

Пользовательское соглашение ООО «Айро»

г. Москва
редакция от 24.12.2025 г.

ООО “Айро”, как участник проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра «Сколково» осуществляет реализацию инновационного проекта, в рамках которого занимается созданием онлайн сервиса бытовых услуг.

Термины и определения

Бонусные баллы - условная единица, рассчитываемая и начисляемая Айро Заказчику при совершении операций, предусмотренных Правилами бонусной программы, размещенными по адресу: <https://airo.ru/terms>.

Веб-сайт (далее - Сайт) - принадлежащая Обществу совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, публичный доступ к которой обеспечивается посредством сети интернет по адресу: <https://airo.ru>

Доставка - Услуга сбора Вещей (от Заказчика) для последующей Обработки и доставки Вещей (Заказчику) после Обработки, либо после отказа Заказчика от Обработки.

Заказ - сформированное Заказчиком задание для Исполнителя на оказание одной или нескольких Услуг, которое можно разместить, используя Приложение, Сайт, либо через Колл-Центр.

Заказчик - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, действующие от собственного лица, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, принявшее в установленном порядке условия Пользовательского соглашения и Соглашение об использовании персональных данных.

Исполнитель - физическое лицо (лица) и/или организация/Общество, у которых Пользователь имеет возможность заказать Услуги.

Общество - Общество с ограниченной ответственностью “Айро” (ИИН: 7703821839, ОГРН 5147746347634, адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2, оф. 9).

Пользователь - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, действующее от собственного лица, решившее воспользоваться Сервисами Общества посредством сети Интернет через Приложение, Сайт, либо через Колл-центр с целью размещения Заказов на Услуги Исполнителей.

Колл-центр - часть сервиса Айро, осуществляющее коммуникацию между Заказчиком и Исполнителями: консультации по предлагаемым Исполнителями услугам, помочь в оформлении Заказов, обработку претензий и прочие действия, относящиеся к оформлению и выполнению Заказов. Для обращения в Колл-центр необходимо позвонить по номеру телефона, указанному на Сайте, либо написать в мессенджер Telegram по адресу https://t.me/airo_ru_bot.

Мобильное приложение (далее - Приложение) - программное обеспечение Общества, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, позволяющее получать информацию об Услугах, предлагаемых Исполнителями, использовать личный кабинет, создавать и управлять Заказами, оплачивать оказанные услуги.

Промокод - уникальный код, формируемый Обществом, и представляющий собой уникальную совокупность букв и/или цифр, дающий право Заказчику на приобретение Услуги у Исполнителя на специальных условиях.

Соглашение об использовании персональных данных - соглашение, размещенное по адресу <https://airo.ru/soglashenie>.

Сервис/сервисы - совокупный комплекс состоящий из электронной платформы Айро (Приложение, Сайт), отдела поддержки (Колл-центр), который позволяет ознакомиться со всеми услугами, оказываемыми Исполнителями, оформлять Заказы, получать информацию о выполнении Заказов и взаимодействовать с Обществом и Исполнителями по иным вопросам работы Сервиса.

Услуга - отдельно тарифицируемое действие/набор действий, которые доступны для добавления в Заказ. Список услуг доступен на Сайте, в Мобильном приложении, а также может быть получен в Колл-центре.

Электронное сообщение — информация, переданная или полученная сторонами настоящего Соглашения по информационно-телекоммуникационной сети. Обмен электронными сообщениями, каждое из которых подписано аналогом собственноручной подписи отправителя такого сообщения, рассматривается Сторонами как обмен документами.

Электронный документ — документированная информация, представленная в электронной письменной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия Сторонами в целях выполнения положений настоящего Договора с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

1. Общие положения

1.1. Общество предлагает Пользователю использовать свои Сервисы на условиях, изложенных в настоящем Пользовательском соглашении (далее — «Соглашение», «ПС»). Соглашение вступает в силу с момента выражения Пользователем согласия с его условиями в порядке, предусмотренном п. 1.5. Соглашения.

1.2. Общество предоставляет Пользователям возможность разместить информацию о потенциальном спросе Пользователя на Услуги, а также возможность ознакомиться с информацией о предложениях по оказанию Услуг от Исполнителей. Пользователь также может обратиться в Колл-центр за помощью в использовании Сервиса или на предмет взаимодействия с непосредственными исполнителями, по вопросам, возникающим в ходе оказания Услуг. В этом случае специалист Колл-центр действует от лица и по поручению Пользователя, права и обязанности по настоящему Соглашению возникают непосредственно у Пользователя, как и по Договорам-офертам оказания Услуг, заключенных с непосредственными исполнителями.

1.3. Использование Сервисов Общества регулируется настоящим Соглашением, а также Договорами-офертами на оказание Услуг (все Договоры-оферты размещены по адресу:

<https://airo.ru/terms>)

1.4 Пользователь признает, что договоры возмездного оказания Услуг между Пользователем и Исполнителем заключаются на условиях Договоров-оферт на оказания Услуг, размещенных по адресу <https://airo.ru/terms> и заключаются в момент оформления Заказа на соответствующую Услугу.

1.5. Начиная использовать Сервисы Общества, оформляя Заказ на любую Услугу, либо пройдя процедуру регистрации, Пользователь считается принявшим условия Соглашения в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Соглашения, Пользователь не вправе использовать Сервисы Общества. В случае если Обществом были внесены какие-либо изменения в Соглашение в порядке, предусмотренном пунктом 1.6 Соглашения, с которыми Пользователь не согласен, он обязан прекратить использование сервисов Общества.

1.6. Пользовательское соглашение может быть изменено Обществом без какого-либо специального уведомления, новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в сети Интернет на сайте и в мобильных приложениях Общества, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения. 2. Регистрация Пользователя.

2.Учетная запись Пользователя

2.1. Для того чтобы воспользоваться некоторыми Сервисами Общества или некоторыми отдельными функциями сервисов, Пользователю необходимо пройти процедуру регистрации, в результате которой для Пользователя будет создана уникальная учетная запись. Для регистрации Пользователь может выполнить одно из следующих действий:

- установить Приложение и выполнить вход, используя свой номер мобильного телефона (логин) и пароль (полученный по sms на номер мобильного телефона после его ввода);
- оформить заказ через сайт, указав свой номер мобильного телефона;
- оформить заказ через Колл-центр, позвонив или написав сообщение в Telegram по адресу <https://t.me/airorobot> со своего номера мобильного телефона.

2.2 Пользователь обязуется предоставить достоверную и полную информацию о себе по вопросам, предлагаемым в форме регистрации или по телефону и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии. Если Пользователь предоставляет неверную информацию или у Общества есть основания полагать, что предоставленная Пользователем информация неполна или недостоверна, Общество имеет право по своему усмотрению заблокировать либо удалить учетную запись Пользователя и отказать Пользователю в использовании своих Сервисов (либо их отдельных функций).

2.3. Пользователь понимает и соглашается, что логин (мобильный телефон, указанный Пользователем) и пароль (код доступа, который направляется Пользователю SMS-сообщением на указанным им в качестве логина номер мобильного телефона) являются Аутентификационными данными и в совокупности признаются аналогом собственноручной подписи Пользователя. Пользователь самостоятельно обеспечивает сохранность своих Аутентификационных данных, а также возможность получения направляемых ему SMS-сообщений.

2.5. Общество оставляет за собой право в любой момент потребовать от Пользователя подтверждения данных, указанных при регистрации, и запросить в связи с этим подтверждающие документы (в частности - документы, удостоверяющие личность), непредоставление которых, по усмотрению Общества, может быть приравнено к предоставлению недостоверной информации и повлечь последствия, предусмотренные п. 2.2 Соглашения. В случае если данные Пользователя, указанные в предоставленных им документах, не соответствуют данным, указанным при регистрации, а также в случае, когда данные, указанные при регистрации, не позволяют идентифицировать пользователя, Общество вправе отказать Пользователю в доступе к учетной записи и использовании сервисов Общества.

2.6. Персональная информация Пользователя, содержащаяся в учетной записи Пользователя, хранится и обрабатывается Обществом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. Пользователь понимает и соглашается, что все действия, совершенные в рамках Сервиса с использованием Аутентификационных данных, считаются совершенными Пользователем, включая случаи добровольной передачи Пользователем данных для доступа к учетной записи Пользователя третьим лицам на любых условиях (в том числе по договорам или соглашениям). При этом все действия в рамках или с использованием сервисов Общества под учетной записью Пользователя считаются произведенными самим Пользователем, за исключением случаев, когда Пользователь, в порядке, предусмотренном п. 2.7., уведомил Общество о несанкционированном доступе к сервисам Общества с использованием учетной записи Пользователя и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своих средств доступа к учетной записи (пароля или средств двухфакторной аутентификации).

2.8. Пользователь обязан немедленно уведомить Общество о любом случае несанкционированного

(не разрешенного Пользователем) доступа к сервисам Общества с использованием учетной записи Пользователя и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своих средств доступа к учетной записи. В целях безопасности, Пользователь обязан самостоятельно осуществлять безопасное завершение работы под своей учетной записью (кнопка «Выход») по окончании каждой сессии работы с сервисами Общества. Общество не отвечает за возможную потерю или порчу данных, а также другие последствия любого характера, которые могут произойти из-за нарушения Пользователем положений этой части Соглашения.

2.8. Использование Пользователем своей учетной записи.

2.8.1. Пользователь не вправе воспроизводить, повторять и копировать, продавать и перепродавать, а также использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части Сервисов Общества (включая контент, доступный Пользователю посредством сервисов), или доступ к ним, кроме тех случаев, когда Пользователь получил такое разрешение от Общества, либо, когда это прямо предусмотрено пользовательским соглашением.

2.8.2. Некоторые категории учетных записей Пользователей могут ограничивать или запрещать использование некоторых сервисов Общества или их отдельных функций в случае, если это предусмотрено при регистрации, либо в условиях использования того или иного сервиса.

2.9. Прекращение регистрации. Общество вправе заблокировать или удалить учетную запись

Пользователя, а также запретить доступ с использованием какой-либо учетной записи к сервисам Общества в случае нарушения Пользователем условий Соглашения или условий иных документов, предусмотренных п. 1.3. Соглашения, а также в случае неиспользования соответствующего сервиса.

2.10. Удаление учетной записи Пользователя.

2.10.1. Пользователь вправе в любой момент удалить свою учетную запись на сервисах Общества следующими способами:

- путем направления в Общество уведомления по средствам связи установленных настоящим Соглашением и/или по телефону Общества (Email: info@airo.ru, тел +7 (495) 126-37-71);
- в Приложении в разделе “Еще”, нажать “Удалить мой аккаунт”.

2.10.2. Удаление учетной записи Обществом осуществляется в следующих случаях:

2.10.2.1. В случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения или заключенных Договоров-оферты на соответствующие услуги;

2.10.2.2. В случае систематического злоупотребления Пользователем правилами сервиса, а также применения ненормативной лексики, угроз физического насилия в отношении сотрудников или партнеров сервиса Общества.

3. Общие положения об использовании и хранении

3.1. Общество вправе устанавливать ограничения в использовании Сервисов для всех Пользователей, либо для отдельных категорий Пользователей, в том числе: наличие/отсутствие отдельных функций сервиса.

3.2. В случае проставления Заказчиком галочки согласия в соответствующем чек-боксе при регистрации в Сервисе Общество вправе посыпать своим пользователям информационные сообщения. Используя Сервисы Общества, Пользователь также в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона «О рекламе» дает свое согласие на участие в стимулирующих, рекламных, маркетинговых и иных мероприятиях, направленных на продвижение услуг Общества, партнеров Общества и иных третьих лиц.

3.3. Общество вправе направлять Пользователю любым доступным способом информацию о функционировании Приложения, в том числе на адрес электронной почты или номер телефона, указанный Пользователем, а также направлять собственные или любых третьих лиц информационные, рекламные или иные сообщения.

4. Аудиозапись и переписка сторон

4.1. Все входящие и исходящие звонки в сервисе Общества записываются и являются надлежащим доказательством соответствующих обстоятельств. Запись звонков осуществляется с целью фиксации условий и обстоятельств использования сервиса.

4.2. Пользователь признает и соглашается с тем, что Общество вправе предоставлять заверенную аудиозапись с текстовой расшифровкой как надлежащее доказательство соответствующих обстоятельств использования Сервиса Пользователем.

4.3. Пользователь признает и соглашается с тем, что Общество вправе предоставлять заверенную переписку между сторонами в мессенджерах, электронной почте и другими способами как надлежащее доказательство соответствующих обстоятельств использования сервиса Пользователем.

4.4. Пользователь признает и соглашается с тем, что Общество вправе предоставлять заверенные копии электронных документов, оформленных при использовании сервиса как надлежащее доказательство соответствующих обстоятельств использования сервиса Пользователем.

5. Условия использования Сервисов Общества

5.1. Пользователь самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами за свои действия, связанные с использованием Сервиса, в том числе, если такие действия приведут к нарушению прав и законных интересов третьих лиц, а также за соблюдение законодательства при использовании Сервиса.

5.2. При использовании Сервисов Общества Пользователь не вправе:

5.2.1. загружать, посыпать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять контент, который является незаконным, вредоносным, клеветническим, оскорбляет нравственность, демонстрирует (или является пропагандой) насилия и жестокости, нарушает права интеллектуальной собственности, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому,циальному, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорблений в адрес каких-либо лиц или организаций, содержит элементы (или является пропагандой) порнографии, детской эротики, представляет собой рекламу (или является пропагандой) услуг сексуального характера (в том числе под видом иных услуг), разъясняет порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

5.2.2. нарушать права третьих лиц, в том числе несовершеннолетних лиц и/или причинять им вред в любой форме;

5.2.3. выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Общества, за владельца сайта и (или) мобильных приложений, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц в сети, а также вводить пользователей или Общество в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

5.2.4. загружать, посыпать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять контент, при отсутствии прав на такие действия согласно законодательству или каким-либо договорным отношениям;

5.2.5. загружать, посыпать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять не разрешенную специальным образом рекламную информацию, спам (в том числе и поисковый), списки чужих адресов электронной почты, схемы «пирамид», многоуровневого (сетевого) маркетинга (MLM), системы интернет-заработка и e-mail-бизнесов, «письма счастья», а также использовать сервисы Общества для участия в этих мероприятиях, или использовать сервисы Общества, исключительно для перенаправления пользователей на страницы других доменов;

5.2.6. загружать, посыпать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

5.2.7. несанкционированно собирать и хранить персональные данные других лиц;

5.2.8. нарушать нормальную работу Сервисов Общества;

5.2.9. содействовать действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых Соглашением;

5.2.10. другим образом нарушать нормы законодательства Российской Федерации, в том числе нормы международного права.

6. Исключительные права на содержание Сервисов и контент

6.1. Все объекты, доступные при помощи сервисов Общества, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, видео, программы для ЭВМ, базы данных, музыка, звуки и

другие объекты (далее – содержание сервисов), а также любой контент, размещенный на сервисах Общества, являются объектами исключительных прав Общества и других правообладателей.

6.2. Использование контента, а также каких-либо иных элементов сервисов возможно только в рамках функционала, предлагаемого тем или иным сервисом. Никакие элементы содержания сервисов Общества, а также любой контент, размещенный на сервисах Общества, не могут быть использованы иным образом без предварительного разрешения правообладателя. Под использованием подразумеваются, в том числе: воспроизведение, копирование, переработка, распространение на любой основе, отображение во фрейме и т.д. Исключение составляют случаи, прямо предусмотренные законодательством Российской Федерации или условиями использования того или иного сервиса Общества. Использование Пользователем элементов содержания сервисов, а также любого контента для личного некоммерческого использования, допускается при условии сохранения всех знаков охраны авторского права, смежных прав, товарных знаков, других уведомлений об авторстве, сохранения имени (или псевдонима) автора/наименования правообладателя в неизменном виде, сохранении соответствующего объекта в неизменном виде. Исключение составляют случаи, прямо предусмотренные законодательством Российской Федерации или пользовательскими соглашениями того или иного сервиса Общество.

7. Сайты и контент третьих лиц

7.1. Сервисы Общества могут содержать ссылки на другие сайты в сети Интернет (сайты третьих лиц). Указанные третьи лица и их контент не проверяются Обществом на соответствие тем или иным требованиям (достоверности, полноты, законности и т.п.). Общество не несет ответственность за любую информацию, материалы, размещенные на сайтах третьих лиц, к которым Пользователь получает доступ с использованием сервисов, в том числе, за любые мнения или утверждения, выраженные на сайтах третьих лиц, рекламу и т.п., а также за доступность таких сайтов или контента и последствия их использования Пользователем.

7.2. Ссылка (в любой форме) на любой сайт, продукт, услугу, любую информацию коммерческого или некоммерческого характера, размещенная на Сайте, не является одобрением или рекомендацией данных продуктов (услуг, деятельности) со стороны Общества, за исключением случаев, когда на это прямо указывается на ресурсах Общества.

8. Бонусы и промокоды

8.1. Правила и порядок начисления бонусов, использование промокодов осуществляется в соответствии с Правилами Реферальной программы для физических лиц и Правилами бонусной программы лояльности ООО “Айро”, доступных по адресу <https://airo.ru/terms>.

8.2. При оформлении Заказа Промокоды и Бонусы в одном заказе не суммируются.

9. Отсутствие гарантий, ограничение ответственности

9.1. Пользователь использует Сервисы Общества на свой собственный риск. Сервисы предоставляются «как есть». Общество не принимает на себя никакой ответственности, в том числе за соответствие сервисов целям Пользователя;

9.2. Общество не гарантирует, что:

- Сервисы соответствуют/будут соответствовать требованиям Пользователя;
- Сервисы будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок;
- Результаты, которые могут быть получены с использованием Сервисов, будут точными и надежными и могут использоваться для каких-либо целей или в каком-либо качестве (например, для установления и/или подтверждения каких-либо фактов);
- Качество какого- либо продукта, услуги, информации и пр., полученных с использованием сервисов, будет соответствовать ожиданиям Пользователя.

9.3. Любая информация и/или материалы (в том числе загружаемое ПО, письма, какие-либо инструкции и руководства к действию и т.д.), доступ к которым Пользователь получает с использованием Сервисов Общества, Пользователь может использовать на свой собственный страх и риск и самостоятельно несет ответственность за возможные последствия использования указанных информации и/или материалов, в том числе за ущерб, который это может причинить компьютеру Пользователя или третьим лицам, за потерю данных или любой другой вред;

9.4. Ответственность за оказание услуг по соответствующим Договорам-офертам на оказание Услуг, (качество таких услуг и прочее) несет непосредственный исполнитель услуги.

9.5. Общество не несет ответственности за любые виды убытков, произошедшие вследствие использования Пользователем Сервисов Общества или отдельных частей/функций сервисов;

10. Иные положения

10.1. Настоящее Соглашение представляет собой договор между Пользователем и Обществом относительно порядка использования Сервисов.

10.2. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из отношений, регулируемых настоящим Соглашением, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, по нормам российского права. Везде по тексту настоящего Соглашения, если явно не указано иное, под термином «законодательство» понимается законодательство Российской Федерации.

10.3. Ввиду безвозмездного характера использования Сервисов Общества, нормы о защите прав потребителей, предусмотренные законодательством Российской Федерации, не могут быть применимыми к отношениям между Пользователем и Обществом в рамках использования предоставляемого спектра сервисов по настоящему Соглашению.

10.4. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящего Соглашения будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Соглашения.

10.5. Общество вправе передавать права и обязанности по настоящему Соглашению третьим лицам в целях исполнения настоящего Соглашения, без дополнительного согласия Пользователя.

10.6. В рамках настоящего Соглашения Общество осуществляет информационное и технологическое взаимодействие для обеспечения приема платежей. При использовании сервиса заказа на выполнение услуг и проведение оплат осуществляется в рамках оферты по организации расчетов по операциям, осуществляемым в сети Интернет (<https://airo.ru/terms>). Пользователь обязан соблюдать установленные правила и требования международных платежных систем, а также банков, эмитировавших платежные карты Пользователя, регулирующих осуществление платежей с использованием платежных карт. Осуществление безналичных расчетов с использованием платежных карт осуществляется Эквайером, Общество не обрабатывает и не хранит информацию, касающуюся реквизитов платежных карт (номер карты, срок действия, код безопасности, и другие данные, указанные на карте).

10.7. Бездействие со стороны Общества в случае нарушения Пользователем либо иными пользователями положений Соглашений не лишает Общество права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Общества от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

10.8. Стороны согласовали подсудность рассмотрения дел по возникшим спорам между Сторонами: по месту нахождения Общества

10.9. Реквизиты Общества с ограниченной ответственностью «Айро»:

ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634,

Email: info@airo.ru, тел +7 (495) 698-97-22,

Адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2.

Генеральный директор – Цораев Давид Витальевич.