«SUV KERAK»

публичная оферта проекта

© «Suv kerak» 2025 г.

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Договор об использовании сервисов системы проекта «suv kerak»

1. Общие положения и определения

1.1. Настоящий документ является публичной офертой, адресованной физическим и (или) юридическим лицам, со стороны индивидуального предпринимателя ООО «HISOB» (ИНН: 302055033, юридический адрес: Кашкадарьинская область, г. Карши, ул. И. Каримова, дом 293), далее именуемого «Компания», и определяет условия использования сервисов системы проекта «suv_kerak» (далее — «Оферта»).

1.2. Настоящая Оферта применяется к следующим лицам и услугам:

- Система (сервис) проекта «suv_kerak» — информационно-технологическая платформа, разработанная и поддерживаемая Компанией, предназначенная для автоматизации деятельности по доставке воды, приёма заказов, организации логистических процессов и ведения расчётов через мобильные приложения, Telegram-боты и иные цифровые инструменты.
- Предприниматель — владелец бизнеса по доставке воды — пользователь типа «suv_kerak – Boss», осуществляющий деятельность по доставке воды как самостоятельный предприниматель или юридическое лицо и оказывающий своим клиентам услуги по доставке воды (далее — «Поставщик воды (Boss)»).
- Менеджер бизнеса по доставке воды — пользователь типа «suv_kerak – Meneger», который в рамках деятельности соответствующего Поставщика воды (Boss) управляет заказами, коммуникацией с клиентами и логистическими процессами (далее — «Менеджер (Meneger)»).
- Курьер бизнеса по доставке воды — пользователь типа «suv_kerak – Courier», осуществляющий доставку воды клиентам от имени Поставщика воды (Boss) (далее — «Курьер»).
- Клиент — лицо, оформляющее заказ на питьевую воду через Telegram-бот «suv_kerak», мобильные приложения либо иные каналы.
- Услуга доставки воды — совокупность действий по продаже воды и доставке по адресу Клиента, осуществляемых Поставщиком воды (Boss) (в том числе через его Менеджера и Курьеров).
- Системный сервис — информационно-технологические услуги Компании по обеспечению онлайн-взаимодействия между Поставщиком воды (Boss), Менеджером, Курьером и Клиентом, приёма заказов, логистики, расчётов и иных IT-функций в рамках системы проекта «suv_kerak».

- Плата за системный сервис — удерживаемый Компанией платёж за предоставление системного сервиса Поставщику воды (Boss), рассчитываемый по правилам настоящей Оферты.

1.3. Компания, Поставщик воды (Boss), Менеджер (Meneger), Курьер и Клиент совместно могут именоваться «Пользователи».

1.4. Использование сервисов системы проекта «suv_kerak» означает вступление в силу договора оказания услуг в электронной форме между Компанией и Пользователем, принявшим условия Оферты.

---

2. Предмет оферты

2.1. Принятием настоящей Оферты Пользователь соглашается получать от Компании системный сервис через систему проекта «suv_kerak», а Компания принимает на себя обязательство оказывать системный сервис в соответствии с условиями настоящей Оферты.

2.2. Компания:

- предоставляет Клиентам возможность оформлять онлайн-заказы на воду у Поставщиков воды (Boss) через Telegram-бот «suv_kerak» и мобильные приложения;
- предоставляет Поставщику воды (Boss), Менеджеру и Курьерам информационно-технологическую инфраструктуру для приёма и распределения заказов, планирования доставки и ведения расчётов;
- содействует технической интеграции процессов онлайн и наличных оплат (через Click, Payme и иные платёжные организации).

2.3. Компания не является прямым продавцом или исполнителем услуги доставки воды (продажи и доставки воды). Услуга доставки воды является отдельным правоотношением между Клиентом и соответствующим Поставщиком воды (Boss) (в том числе через его Менеджера и Курьеров). В рамках данного правоотношения Компания выполняет функцию информационно-технологической платформы.

---

3. Территория оказания услуг

3.1. Сервисы системы проекта «suv_kerak», как правило, предоставляются на территории Республики Узбекистан.

3.2. Конкретные города, районы или территории, на которых Поставщик воды (Boss) оказывает услугу доставки воды, определяются им самостоятельно. Данная информация обычно отображается Клиенту в интерфейсе приложений «suv_kerak» или Telegram-бота.

3.3. Компания вправе ограничить либо временно приостановить предоставление системного сервиса в отдельных регионах по техническим или организационным причинам. В таких случаях Компания, по возможности, стремится уведомлять Клиентов и Поставщиков воды (Boss).

---

4. Категории пользователей и взаимоотношения

4.1. Поставщик воды (Boss)

4.1.1. Поставщик воды (Boss) осуществляет деятельность по продаже и доставке воды как самостоятельный предприниматель или юридическое лицо и несёт персональную ответственность за соблюдение требований законодательства.

4.1.2. Поставщик воды (Boss) самостоятельно устанавливает цены на воду, тару (бутыль/бак), акции и иные коммерческие условия через приложение «suv_kerak – Boss» и несёт ответственность за их актуальность.

4.2. Менеджер (Meneger) и Курьер

4.2.1. Менеджер и Курьер работают на основании отношений с соответствующим Поставщиком воды (Boss) и принимают на себя обязательства по обеспечению качества услуги доставки воды в соответствии с установленными стандартами.

4.2.2. Компания не несёт ответственности за трудовые отношения, налоговые и иные обязательства Менеджера и Курьеров; такие отношения полностью относятся к ответственности Поставщика воды (Boss).

4.3. Клиент

4.3.1. Оформляя заказ на воду через Telegram-бот «suv_kerak» или мобильные приложения, Клиент обязан предоставлять корректные и точные данные о своём адресе, контактном номере и иную необходимую информацию.

4.3.2. Клиент соглашается находиться по указанному адресу в согласованный промежуток времени, поддерживать связь с Курьером и исполнять свои платёжные обязательства.

4.4. Конкретные права и обязанности между Компанией, Поставщиком воды (Boss), Менеджером, Курьером и Клиентом формируются на основании настоящей Оферты, Политики конфиденциальности, а также дополнительных правил, указанных в приложении и боте.

---

5. Цены, валюта и плата за системный сервис

5.1. Все цены и расчёты, как правило, осуществляются в национальной валюте Республики Узбекистан — в сумах.

5.2. Цена воды и тары (бутыль/бак)

5.2.1. Поставщик воды (Boss) самостоятельно устанавливает цены на воду через специальный раздел приложения «suv_kerak – Boss». Диапазон цен, акционные цены, скидки и иные коммерческие условия определяются Поставщиком воды (Boss) и отображаются в приложении.

5.2.2. Продажа тары (бутыль/бак), её наличие/отсутствие, а также цена тары (при её продаже) также устанавливаются Поставщиком воды (Boss) самостоятельно через раздел «установление цен на тару».

5.2.3. Компания не несёт ответственности за цены на воду и тару; цены, отображаемые Клиенту, являются коммерческими условиями, установленными Поставщиком воды (Boss).

5.3. Плата за системный сервис (доход Компании)

5.3.1. Компания взимает с Поставщика воды плату (комиссию) за системный сервис в следующем порядке:

В зависимости от диапазона количества воды, реализованной (проданной) или доставленной в течение дня, комиссия взимается за каждую единицу реализованной (проданной) или доставленной воды следующим образом:

- от 1 до 300 — по 150 сум;
- от 301 до 1000 — по 100 сум;
- от 1001 до 3000 — по 80 сум;
- от 3001 до 5000 — по 60 сум;
- свыше 5001 — по 50 сум.

5.3.2. Плата за системный сервис рассчитывается от общей суммы принятых платежей (общей выручки), полученной Поставщиком воды (Boss) через «suv_kerak» по операциям продажи воды и оказания услуги доставки воды. Формула расчёта и фактический механизм (удержание, ежемесячные взаиморасчёты и т. п.) реализуются технически в системе и отображаются в интерфейсе Поставщика воды (Boss).

5.3.3. Компания вправе по отдельной акции, рекламной кампании или внутреннему решению по проекту «suv_kerak» на определённый период частично или полностью не взимать плату за системный сервис, установить её в размере 0% либо внедрить иные льготные условия. В таких случаях соответствующая информация доводится до Поставщика воды (Boss) через приложения, Telegram-боты или официальные каналы.

5.3.4. Если законодательством установлен особый порядок по налогам, обязательным платежам или иным сборам, Компания и Поставщик воды (Boss) обязаны действовать в соответствии с такими требованиями.

---

6. Порядок оплаты и возврат платежей

6.1. Способы оплаты

6.1.1. Клиент вправе осуществить оплату следующими способами:

- наличными денежными средствами Курьеру при доставке;
- онлайн-оплатой через платёжные системы, интегрированные в систему «suv_kerak» (например, Click, Payme и иные платёжные организации).

6.1.2. Доступные способы оплаты и их описание отдельно указываются в приложении, Telegram-боте или ином интерфейсе. Компания вправе добавлять, изменять или прекращать отдельные способы оплаты по техническим или коммерческим причинам.

6.2. Время оплаты

6.2.1. Режим оплаты (предоплата, оплата после доставки и т. п.) может определяться политикой Поставщика воды (Boss) и конкретной ситуацией и отображается в интерфейсе.

6.2.2. Клиент обязан осуществить оплату своевременно в соответствии с выбранным способом и условиями.

6.3. Политика возврата

6.3.1. Как правило, платежи, совершенные Клиентом, не подлежат возврату, если иное не предусмотрено действующим законодательством или отдельными решениями Компании.

6.3.2. Если услуга доставки воды не была оказана (например, Курьер не доставил в установленный срок и услуга фактически не была предоставлена), с учётом законных прав и интересов Клиента Компания и Поставщик воды (Boss) рассматривают ситуацию отдельно. При наличии оснований, предусмотренных законодательством, может применяться возврат средств либо иной вид компенсации (например, зачёт в следующем заказе).

6.3.3. В случаях необоснованного отказа Клиента от заказа, отсутствия по адресу, отказа принять Курьера либо иных действий, препятствующих оказанию услуги, Компания и Поставщик воды (Boss) вправе отказать в возврате и возложить на Клиента расходы, связанные с доставкой, если иное не предусмотрено законодательством.

6.4. Безопасность платежей и защита от мошенничества

6.4.1. Онлайн-платежи, осуществляемые через систему «suv_kerak», обрабатываются с использованием защищённой инфраструктуры банков и платёжных организаций (Click, Payme, Uzum Bank и др.).

6.4.2. Данные банковских карт пользователей обрабатываются напрямую платёжными организациями и банками. Система «suv_kerak» не хранит и не имеет полного доступа к этим данным.

6.4.3. Для повышения безопасности платежей может использоваться технология 3D Secure (3DS), обеспечивающая дополнительное подтверждение операций (SMS-код, подтверждение через мобильное приложение банка и др.).

6.4.4. В целях предотвращения мошеннических операций могут применяться следующие меры:
– автоматическое выявление и временная блокировка подозрительных операций;
– ограничение повторных попыток оплаты с одной карты;
– мониторинг активности пользователя и проведение дополнительных проверок при необходимости;
– соблюдение требований безопасности, установленных банками и платёжными организациями.

6.4.5. Пользователь обязан самостоятельно обеспечивать безопасность своих платёжных средств:
– не передавать данные банковской карты третьим лицам;
– не сообщать коды подтверждения (SMS, 3DS) другим лицам;
– осуществлять платежи только с надёжных устройств и сетей.

6.4.6. В случае подозрения на несанкционированное использование карты пользователь обязан незамедлительно обратиться в свой банк и платёжную организацию.

6.4.7. Компания вправе временно ограничить или приостановить операции пользователя при выявлении признаков мошенничества.

---

7. Акцепт оферты и заключение договора

7.1. Настоящая Оферта является публичной и считается заключённым договором с момента её принятия Пользователем в установленном порядке.

7.2. Пользователь считается принявшим (акцептовавшим) условия Оферты при совершении одного или нескольких из следующих действий:

- добавление Telegram-бота «suv_kerak», вход в него и регистрация через бот;

- регистрация для использования мобильных приложений «suv_kerak» (Boss, Meneger, Courier или клиентского приложения);
- оформление заказа на воду путём нажатия кнопок «Подтвердить заказ», «Подтверждаю» или аналогичных;
- осуществление оплаты через систему «suv_kerak».

7.3. С момента акцепта Пользователь подтверждает, что ознакомлен с настоящей Офертой, Политикой конфиденциальности и иными правилами, указанными в системе «suv_kerak», и полностью с ними согласен.

7.4. Если Пользователь не согласен с условиями Оферты, он обязан немедленно прекратить использование Telegram-бота и мобильных приложений «suv_kerak».

8. Права и обязанности сторон

8.1. Общие положения

8.1.1. В рамках настоящей Оферты Компания, Поставщик воды (Boss), Менеджер (Meneger), Курьер и Клиент обязаны осуществлять свои права и исполнять обязанности в соответствии с действующим законодательством, настоящей Офертой и правилами, указанными в системе «suv_kerak».

8.2. Права и обязанности Компании

8.2.1. Обязанности Компании:

- оказывать системный сервис через систему проекта «suv_kerak» в соответствии с условиями настоящей Оферты;
- в пределах технических возможностей стремиться обеспечивать стабильную работу системы;
- обрабатывать персональные данные Пользователей в соответствии с Политикой конфиденциальности и действующим законодательством;
- при выявлении технических неисправностей или сбоев принимать необходимые меры по их устранению.

8.2.2. Права Компании:

- в целях улучшения сервиса, безопасности и оптимизации изменять интерфейс, функциональные возможности, тарифы и отдельные условия предоставления услуг;
- при грубом нарушении Пользователем условий Оферты, Политики конфиденциальности, требований закона или норм этики временно ограничить либо прекратить доступ к системе;

- при технической, организационной или правовой необходимости временно закрывать отдельные разделы системы, проводить модернизацию либо ограничивать функционал.

8.2.3. Компания не является прямым исполнителем услуги доставки воды (качество воды, состав, хранение, соответствие санитарным требованиям) и не несёт непосредственной ответственности за данную услугу. Услуга предоставляется Поставщиком воды (Boss), который несёт прямую ответственность.

8.3. Права и обязанности Поставщика воды (Boss)

8.3.1. Обязанности Поставщика воды (Boss):

- осуществлять деятельность по доставке воды в соответствии с требованиями законодательства (гигиена, санитария, сертификация, лицензирование и иные требования);
- нести полную ответственность за состав, качество и безопасность реализуемой воды, а также за все подтверждающие документы (сертификаты, гигиенические заключения и т. п.);
- соблюдать санитарные и технические нормы при хранении, транспортировке и доставке воды;
- корректно и точно указывать в приложении «suv_kerak – Boss» цены на воду и тару, акции и условия, своевременно обновлять их при изменениях;
- рассматривать жалобы и претензии Клиентов в пределах своей компетенции, при необходимости взаимодействовать с уполномоченными органами.

8.3.2. Права Поставщика воды (Boss):

- самостоятельно устанавливать цены на воду и тару, акции и скидки в приложении «suv_kerak – Boss»;
- самостоятельно выбирать своих Менеджеров и Курьеров и определять взаимоотношения с ними;
- прекратить использование системного сервиса при соблюдении требований настоящей Оферты и законодательства.

8.3.3. Поставщик воды (Boss) обязан оплачивать плату за системный сервис (комиссию) в соответствии с правилами настоящей Оферты и своевременно осуществлять взаиморасчёты с Компанией.

8.4. Обязанности Менеджера (Meneger) и Курьера

8.4.1. Менеджер (Meneger):

- выполнять внутренние регламенты системы и указания Поставщика воды (Boss);

- корректно принимать заказы, распределять их между Курьерами и контролировать процесс доставки;
- соблюдать принципы вежливого общения и предоставлять точную информацию Клиентам.

8.4.2. Курьер:

- доставлять заказы своевременно и аккуратно;
- выполнять адрес и детали заказа в соответствии с указанием в системе;
- соблюдать нормы поведения, требования закона и внутренние правила при общении с Клиентом.

8.4.3. Ответственность за деятельность Менеджера и Курьеров возлагается на Поставщика воды (Boss). Компания не несёт ответственности как работодатель за их трудовые отношения и деятельность.

8.5. Права и обязанности Клиента

8.5.1. Права Клиента:

- оформлять заказ на воду через систему «suv_kerak», отслеживать статус доставки и пользоваться иными возможностями системы;
- требовать от Поставщика воды (Boss) и Курьера полную и достоверную информацию о приобретаемой воде и услуге;
- направлять обращения, жалобы и предложения в порядке, предусмотренном настоящей Офертой и законодательством.

8.5.2. Обязанности Клиента:

- предоставлять при регистрации и оформлении заказа корректные и актуальные данные (имя, телефон, адрес и т. п.);
- принять Курьера по согласованному адресу и времени, своевременно оплатить заказ выбранным способом;
- не нарушать требования закона, нормы морали и условия настоящей Оферты при использовании системы.

---

9. Ответственность и форс-мажор

9.1. Общие правила ответственности

9.1.1. Стороны несут ответственность за нарушение условий настоящей Оферты в соответствии с действующим законодательством и настоящей Офертой.

9.1.2. Компания, как правило, может нести ответственность только за реальный ущерб (реальные потери), причинённый вследствие ненадлежащего исполнения своих обязательств по оказанию системного сервиса. Компания не принимает на себя ответственность за упущенную выгоду.

9.2. Ответственность за состав, качество воды и сертификаты

9.2.1. Поставщик воды (Boss) несёт полную и самостоятельную ответственность за:

- химический и микробиологический состав воды;
- соответствие санитарным нормам и гигиеническим стандартам;
- безопасность для потребления;
- сертификаты, гигиенические заключения, соответствие техническим регламентам;
- иные обязательные маркировки и сведения о производителе и продукции.

9.2.2. Компания:

- не принимает на себя никаких обязательств по составу, качеству и пригодности воды для потребления;
- не несёт обязательств, связанных с хранением, транспортировкой, упаковкой и сертификацией воды;
- не несёт ответственности за любой ущерб, связанный с качеством воды или влиянием на здоровье.

Такие отношения разрешаются непосредственно в рамках взаимоотношений между Клиентом и Поставщиком воды (Boss).

9.2.3. При наличии претензий по качеству воды или влиянию на здоровье Клиент вправе направить претензию, прежде всего, Поставщику воды (Boss), а также обратиться в соответствующие государственные органы контроля в порядке, установленном законодательством.

9.3. Сбои в работе системы и технические ограничения

9.3.1. Компания стремится обеспечивать стабильную работу системы «suv_kerak», однако не может гарантировать бесперебойную работу в следующих случаях:

- неисправности у интернет-провайдеров, операторов связи или хостинг-провайдеров;
- технические неисправности серверов и оборудования;
- DDoS-атаки, кибератаки и иные угрозы информационной безопасности;
- экстренные технические работы.

9.3.2. В таких случаях Компания стремится принять меры по восстановлению системы, однако не несёт ответственности за прямую или косвенную упущенную выгоду, утрату данных, задержки доставки и иные последствия, если ущерб не возник вследствие умысла или грубой неосторожности Компании.

9.4. Форс-мажорные обстоятельства

9.4.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), включая:

- стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, сели, ураганы, сильные снегопады и т. п.);
- войну, военные действия, терроризм, массовые беспорядки;
- эпидемии, пандемии, карантинные ограничения;
- решения государственных органов, местных властей и иных уполномоченных организаций, приводящие к ограничению или запрету сервиса;
- крупные аварии связи, электроснабжения и транспортной инфраструктуры и иные подобные обстоятельства.

9.4.2. Сторона, у которой наступил форс-мажор, по возможности уведомляет другую Сторону(ы) и принимает меры по снижению последствий.

---

10. Порядок урегулирования споров

10.1. Досудебный порядок

10.1.1. Все споры, разногласия и претензии, возникающие из настоящей Оферты или в связи с ней, Стороны стремятся урегулировать в первую очередь путём переговоров и письменных обращений.

10.1.2. Клиент или Поставщик воды (Boss) может направить претензию или жалобу Компании по следующим каналам:

- электронная почта: suv_kerak@gmail.com;
- Telegram-бот поддержки: @suv_kerak_support.

10.1.3. В претензии/жалобе рекомендуется указать (по возможности): Ф.И.О. либо ID пользователя, тип пользователя, контактные данные, суть спора, дату события, соответствующие скриншоты и иные материалы, подтверждающие обстоятельства.

10.1.4. Компания, как правило, рассматривает такие обращения в течение 30 (тридцати) календарных дней и уведомляет Пользователя о результатах рассмотрения.

10.2. Судебный порядок

10.2.1. Если урегулировать спор в досудебном порядке невозможно, спор подлежит рассмотрению в компетентном суде по месту регистрации Компании в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

10.2.2. К настоящей Оферте, её заключению, действию, толкованию и прекращению применяется действующее законодательство Республики Узбекистан.

---

11. Заключительные положения

11.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента её опубликования Компанией (например, в Telegram-боте «suv_kerak», мобильных приложениях или официальных информационных каналах) и действует как договор с момента её акцепта Пользователем.

11.2. Компания вправе изменять или обновлять текст Оферты с учётом требований законодательства, развития системы и иных объективных причин. Обновлённая редакция вступает в силу с момента её публикации по адресу размещения (например, по ссылке внутри бота/приложения), если не указан иной срок.

11.3. Продолжение использования системы «suv_kerak» после публикации обновлённой Оферты, как правило, подтверждает ознакомление Пользователя с новой редакцией и согласие с ней.

11.4. Если отдельные положения Оферты признаны недействительными или неприменимыми вследствие изменений законодательства или решений уполномоченных органов, это не означает недействительность остальной части Оферты. Остальные положения сохраняют силу.

11.5. Настоящая Оферта применяется совместно с Политикой конфиденциальности и иными правилами системы «suv_kerak». При возникновении противоречий по вопросам обработки персональных данных, как правило, приоритет имеют положения, обеспечивающие более высокий уровень защиты прав Пользователя.

г. Карши, 2025 год