

## **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**

### **на оказание услуг через мобильное приложение FixIT**

Товарищество с ограниченной ответственностью «FixApp», БИН 260540021250 (далее – «Платформа»), предлагает физическим и юридическим лицам – резидентам и нерезидентам Республики Казахстан (далее – «Клиент», «Вы») заключить настоящий Договор-оферту (далее – «Оферта» или «Договор») на оказание услуг по поиску и привлечению Мастеров для выполнения ремонтных и сервисных работ на нижеследующих условиях.

#### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Приложение – мобильное приложение FixIT, являющееся частью IT-сервиса Платформы, через которое Клиент размещает Заявки на выполнение работ, а Мастер получает и принимает эти Заявки.

Заявка – электронный запрос Клиента на выполнение ремонтных или сервисных работ, оформленный в Приложении с указанием категории работ, адреса, описания проблемы, фотоматериалов и желаемого времени приезда Мастера.

Мастер – физическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в системе Платформы в качестве исполнителя и оказывающий Услуги Клиенту.

Услуга – выполнение ремонтных, монтажных, сантехнических, электромонтажных, отделочных и иных работ, оказываемых Мастером по Заявке Клиента.

Диспетчер – сотрудник Платформы, осуществляющий координацию взаимодействия между Клиентом и Мастером, а также назначение Мастера на Заявку.

Стоимость выезда – фиксированная сумма, взимаемая Платформой за организацию выезда Мастера на объект Клиента для первичного осмотра и оценки объема работ. Стоимость выезда включается в итоговую стоимость Услуги.

Итоговая стоимость – полная стоимость Услуги, включая стоимость работ и материалов, определяемая Мастером по результатам осмотра и согласованная Клиентом в Приложении.

Аварийный вызов – Заявка, созданная организацией-Клиентом при срочной необходимости незамедлительного выезда Мастера.

Гарантийный вызов – повторный бесплатный выезд Мастера по обращению Клиента в течение гарантийного срока, установленного по итогам выполненной Услуги.

Личный кабинет – персональный раздел Приложения, предназначенный для управления Заявками, платежными методами и настройками профиля Клиента.

Иные термины используются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.

#### **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

2.1. Настоящая Оферта является публичной и адресована неограниченному кругу дееспособных физических лиц и юридических лиц – резидентов и нерезидентов Республики Казахстан.

2.2. Акцептом настоящей Оферты признается регистрация Клиента в Приложении и/или размещение первой Заявки.

2.3. Договор считается заключенным в письменной форме между Платформой и Клиентом с момента акцепта настоящей Оферты.

2.4. Клиент, акцептуя Оферту, подтверждает, что ознакомился с её условиями, полностью их понимает и принимает.

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3.1. Платформа предоставляет Клиенту доступ к IT-сервису (Приложению), обеспечивающему возможность:

- размещения Заявок на выполнение Услуг;
- поиска и привлечения Мастеров для выполнения работ;
- согласования стоимости Услуг;
- оплаты Услуг через Приложение;
- оценки качества выполненных работ;
- создания Гарантийных вызовов в период действия гарантийного срока.

3.2. Платформа выполняет функции технического и организационного посредника, обеспечивая взаимодействие между Клиентом и Мастером. Непосредственное оказание Услуг осуществляется Мастером.

3.3. Платформа не является стороной Договора на оказание Услуг между Клиентом и Мастером и не несёт ответственности за качество фактически выполненных работ, если иное прямо не предусмотрено настоящей Офертой.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **4.1. Клиент обязуется:**

- предоставлять достоверные данные при регистрации, оформлении Заявки и оплате Услуг;
- оплатить Стоимость выезда при создании Заявки (для физических лиц);
- присутствовать на объекте или обеспечить доступ Мастеру в согласованное время;
- согласовать или отклонить предложенную Итоговую стоимость Услуги в Приложении в течение установленного срока;
- подтвердить факт выполнения Услуги в Приложении и выставить оценку Мастеру;
- соблюдать правила использования Приложения и условия настоящей Оферты.

#### **4.2. Клиент вправе:**

- отменить Заявку до назначения Мастера без последствий;

- отклонить предложенную Итоговую стоимость Услуги;
- оставить оценку и отзыв на Мастера;
- создать Гарантийный вызов в период действия гарантийного срока на выполненные работы;
- обращаться в службу поддержки Платформы по вопросам работы Приложения и взаимодействия с Мастером.

#### **4.3. Платформа обязуется:**

- обеспечить корректную работу Приложения;
- организовать процесс назначения Мастера на Заявку Клиента;
- направить Итоговую стоимость Услуги Клиенту для согласования;
- обеспечить прием и обработку оплаты за Услуги через Приложение;
- обеспечить защиту персональных данных Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

#### **4.4. Платформа вправе:**

- приостанавливать доступ к Приложению при нарушении условий Оферты;
- в одностороннем порядке изменять тарифы на Стоимость выезда, уведомив об этом Клиента через Приложение или Сайт;
- отстранять Мастера от выполнения Заявок при поступлении обоснованных жалоб Клиента.

#### **4.5. Мастер обязуется:**

- принять Заявку и прибыть на объект Клиента в согласованное время;
- провести осмотр объекта и предоставить Диспетчеру перечень необходимых работ;
- выполнить Услугу качественно и в согласованные сроки;
- предоставить гарантию на выполненные работы в соответствии с перечнем работ.

### **5. ПОРЯДОК ЗАКАЗА И ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ**

5.1. Клиент создает Заявку в Приложении, указывая: категорию работ, адрес объекта, описание проблемы, фотоматериалы (при наличии) и желаемый интервал времени приезда Мастера (09:00–12:00, 12:00–15:00, 15:00–18:00, 18:00–21:00 или Аварийный вызов).

5.2. Диспетчер назначает Мастера на Заявку и уведомляет Клиента через Приложение.

5.3. Мастер принимает Заявку и выезжает на объект в согласованное время. Клиент обязуется обеспечить доступ к объекту.

5.4. По результатам осмотра Мастер направляет Диспетчеру перечень выполняемых работ. Диспетчер формирует Итоговую стоимость и направляет её Клиенту для согласования через Приложение.

5.5. Клиент вправе подтвердить или отклонить Итоговую стоимость в Приложении. В случае отклонения Заявка закрывается без обязательств сторон, при этом Стоимость выезда не возвращается.

5.6. После подтверждения Итоговой стоимости Клиентом Мастер приступает к выполнению Услуги.

5.7. По завершении работ Мастер уведомляет об этом в Приложении. Клиент обязан подтвердить выполнение Услуги и выставить оценку.

5.8. После завершения Услуги по соответствующим позициям устанавливается гарантийный срок. В течение 30 (тридцати) дней с момента завершения Клиент вправе создать Гарантийный вызов. Мастер обязан выехать на объект и бесплатно устранить недостатки, возникшие по вине некачественного выполнения работ.

## **6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

6.1. Стоимость выезда устанавливается Платформой в зависимости от категории работ и отображается в Приложении при создании Заявки. Стоимость выезда взимается с физических лиц.

6.2. Итоговая стоимость Услуги определяется по результатам осмотра объекта Мастером и согласовывается Клиентом в Приложении.

6.3. Оплата Услуг осуществляется через Приложение с использованием банковской карты или иных платёжных методов, доступных в Приложении.

6.4. Стоимость выезда включается в Итоговую стоимость Услуги и не взимается дополнительно при условии выполнения работ.

6.5. В случае отказа Клиента от Услуги после выезда Мастера и осмотра объекта, но до начала работ, Стоимость выезда возврату не подлежит.

6.6. Гарантийные вызовы в рамках гарантийного срока оказываются Клиенту безвозмездно.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Договора.

7.2. Мастер несёт ответственность за качество выполненных работ и сроки их исполнения.

7.3. Платформа не несёт ответственности за качество Услуг, фактически оказанных Мастером. Претензии по качеству работ направляются Платформе для урегулирования с Мастером.

7.4. Платформа не несет ответственности за действия третьих лиц, перебои в работе банковских сервисов и платежных систем, не зависящие от Платформы.

7.5. Клиент несет ответственность за достоверность информации, предоставленной при регистрации и оформлении Заявки.

7.6. В случае предоставления Клиентом заведомо ложных сведений или совершения мошеннических действий Платформа вправе заблокировать доступ Клиента к Приложению и направить соответствующие сведения в правоохранительные органы.

7.7. Стороны освобождаются от ответственности при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (раздел 9 настоящей Оферты).

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ**

8.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента её публикации на официальном Сайте Платформы и действует до её отзыва.

8.2. Платформа вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Оферту. Новая редакция вступает в силу с момента публикации на Сайте.

8.3. Продолжение использования Приложения после внесения изменений считается согласием Клиента с новой редакцией Оферты.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

9.1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной в ходе реализации настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

9.2. Клиент, акцептуя настоящую Оферту, предоставляет Платформе согласие на сбор и обработку своих персональных данных в целях исполнения настоящего Договора, включая передачу данных Мастеру, необходимых для выполнения Услуги.

9.3. Условия обработки персональных данных устанавливаются в Политике конфиденциальности Платформы, доступной в Приложении.

## **10. ФОРС-МАЖОР**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после акцепта Оферты, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.

10.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: стихийные бедствия, пожары, наводнения, землетрясения, военные действия, забастовки, действия органов государственной власти и иные обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон.

10.3. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть засвидетельствованы компетентным органом.

10.4. При наступлении таких обстоятельств срок исполнения обязательств откладывается соразмерно времени их действия.

## **11. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

11.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением настоящего Договора, разрешаются Сторонами путём переговоров.

11.2. Претензии по качеству Услуг направляются в службу поддержки Платформы в течение гарантийного срока.

11.3. В случае недостижения согласия спор передается на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Платформы.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее акцепта Клиентом и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

12.2. Договор считается исполненным в отношении конкретной Услуги с момента ее подтверждения Клиентом в Приложении и зачисления денежных средств на счёт Платформы.

12.3. Клиент вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор путем удаления своей учетной записи в Приложении при отсутствии незакрытых Заявок.

12.4. Платформа вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, уведомив Клиента, в случае если:

- Клиент предоставил недостоверные персональные данные при регистрации;
- Клиент использует Приложение с целью мошенничества или создания фиктивных Заявок;
- Клиент систематически создаёт Заявки без намерения их оплаты или исполнения;
- Клиент совершает действия, противоречащие законодательству Республики Казахстан;
- Клиент нарушает условия настоящей Оферты.

12.5. Расторжение настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за ранее допущенные нарушения.

12.6. К отношениям Сторон применяется действующее законодательство Республики Казахстан.

## **РЕКВИЗИТЫ ПЛАТФОРМЫ**

**ТОО «FixService KZ»**

БИН: 260540021250

Юридический адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Шушкина 33, кв 12

E-mail: support@fixapp.kz

Тел.:

Сайт: fixapp.kz

Дата публикации: «12» июня 2026 г.