АО «Многофункциональный комплекс «Бурный»
ИНН 2537145029
КПП 253701001
ОГРН 1202500026464

Юр. адрес: 690090, г. Владивосток, ул. Набережная, зд. 13, стр. 1

www.burny.ru
Тел.: +7 967 958-52-79
Почта: office@mfk-burny.ru

www.rodina-residences.ru
Тел.: +7 965 678-77-69
Почта: info@rodina-residences.ru

УТВЕРЖДЕНЫ Приказом
Генерального директора АО «МФК «Бурный»
№ RRV- П-25-073 от 02.07.2025 г.

Правила оказания услуг химчистки и прачечного комплекса апарт-отеля «RODINA Владивосток 5*»

Настоящие Правила оказания услуг химчистки и прачечного комплекса (далее – Правила) апарт-отеля «RODINA Владивосток 5*» (далее – Гостиница) определяют порядок оказания комплекса услуг по химической чистке, стирке, ремонту вещей и прочие сопутствующие услуги, ассортимент и стоимость которых указаны на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет https://rodina-residences.ru/ , порядок исполнения и прекращения договора оказания комплекса услуг химчистки и прачечного комплекса.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями правил бытового обслуживания ГОСТ Р 51108-2016.2, ГОСТ Р 52058-2021.

1.2. Настоящие Правила определяют:

- Состав услуг химчистки и прачечного комплекса,
- Порядок и сроки оказания услуг,
- Порядок приема и выдачи вещей
- Права и обязанности Гостиницы и Гостей

2. Определения, используемые в настоящих Правилах:

- Заказчик – потребитель Услуг, заключивший Договор с Исполнителем.
- Исполнитель – Акционерное общество «Многофункциональный комплекс «Бурный» (сокращенное наименование – АО «МФК «Бурный»), ИНН: 2537145029, ОГРН: 1202500026464 и заключившее Договор с Заказчиком.
- Стороны – совместное упоминание Заказчика и Исполнителя.
- Изделие – вещи, предоставляемые Заказчиком для оказания Услуг, в рамках Договора (Заказа).
- Услуги - комплекс прачечных услуг по химической чистке, аква-чистке, стирке, глажению, ремонту вещей и прочие сопутствующие услуги.
- Перечень Услуг – список Услуг, оказываемых Исполнителем доведенный до Заказчика до заключения Договора, и указанный, в том числе на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет https://rodina-residences.ru/
- Цена Услуг - стоимость оказания Услуг, доведенная до Заказчика до заключения Договора, и указанная, в том числе на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет https://rodina-residences.ru/
- Номер телефона - действительный номер мобильного телефона Заказчика, указанный при заключении Договора и согласованный Заказчиком в качестве надлежащего идентификатора для обмена Информационными сообщениями.
- Информационное сообщение – текстовое или графическое сообщение, переданное с ис

пользованием средств связи (SMS-уведомление, Push-уведомление, Pull-уведомление, посредством интернет–мессенджера (whatsapp, viber, telegram и пр.), или с использованием иной системы мгновенного обмена сообщениями), поддерживаемых техническими устройствами Исполнителя. В случае возможности идентификации Заказчика путем соотношения Номера телефона, с которого было отправлено Информационное сообщение, и Номера телефона, указанного Заказчиком при заключении Договора, информация, содержащаяся в таком Информационном сообщении, имеет для Сторон такую же юридическую силу, как если бы такая информация была подана Заказчиком лично (в устной или письменной форме) в присутствии Исполнителя. Стороны признают юридическую силу Информационных сообщений включая, но не ограничиваясь при согласовании цены Договора, при направлении уведомлений о приостановлении исполнения Договора, при направлении распоряжений Заказчика, при направлении предупреждений Исполнителя, а также любых иных уведомлений, согласований, предупреждений, распоряжений, установленных настоящими Правилами и действующим законодательством.

3. **Порядок заключения Договора**

3.1. Формой договора на оказание услуг химчистки и прачечного комплекса является Бланк Заказа (по форме Приложения №4 к настоящим Правилам), далее по тексту именуемый – Договор.

3.2. Для заключения Договора Заказчик представляет Исполнителю Изделия, количество и ассортимент (наименование) которых фиксируется в Договоре. Общий объем (количество) Изделий, измеряется в соответствии с единицей измерения, указанной в прейскуранте.

3.3. Стороны указывают в договоре требуемый вид Услуги (в том числе услугу по транспортировке), путем проставления соответствующей отметки в графе.

3.4. Заказчик обязан при заключении Договора указать особые (специальные) требования или запреты (напр. запрет на проведение химической отчистки, стирки при определенной температуре и т. п.). В случае если таковые не указаны, то Исполнитель оказывает Услуги согласно обычно предъявляемым требованиям к оказанию подобных услуг.

3.5. Цена Договора определяется Исполнителем на основании Цены Услуг, доведенной до Заказчика до заключения Договора, и указанной, в том числе, на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет https://rodina-residences.ru/

Цена Договора после проведения входного контроля в соответствии с п. 4.4. настоящих Правил, согласовывается Исполнителем с Заказчиком путем направления Информационного сообщения с содержанием окончательной цены Договора в срок, не превышающий 2 (Двух) дней после заключения Договора. В таком Информационном сообщении Исполнитель указывает номер договора (номер Бланка Заказа).

В случае согласия Заказчика с ценой Договора, Заказчик обязан в срок, не превышающий 24 часов с момента получения Информационного сообщения Исполнителя, отправить ответное Информационное сообщение Исполнителю, тем же способом связи, путем которого было получено первоначально Информационное сообщение от Исполнителя, с текстом, позволяющим однозначно определить согласие Заказчика с ценой Договора (например, «Да», «Хорошо», «Ок» и пр.).

Подобный ответ на Информационное сообщение признается Сторонами надлежащим способом согласования цены Договора и подтверждает заключение Договора.

В случае несогласия Заказчика с ценой Договора или отсутствия ответа в течение 3 (Трех) дней, на Информационное сообщение, содержащее окончательную цену Договора, Исполнитель обязуется передать Заказчику Изделия в срок до 3 (трех) рабочих дней, после направления Заказчику Информационного сообщения, содержащего окончательную цену Договора.

3.6. Договор заключается путем составления двух идентичных документов, подписанных Сторонами.

3.7. Срок оказания Услуг определяются Сторонами при заключении Договора.

3.8. При заключении Договора Заказчик обязан указать свой действующий Номер телефона, тем самым подтвердить, что он имеет доступ к указанному Номеру телефона. Любое Информационное сообщение, исходящее от Номера телефона, расценивается Сторонами как исходящее от Заказчика.

4. **Порядок оказания Услуг**

4.1. Исполнитель оказывает Услуги лично.

4.2. Услуги оказываются Исполнителем по адресу: 690090, Приморский край, г. Владивосток, ул. Набережная, зд. 13. стр. 1

4.3. Все изделия обрабатываются согласно маркировке, вшитой в изделие с изнаночной стороны, которая является рекомендацией производителя и гарантией сохранности изделия после чистки.

В случаях, если изделие не имеет маркировки, либо имеет неполную, неправильную маркировку или не соответствующую ГОСТам 16958-71, 25652-83, ИСО 3758-2014 и ФЗ «О техническом регулировании» - такие изделия принимаются в чистку только с согласия Заказчика (см. согласие на обработку) и обрабатываются по существующей технологии без претензий к качеству чистки и товарному виду изделия после химчистки.

За возможные последствия химчистки (срыв красителя, изменение цвета, усадка ткани, раздублирование ткани и подкладочного материала, закрас и прочие дефекты, не зависящие от Исполнителя) вследствие недостатков изделия, претензии предъявляются к Изготовителю либо к Продавцу изделия.

Ответственность за вред, причинённый Заказчику вследствие недостоверной или недостаточной информации на маркировке, лежит на Продавце или Изготовителе изделия (ст. 1095 и 1096 ГК РФ).

Возможна потеря товарного вида в связи с проявлением скрытых дефектов и недостатков изделия.

4.4. После получения Изделий от Заказчика, Исполнитель, в течение 2 (Двух) дней, осуществляет входной контроль и формирует цену Договора, о которой извещается Заказчик в соответствии с п. 3.4 настоящих Правил.

Если в процессе проведения входного контроля Исполнитель обнаруживает:
- Изделия, имеющие неполную, неправильную маркировку (символику к обслуживанию), либо отсутствие таковой;
- Изделия имеющих неустранимые дефекты и недостатки (пятна крови, краски, клея, растительных масел, горюче-смазочных материалов, вытравки, молевые повреждения, закрасы, желтизну, выгор, трудновыводимые пятна паст или чернил, закрасы от травы, лекарств, дезодорирующих средств и прочее), которые могут повлиять на результат оказания Услуг,

то указанные в настоящем абзаце Изделия принимаются Исполнителем для оказания Услуг только после согласования с Заказчиком, по тем же правилам, которые установлены в п. 3.4. настоящих Правил, если такое согласование не было произведено Сторонами ранее в Договоре (Бланке Заказа).

4.5. Заказчик имеет право передать партию Изделий без осмотра, о чем Стороны делают отметку в Договоре (Бланке Заказа).

В случае такого принятия, при выявлении, описанных в п. 4.4 Правил дефектов и недостатков, Исполнитель приостанавливает исполнение своих обязательств в части оказания Услуг в отношении соответствующего Договора путем направления уведомления на Номер телефона до момента получения отдельного распоряжения Заказчика относительно данных Изделий.

Такое распоряжение направляется Заказчиком по тем же правилам, которые установлены в п. 3.4. настоящих Правил.

При наличии уведомления Исполнителя о приостановлении исполнения обязательств, Исполнитель не считается просрочившим и/или исполнившим принятые на себя обязательства по Договору ненадлежащим образом.

Указанные в п. 4.4 Правил Изделия принимаются Исполнителем только после согласования с Заказчиком.

- Заказчик, передавший Изделия без осмотра, лишается права ссылаться на несоответствие количества и/или ассортимента Изделий, указанных в Договоре и количеству и/или ассортименту Изделий, возвращенных Заказчику.

В отношении Изделий, указанных в п. 4.4 Правил, принятых Исполнителем после предварительного согласования, Заказчиком не могут быть предъявлены претензии к результату оказания Услуг.

В случае недостижения соглашения с Заказчиком по вопросам, указанным в п. 4.4 Правил, Исполнитель вправе частично или полностью отказать Заказчику в исполнении Договора, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика способом, указанным в п. 3.4 Правил.

При наличии такого уведомления, Исполнитель не считается просрочившим и/или исполнившим принятые на себя обязательства по Договору ненадлежащим образом.

Возврат Изделий осуществляется Заказчику в срок до 3 (Трех) рабочих дней.

4.6. Согласно п. 5.16 ГОСТ Р 51108-2016 «Услуги бытовые. ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА. Общие технические условия» условия химической чистки должны обеспечивать сохранность линейных размеров.
Допускается изменение линейных размеров, не более:
- для швейных и трикотажных изделий - 2%;
- для ковровых изделий и изделий из кожи и меха (в том числе искусственного) - 3%.

4.7. **Без гарантии полной пятновыводки принимаются:**
- Изделия с пятнами органического происхождения таких как: от крови, пота, мочи, слюны животного;
- Изделия с пятнами от краски, растительных масел, жиров, ГСМ, мазута, клея, отбеливателя, кислот, щелочей, лекарств, духов, дезодорантов, вина с добавками красителя, сока с добавками красителя, жировые, застаревшие пятна (находились на изделии более 3-х дней);
- Изделия с пятнами, закреплёнными самостоятельной чисткой в домашних условиях.

4.8. **После химчистки/стирки могут быть заметны и не являются дефектом оказания услуг:**

- Пятна ржавчины, чернил, потосолевые и потожировые пятна (желтизна, белёсость), закрасы, желтизна и серость на подкладочном материале и на изнанке изделия вследствие интенсивного трения,
- Выгор ткани, истирание волокон с нарушением структуры ткани, молевые повреждения и пилингование, полосы от изгиба - заломы на ткани, разводы от воды, стирки и от не правильной сушки после домашней обработки,
- Свал, усадка и скатанность пуха, пера и синтепона (уменьшение объёма), покрас пуха и пера внутри изделия,
- Проявление желтизны и изменение цвета на всех видах ткани,
- Проявление запалов, которые не были видны на грязном изделии до чистки, вследствие неправильного ухода за изделием в процессе носки,
- Вытертость в местах наибольшего трения.

4.9. После химической чистки допускается наличие следующих дефектов:
- выявленные при приеме изделия в химчистку;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления изделия, в том числе при использовании клеевого метода крепления деталей при пошиве изделия, в результате естественного эксплуатационного износа и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;
- застарелые, не поддающиеся выведению пятна, в том числе от краски, плесени, клея, чернил, паст для шариковых и гелевых ручек, маркеров и масел, лекарственных и косметических препаратов, от выведения загрязнений в домашних условиях, на изделиях из различных текстильных материалов, на изделиях из натуральной и искусственной кожи или меха;
- изменение оттенка цвета и разноотеночность в местах наибольшего износа изделий;
- частичное выпадение ворса с поверхности изделий из искусственного бархата и велюра;
- вытравки на изделиях от дорожной грязи;

- белесые полосы и вытертость в местах наибольшего износа (обшлага и сгибы рукавов, боковые швы, ворот, карманы, нижняя часть изделия) на изделиях из всех видов материалов;
- желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, химических веществ, атмосферных условий, а на светлых меховых изделиях, кроме того, от естественного старения волосяного покрова, проявившиеся после химической чистки;
- запалы, пожелтения и белесые участки, возникшие при неправильном глажении в домашних условиях, при производстве изделия и проявившиеся после химической чистки;
- нарушения целостности изделий из различных материалов, спуск петель на трикотажных изделиях в результате продолжительной носки или в местах повреждения личинками моли или пеплом сигарет, проявившиеся после химической чистки;
- заломы и расслаивания на изделиях из дублированных текстильных материалов, образовавшиеся при длительной эксплуатации или нарушения технологии дублирования при изготовлении изделий;
- затеки, деформация ткани, заломы, свойлачивание, вытравки и закрасы, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

4.10. Прачечный комплекс не отвечает за сохранность забытых в карманах или белье ценностей, денег и документов.

5. Обязательства Сторон **при передаче Изделий для оказания Услуг**
5.1. Заказчик, формируя партию Изделий, не должен допускать наличия в Изделиях посторонних предметов (иголок, скрепок, авторучек, красящих веществ, столовой посуды, свечей и др.), которые могут привести к повреждению Изделия и оборудования Исполнителя.
5.2. Изделия передаются Заказчику в сухом виде.
Сырые Изделия могут быть переданы Исполнителем только по предварительному согласованию с Исполнителем.
5.3. В случае сильного износа 75% и ветхости изделия Исполнитель не может отвечать за возможные механические повреждения в процессе обработки. (см. Приложение №1 к Правилам «Таблица износа текстильных изделий»).
При наличии на изделии не съемных искусственных материалов, комбинированных вставок, несъемной фурнитуры, декоративных элементов, запрещенных к химчистке, Исполнитель снимает с себя ответственность за сохранение их целостности и потери изделием товарного вида в ходе его обработки.

6. Клиент обязан проверить вещи при получении (целостность, качество глажки).

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к Правилам оказания услуг
химчистки и прачечного комплекса

Таблица износа текстильных изделий.

Процент проставляемый при приеме изделия	**Основные признаки при определении процента износа принимаемого в чистку изделия**
Износ 10%	Устанавливается для изделий, не бывших в употреблении, не имеющих фабричных дефектов и нарушений в отделке, изделия могут иметь незначительное запыление вследствие хранения.
Износ 30%	Устанавливается для малоношенных изделий, с незначительными загрязнениями, не выцветших, не подвергавшимся перекрашиванию, химической чистке и стирке, не имеющих повреждений волокон и окраски, а также для неношеных изделий с незначительным моральным износом.
Износ 50%	Устанавливается для ношеных изделий, слабо выгоревших, потертых, имеющих незначительные дефекты, для неношеных изделий со значительным моральным износом, для пряжи стиранной, полученной путем роспуска вязаных изделий, но не потерявших прочность.
Износ 75%	Устанавливается для сильно поношенных, но пригодных к эксплуатации, сильно загрязненных, выцветших, вытертых, перелицованных, поврежденных молью, с порывами и штопками, испорченных самостоятельной чисткой или стиркой, а также неношеных изделий, имеющих крупный трудноудалимый дефект, кроме того, для изделий из искусственной кожи, имеющих незначительные нарушения полимерного покрытия, из натуральной кожи с нарушением лицевого покрытия и пороками кожи, из натурального меха и выворотной овчины - с пожелтевшими, потертыми, сваляным волосяным покровом, с повреждениями кожевой ткани, пороками кожевой ткани.

* Изделия с износом более 75% принимаются в чистку только с согласия клиента, о чем с предупреждается владелец вещи о снятии ответственности предприятия за порчу изделия.

Пояснения к таблице:

При определении процента износа изделия учитывается не только эксплуатационный износ, обусловленный производственными или возникшими в процессе эксплуатации дефектами, но и моральный износ изделия.

Под моральным износом понимается несоответствие изделия современной моде по силуэту, фасону, рисунку, структуре материала;

Незначительный моральный износ – частичное несоответствие изделия современному направлению моды таких конструктивных деталей как форма карманов, воротника, застежек, длины изделия и прочее;

Значительный моральный износ – ярко выраженное несоответствие всего изделия современному направлению моды по силуэту, рисунку, структуре ткани и другое.

Изделия после домашней обработки принимаются в чистку и глажку без гарантии восстановления товарного вида изделия и без претензий к качеству оказываемой услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Правилам оказания услуг
химчистки и прачечного комплекса

СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3 календарных дня устанавливается для текстильных изделий фасонного типа (юбки, брюки, платья, рубашки, пальто, куртки и т.п.)

- 7 календарных дня для домашнего текстиля (одеяла, подушки, наматрасники шторы, гардины и т.п.)

- 7 календарных дня устанавливается для чистки обуви.

- Глажение производится в течении 2 часов**. Принимаются только чистые изделия!**

  На глажение принимаются чистые изделия, т.к. существует риски закрепления имеющихся пятен и загрязнений, повреждения ткани. В связи с этим проводится дополнительное согласование на услугу чистки, что влечет за собой изменение условий и стоимости услуги по договору.

  Изделия, принятые на глажение после домашней стирки, принимаются без гарантии полного разглаживания и восстановления формы, и размеров, о чем Заказчик предупрежден и дает свое согласие

- Срочный заказ от 2-6 часов по согласованию технологом с заказчиком срока исполнения.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Правилам оказания услуг
химчистки и прачечного комплекса

Согласие на обработку изделия.

Дата: _____

Дорогой Гость!

Мы благодарим Вас за то, что Вы решили воспользоваться услугами химчистки и прачечного комплекса.
Мы надеемся, что Вы останетесь довольны уровнем нашего обслуживания и сервиса.
Хотим проинформировать Вас об отсутствии/несоответствии/неполной маркировке на изделии, которые Вы сдаете в прачечную.

Согласие на обработку

- ○ Химчистка
- ○ Аква-чистка
- ○ Стирка
- ○ Глажка

В связи с вышеизложенным, Отель снимает с себя ответственность за возможные повреждения, изменения и реакции материала, возникшие в процессе стирки, глажки либо химической обработки.

Ф.И.О _____ **Подпись** _____

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
к Правилам оказания услуг
химчистки и прачечного комплекса

БЛАНК ЗАКАЗА