



СВОЙМАСТЕР.БЕЛ
Центр бытовых услуг
ООО «Пайплайн Системы»
УНП 692206240
+375 29 695 35 00

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «ПАЙПЛАЙН СИСТЕМЫ»

Редакция от «16» октября 2026 г.

1.1. Настоящие Общие условия определяют порядок оказания услуг (выполнения работ) Обществом с ограниченной ответственностью «Пайплайн Системы» (УНП 692206240), далее «Исполнитель», физическим лицам, далее «Заказчик».

1.2. Договор между Исполнителем и Заказчиком состоит из двух частей:

Договора-заказа, подписанного Сторонами на бланке Исполнителя установленной формы; настоящих Общих условий в редакции, указанной в Договоре-заказе.

Договор считается заключённым с момента подписания Договора-заказа.

1.3. Если условия Договора-заказа противоречат настоящим Общим условиям, применяются условия Договора-заказа.

1.4. Изменение Общих условий не распространяется на ранее заключённые договоры. Все редакции Общих условий хранятся в архиве на сайте <https://своймастер.бел/> и в офисе Исполнителя. По просьбе Заказчика Исполнитель бесплатно предоставляет их на бумажном носителе.

1.5. Настоящие Общие условия не ограничивают права Заказчика, предоставленные ему законодательством Республики Беларусь о защите прав потребителей.

2. Предмет

2.1. Исполнитель силами своих работников оказывает Заказчику услуги (выполняет работы): сантехнические, электромонтажные, сборку мебели, мелкий бытовой ремонт (далее «Услуги»). Заказчик обеспечивает условия для их оказания, принимает результат и оплачивает его.

2.2. Перечень, объём и стоимость Услуг указываются в Договоре-заказе.

2.3. Услуги оказываются из материалов, оборудования и комплектующих Заказчика. Исполнитель материалы не продаёт и не доставляет.

3. Порядок оформления и полномочия мастеров

3.1. Договор-заказ и Акт сдачи-приёмки от имени Исполнителя подписывает мастер, действующий по доверенности. Номер доверенности указывается в Договоре-заказе.

3.2. Заказчик вправе проверить подлинность бланка, номер заказа и полномочия мастера по телефону Исполнителя, указанному в разделе 15.

3.3. Заказчик предупреждён, что работы, выполненные без оформления Договора-заказа на бланке Исполнителя, а также денежные средства, переданные с нарушением раздела 4, не могут быть подтверждены и учтены Исполнителем. Заказчику рекомендуется не допускать выполнения работ и не производить расчёты без оформления Договора-заказа и проверки полномочий мастера в порядке п. 3.2. О предложении мастера выполнить работы или принять оплату в обход настоящих Общих условий Заказчик вправе сообщить Исполнителю по телефону, указанному в разделе 15.

4. Стоимость и оплата

4.1. Стоимость Услуг определяется по прайс-листу Исполнителя и фиксируется в Договоре-заказе. После подписания Договора-заказа стоимость в одностороннем порядке не изменяется.

4.2. Оплата производится в наличном, безналичном порядке и по QR-коду на расчётный счёт ООО «Пайплайн Системы»:

- по факту, в день подписания Акта сдачи-приёмки;
- либо с предоплатой 30 % при заключении Договора-заказа и оплатой остатка в день подписания Акта.

Порядок оплаты выбирается в Договоре-заказе.

4.3. Мастера не вправе принимать переводы на личные карты и счета. Такие платежи не являются оплатой Услуг Исполнителя.

4.4. Стоимость выезда составляет 50 (пятьдесят) белорусских рублей. Заказчик оплачивает её в следующих случаях:

- отказ от Услуг после прибытия мастера, но до начала работ;
- недопуск мастера на объект в согласованное время;
- повторный выезд по причинам, зависящим от Заказчика.

4.5. Дополнительные Услуги, необходимость которых выявлена в ходе работ (в том числе из-за скрытых дефектов, обнаруженных после демонтажа), выполняются только после согласования их перечня и стоимости с Заказчиком. Согласование возможно подписью, SMS или сообщением в мессенджере. Дополнительные Услуги отражаются в Акте сдачи-приёмки. До согласования Исполнитель вправе приостановить работы. Срок оказания Услуг продлевается на время такой приостановки.

4.6. За просрочку оплаты Заказчик уплачивает пеню в размере 0,1 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10 % от неоплаченной суммы.

5. Обязанности Заказчика

5.1. Заказчик обязан:

- обеспечить доступ на объект в согласованное время и присутствие совершеннолетнего лица, уполномоченного принимать решения и подписывать документы;
- до начала работ сообщить достоверные сведения о состоянии объекта, о расположении скрытых коммуникаций (проводка, трубы), о ранее выполненных ремонтах и переустройствах;
- предоставить материалы и оборудование, необходимые для оказания Услуг;
- освободить место проведения работ от вещей. Риск случайного повреждения вещей, не убранных из зоны работ, несёт Заказчик;
- изолировать домашних животных;
- обеспечить электроэнергию, воду и доступ к санузлу;
- принять результат Услуг и оплатить его.

5.2. Заказчик отвечает за достоверность сведений об объекте. Если по вине Заказчика Исполнителю сообщены недостоверные сведения либо не сообщены известные Заказчику сведения, указанные в п. 5.1, Заказчик возмещает Исполнителю причинённый этим реальный ущерб, включая повреждение инструмента и оборудования. Вред, причинённый жизни или здоровью работника Исполнителя, возмещается в порядке, установленном законодательством.

6. Права и обязанности Исполнителя

6.1. Исполнитель обязан:

- оказать Услуги качественно и в согласованный срок;
- немедленно предупредить Заказчика об обстоятельствах, которые грозят годности или прочности результата либо делают невозможным завершение работ. К таким обстоятельствам относятся непригодность или недоброкачественность материалов, изношенность коммуникаций, аварийное состояние объекта.

6.2. Исполнитель вправе:

- вести фото- и видеофиксацию объекта, хода и результата работ (без записи звука) в целях подтверждения объёма и качества Услуг, урегулирования споров и защиты прав Исполнителя. Аудиозапись переговоров ведётся только при наличии согласия Заказчика, отмеченного в Договоре-заказе. Мастер по возможности не фиксирует лиц, находящихся на объекте;
- приостановить работы до получения указаний Заказчика в случаях, указанных в п. 6.1;
- немедленно прекратить работы при оскорблениях, угрозах или агрессии со стороны Заказчика или находящихся с ним лиц. В этом случае Заказчик оплачивает фактически оказанный объём Услуг.

7. Материалы Заказчика

7.1. Заказчик отвечает за качество предоставленных материалов и оборудования.

7.2. Явные недостатки материалов, которые можно обнаружить при обычном осмотре, отмечаются в Договоре-заказе.

7.3. Исполнитель не отвечает за недостатки результата, вызванные скрытыми дефектами материалов Заказчика, которые не могли быть обнаружены при обычном осмотре.

8. Предупреждения о рисках

8.1. Если Заказчик, предупреждённый Исполнителем о рисках и возможных неблагоприятных последствиях, настаивает на продолжении работ или выбранном им способе работ, ответственность за эти последствия несёт Заказчик (ст. 670 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

8.2. Предупреждение оформляется одним из способов:

- отметкой в разделе «Предупреждения» Договора-заказа, подписанной Заказчиком;
- письменным сообщением в порядке раздела 12.

Если Заказчик отказывается подписать предупреждение, мастер делает об этом отметку в Договоре-заказе.

9. Ответственность

9.1. Исполнитель отвечает за вред, причинённый имуществу Заказчика по вине Исполнителя, в пределах, установленных законодательством.

9.2. Исполнитель не отвечает за недостатки и повреждения, возникшие вследствие:

- скрытых дефектов объекта и коммуникаций, о которых Заказчик не сообщил и которые не могли быть обнаружены при обычном осмотре;
- повреждения скрытых коммуникаций, сведения о расположении которых Заказчик не предоставил;
- изношенного или аварийного состояния коммуникаций, конструкций и оборудования, о котором Заказчик был предупреждён;
- обстоятельств, о которых Заказчик был предупреждён в порядке раздела 8.

9.3. Если работы создают угрозу ущерба, о которой Заказчик был предупреждён, Исполнитель вправе, но не обязан, немедленно принять меры для его уменьшения: перекрыть воду, отключить электричество, вызвать аварийную службу. Эти меры не входят в стоимость Услуг и не означают признания вины. Они оплачиваются Заказчиком отдельно по прейскуранту либо по ставке 40 руб./час за одного работника, плюс материалы и расходы на привлечённые организации. Если Заказчик препятствует принятию мер, последствия несёт он.

10. Приёмка Услуг

10.1. Заказчик принимает результат в день завершения работ подписанием Акта сдачи-приёмки. Явные недостатки указываются в Акте. Если они не указаны, Акт считается подписанным без замечаний по явным недостаткам.

10.2. Если Заказчик отказывается или уклоняется от подписания Акта, Исполнитель делает отметку об этом и направляет Акт Заказчику в порядке раздела 12. Если в течение 3 календарных дней Заказчик не направит мотивированных письменных возражений, Услуги считаются принятыми и подлежат оплате. Это не лишает Заказчика права предъявить требования в отношении недостатков, которые не могли быть обнаружены при обычном способе приёмки (скрытых недостатков).

10.3. Подписание Акта представителем Заказчика, указанным в Договоре-заказе, либо лицом, присутствовавшим на объекте по поручению Заказчика и обеспечившим доступ мастеру, признаётся надлежащей приёмкой.

11. Гарантия

11.1. Гарантийный срок составляет от 1 месяца до 1 года в зависимости от вида выполненных работ и указывается в Договоре-заказе (графа «Гарантия») по каждой Услуге. Гарантийный срок исчисляется с даты подписания Акта сдачи-приёмки.

11.2. Недостатки, возникшие по вине Исполнителя, устраняются безвозмездно. Осмотр проводится в течение 2 рабочих дней с даты обращения Заказчика. Устранение выполняется в срок до 5 календарных дней с даты обращения.

11.3. Гарантия не распространяется на:

- недостатки, вызванные нарушением правил эксплуатации, механическими повреждениями;
- недостатки, вызванные вмешательством Заказчика или третьих лиц;

- недостатки материалов и оборудования Заказчика (гарантия на работы, выполненные с их использованием, сохраняется, за исключением недостатков, вызванных дефектами самих материалов и оборудования);
- естественный износ;
- аварии на сетях, не связанные с оказанными Услугами;
- работы, выполненные при обстоятельствах, о которых Заказчик был предупреждён (раздел 8).

11.4. Для обращения по гарантии Заказчик сообщает номер Договора-заказа по телефону +375 29 695-35-00 или на e-mail Исполнителя.

11.5. Истечение гарантийного срока не лишает Заказчика права предъявлять требования в связи с недостатками результата работ в пределах сроков, установленных законодательством о защите прав потребителей, если Заказчик докажет, что недостатки возникли до принятия результата работ или по причинам, возникшим до этого момента.

12. Уведомления и документы

12.1. Уведомления, согласования и документы, включая фотокопии актов, имеют юридическую силу и считаются полученными в день направления, если направлены по телефону или e-mail, указанным в Договоре-заказе, одним из способов:

- SMS;
- мессенджеры Viber, Telegram;
- электронная почта.

12.2. Заказчик обязан сообщить Исполнителю об изменении своих контактов. До этого риск неполучения сообщений несёт Заказчик..

13. Отказ от договора

13.1. Заказчик вправе отказаться от Договора в любое время, оплатив фактически оказанные Услуги и понесённые Исполнителем расходы, включая стоимость выезда по п. 4.4.

13.2. Исполнитель вправе отказаться от Договора в случаях, предусмотренных п. 6.2 и законодательством.

14. Персональные данные

14.1. Оператор: ООО «Пайплайн Системы», УНП 692206240, адрес: г. Минск, пр-т Машерова, 25/3, каб. 103, e-mail: svoimaster.bel@gmail.com.

14.2. Исполнитель обрабатывает персональные данные Заказчика без получения его согласия на основании статьи 6 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» (обработка в целях заключения и исполнения договора с субъектом персональных данных), а также в иных случаях, предусмотренных законодательством.

14.3. Перечень данных: фамилия, собственное имя, отчество (при наличии), адрес места жительства и (или) объекта, номер телефона, адрес электронной почты, сведения об оплате, фото- и видеоматериалы, полученные в соответствии с п. 6.2.

14.4. Цели обработки: заключение и исполнение Договора, оказание и приёмка Услуг, исполнение гарантийных обязательств, рассмотрение обращений и претензий, исполнение требований законодательства, защита прав Исполнителя в суде.

14.5. Данные хранятся в течение срока действия Договора и гарантийного срока, а после этого в течение сроков, установленных законодательством.

14.6. Права Заказчика как субъекта персональных данных, порядок их реализации, перечень уполномоченных лиц и иные сведения определены Политикой обработки персональных данных. Политика размещена на сайте <https://своймастер.бел/> и доступна в офисе Исполнителя по указанному адресу. Заявления подаются Исполнителю в порядке, предусмотренном Законом «О защите персональных данных» и Политикой. С Политикой Заказчик ознакомлен.

15. Споры и реквизиты

15.1. Стороны стремятся урегулировать споры путём переговоров. Претензия Заказчика рассматривается Исполнителем в сроки, установленные законодательством о защите прав потребителей. Если такие сроки не установлены, претензия рассматривается в течение 15 календарных дней со дня её получения. Соблюдение претензионного порядка не является обязательным для

Заказчика. Заказчик вправе обратиться в суд в любое время, в том числе по месту своего жительства или пребывания, по месту заключения или исполнения Договора.

15.2. Во всём остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь, включая Закон «О защите прав потребителей».

15.3. Книга замечаний и предложений находится по адресу: г. Минск, пр-т Машерова, 25/3, каб. 103, и предоставляется по первому требованию Заказчика.

Исполнитель:

ООО «Пайплайн Системы»

УНП 692206240

220002, г. Минск, проспект Машерова, 25/3, каб. 103

ЗАО "АЛЬФА-БАНК"

Г. Минск Ул. Сурганова, 43-47, 220013, УНП 101541947

ALFABY2X, ОКПО 37526626

BY56 ALFA 3012 2C25 5400 1027 0000

Тел.: +375296953500; +375259552344,

e-mail: svoimaster.bel@gmail.com

Директор _____ / Е.В. Сыревич