и Заказ-наряде не принимаются.

7.6. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему договору стороны несут ответственность по Договору либо, предусмотренную действующим законодательством РК.

7.7. Заказчик не вправе отказаться от услуг надлежащего качества, с индивидуальным определенным свойством, предназначенные исключительно для него.

7.8. При передаче Изделия и его частей Заказчик обязан проверить их количество в соответствии с Заказ-нарядом. В случае обнаружения расхождений по количеству Заказчик обязан составить акт о расхождении в присутствии представителя Исполнителя или перевозчика:

7.8.1. Если Исполнитель передал меньшее количество, чем указано в Заказ-наряде, Заказчик вправе принять часть изделия, соответствующую заказу, и потребовать передачи недостающего количества и безвозмездного устранения недостатков в разумный срок или соразмерного уменьшения установленной за работу цены;

7.8.2. Передача недостающего Изделия и его частей осуществляется по согласованию сторон;

7.8.3. в случае невозможности передать недостающие детали, Исполнитель уведомляет Заказчика посредством направления сообщения либо звонком на абонентский номер, указанный Заказчиком, и соразмерно уменьшает цену на материал.

7.9. Исполнитель не несет ответственности за некомплектность и дефекты, выявленные после доставки, если доставка осуществлялась силами Заказчика.

7.10. Заказчик обязуется обеспечить надлежащую подготовку помещения, включая выравнивание стен, пола и потолка, а также отсутствие строительного мусора и прочих препятствий для монтажа материалов и оборудования. В случае несоблюдения этих условий Исполнитель не несет ответственности за возможные отклонения в качестве установки и вправе взимать дополнительную плату за устранение последствий неготовности помещения, включая зазоры между установленным оборудованием и поверхностями помещения.

7.11. Исполнитель не несет ответственности за дефекты или неисправности, возникшие в результате некорректной установки, выполненной Заказчиком или привлеченным им третьим лицом.

7.12. В случае отказа Заказчика от исполнения Договора после внесения предоплаты без подписания Заказ-наряда, Исполнитель вправе удержать неустойку в размере **10% от суммы договора** в качестве компенсации за понесенные затраты и упущенную выгоду.

7.13. В случае задержки оплаты за выполненные работы или оказанные услуги Заказчик уплачивает неустойку в размере **0.1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы договора**

7.14. В случае, если Заказчик не принимает готовый заказ в согласованный срок, он уплачивает Исполнителю неустойку в размере **0.1% от суммы заказа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы договора**. В случае задержки приемки более **30 календарных дней**, Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и удержать сумму предоплаты в полном объеме.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

8.1. Исполнитель обязуется обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных Заказчика в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан в области защиты персональных данных, включая принципы и обязательства оператора персональных данных, установленные Законом РК от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите». Обработка персональных данных в рамках данного договора включает сбор, запись, систематизацию, хранение, изменение, использование, распространение, обезличивание, блокирование, удаление и трансграничную передачу данных с использованием средств автоматизации или без таковых.

8.2. Предоставляя свои персональные данные, Заказчик дает согласие на их сбор, обработку и использование Исполнителем, в том числе для целей продвижения услуг и продуктов Исполнителя, а также для иных целей, не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

8.3. Исполнитель и его уполномоченные представители вправе производить фото- и видеосъемку во время и после выполнения работ для последующего использования в рекламных целях, при условии получения согласия Заказчика на такую съемку.

8.4. Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Заказчика информацию. Не считается нарушением передача информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Исполнителем, для исполнения обязательств перед Заказчиком.

8.5. Исполнитель вправе использовать технологию «cookies» на своем сайте. Cookies не содержат конфиденциальную информацию и не передаются третьим лицам.

8.6. Исполнитель получает информацию об IP-адресе посетителя сайта, которая не используется для установления личности.

8.7. Исполнитель не несет ответственности за данные, предоставленные Заказчиком на других общедоступных сайтах.

## **9. ФОРС - МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

9.1. Стороны освобождаются от выполнения обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Сторон и которые нельзя предвидеть или избежать (форс-мажорные обстоятельства), включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясение, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, изменения действующего законодательства, акты и действия органов государственной власти.

9.2 В случае наступления форс-мажорных обстоятельств пострадавшая Сторона обязана в кратчайшие сроки предупредить другую Сторону о невозможности исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

9.3 При этом ни одна Сторона не может требовать возмещения каких-либо убытков или потерь, связанных с невыполнением Договора.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Стороны несут ответственность за исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан и другими нормативно-правовыми актами.

10.2. Все разногласия и споры, которые могут возникнуть между сторонами из настоящего Договора и в связи с ним, будут по возможности решаться путем переговоров.

10.3. Любые споры или разногласия или требования, возникающие из настоящего договора (соглашения) или в связи с ним, в том числе касающиеся его заключения, исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Международном Арбитражном суде «Goodwill» в соответствии с Регламентом Международного Арбитражного суда «Goodwill». Решение арбитража является окончательным и обязательным для сторон договора. Определение единоличной или коллегиальной формы арбитражного разбирательства, а также арбитров (состава арбитража) осуществляется по месту нахождения Международного Арбитражного суда «Goodwill» г. Алматы

## **10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ:**

ТОО «ALKAZ COMPANY»

г. Алматы, 050039, ул. Дундича, 2В.

БИН: 150140003770

АО «KaspiBank»

р/с: KZ57722S000018020058

БИК: CASPKZKA