Агентский договор консьерж-сервиса (публичная оферта)	Консьерж-сервистің агенттік шарты (жария оферта)
Редакция от 23.10.2026.	**23.10.2026 ж. редакциясы**
г. Алматы	Алматы қ.
ТОО «House Concierge Company», БИН 251040034077, в лице директора Голубева Юрия Дмитриевича, действующего на основании Устава (далее — **Агент** или **HCC**), публикует настоящую публичную оферту физическим и юридическим лицам (далее — **Принципал** или **Клиент**), которые примут её условия (далее — **Договор**).	«House Concierge Company» ЖШС, БСН 251040034077, директоры Голубев Юрий Дмитриевичтің атынан, Жарғы негізінде әрекет ететін (бұдан әрі — **Агент** немесе **HCC**), осы жария офертаны оның талаптарын қабылдайтын жеке және заңды тұлғаларға (бұдан әрі — **Принципал** немесе **Клиент**) жариялайды (бұдан әрі — **Шарт**).
1. Предмет договора	**1. Шарттың мәні**
1.1. Агент обязуется по поручению Принципала за вознаграждение совершать от имени и за счёт Принципала юридические и иные действия по подбору и оформлению заказа товаров или услуг третьего лица (далее — **Поставщик**), а Принципал обязуется принять результат и оплатить вознаграждение Агента и расходы, связанные с исполнением поручения. Договор регулируется главой об агентском договоре Гражданского кодекса РК.	1.1. Агент Принципалдың тапсырмасы бойынша сыйақы үшін Принципал атынан және оның есебінен үшінші тұлғаның (бұдан әрі — **Жеткізуші**) тауарларына немесе қызметтеріне тапсырысты таңдау мен рәсімдеу бойынша заңды және өзге де әрекеттер жасауға міндеттенеді, ал Принципал нәтижені қабылдауға және Агенттің сыйақысын және тапсырманы орындауға байланысты шығыстарды төлеуге міндеттенеді. Шарт ҚР Азаматтық кодексінің агенттік шарт туралы тарауымен реттеледі.
1.2. Конкретное поручение (что заказать, у какого Поставщика, на какую сумму, дата и время, адрес, контакты) согласуется с консьержем HCC через мобильное приложение, сайт, телефон или мессенджер и подтверждается Принципалом в письменной форме либо сообщением в этих каналах (далее — **Поручение**). Смета (стоимость товара или услуги Поставщика и сбор Агента) указывается в Поручении.	1.2. Нақты тапсырма (не тапсырыс беру, қай Жеткізушіден, қандай сомаға, күні мен уақыты, мекенжайы, байланыстары) HCC консьержімен мобильді қосымша, сайт, телефон немесе мессенджер арқылы келісіледі және Принципал жазбаша түрде немесе осы арналардағы хабарламамен растайды (бұдан әрі — **Тапсырма**). Смета (Жеткізушінің тауарының немесе қызметінің құны және Агенттің алымы) Тапсырмада көрсетіледі.
1.3. Договор поставки или оказания услуг заключается непосредственно между Принципалом и Поставщиком. Права и обязанности по этой сделке возникают у Принципала. Агент не является продавцом, исполнителем или изготовителем товаров и услуг Поставщика.	1.3. Жеткізу немесе қызмет көрсету шарты тікелей Принципал мен Жеткізуші арасында жасалады. Осы мәміле бойынша құқықтар мен міндеттер Принципалда туындайды. Агент Жеткізушінің тауарларын мен қызметтерін сатушы, орындаушы немесе дайындаушы болып табылмайды.
1.4. Если в Поручении указано, что Агент действует от своего имени, но за счёт Принципала, Агент приобретает права и обязанности перед Поставщиком, но передаёт Принципалу всё полученное по сделке, а Принципал принимает исполнение и возмещает расходы.	1.4. Егер Тапсырмада Агент өз атынан, бірақ Принципалдың есебінен әрекет ететіні көрсетілсе, Агент Жеткізушінің алдында құқықтар мен міндеттер алады, бірақ мәміле бойынша алынған барлығын Принципалға береді, ал Принципал орындауды қабылдайды және шығыстарды өтейді.
2. Обязанности Агента	**2. Агенттің міндеттері**
2.1. Подобрать Поставщика и предложение в соответствии с Поручением, сообщить Принципалу	2.1. Тапсырмаға сәйкес Жеткізушіні және ұсынысты таңдау, тапсырысты рәсімдегенге дейін Принципалға

существенные условия (цена, сроки, условия возврата и отмены Поставщика) до оформления заказа.	елеулі талаптарды (баға, мерзімдер, Жеткізушінің қайтару және бас тарту талаптары) хабарлау.
2.2. Согласовать смету с Принципалом и оформить заказ только после его подтверждения.	2.2. Принципалмен сметаны келісу және тапсырысты тек оның растауынан кейін рәсімдеу.
2.3. Действовать в пределах Поручения, добросовестно и в интересах Принципала; сообщать о существенных обстоятельствах, которые влияют на исполнение, и о невозможности исполнения Поручения.	2.3. Тапсырма шегінде, адал және Принципалдың мүддесінде әрекет ету; орындауға әсер ететін елеулі мән-жайлар туралы және Тапсырманы орындаудың мүмкін еместігі туралы хабарлау.
2.4. Передать Принципалу подтверждающие документы (чек, билет, договор, акт, подтверждение заказа) и отчёт об исполнении Поручения по запросу или после исполнения.	2.4. Принципалға растайтын құжаттарды (чек, билет, шарт, акт, тапсырысты растау) және Тапсырманың орындалуы туралы есепті сұрау бойынша немесе орындалғаннан кейін беру.
2.5. Хранить конфиденциальность сведений Принципала и обрабатывать персональные данные в соответствии с Политикой конфиденциальности НСС и Согласием на обработку персональных данных. Данные передаются Поставщику только в объёме, необходимом для заказа.	2.5. Принципалдың мәліметтерінің құпиялылығын сақтау және дербес деректерді НСС Құпиялылық саясатына және Дербес деректерді өңдеуге келісімге сәйкес өңдеу. Деректер Жеткізушіге тек тапсырыс үшін қажетті көлемде беріледі.
3. Обязанности Принципала	**3. Принципалдың міндеттері**
3.1. Предоставить достоверные данные, необходимые для заказа (имя, контакты, адрес, пожелания, ограничения), и подтвердить Поручение.	3.1. Тапсырыс үшін қажетті дұрыс деректерді (аты, байланыстары, мекенжайы, тілектері, шектеулері) беру және Тапсырманы растау.
3.2. Оплатить стоимость заказа Поставщику и вознаграждение Агента в порядке раздела 4.	3.2. Тапсырыстың құнын Жеткізушіге және Агенттің сыйақысын 4-бөлімде көрсетілген тәртіппен төлеу.
3.3. Принять результат заказа и сообщить Агенту о замечаниях в разумный срок, но не позднее 24 часов после получения товара или услуги, если Поставщик не установил иной срок.	3.3. Тапсырыстың нәтижесін қабылдау және ескертулер туралы Агентке ақылға қонымды мерзімде, бірақ Жеткізуші өзге мерзім белгілемесе, тауарды немесе қызметті алғаннан кейін 24 сағаттан кешіктірмей хабарлау.
3.4. Самостоятельно соблюдать условия Поставщика (правила отмены, возврата, возрастные и иные ограничения), доведённые до него Агентом.	3.4. Агент жеткізген Жеткізушінің талаптарын (бас тарту, қайтару ережелері, жас және өзге шектеулер) өз бетінше сақтау.
4. Вознаграждение и расчёты	**4. Сыйақы және есеп айырысулар**
4.1. Вознаграждение Агента (сбор за организацию заказа) указывается в Поручении и действующих тарифах НСС на сайте и в мобильном приложении. Вознаграждение не включено в цену Поставщика, если иное не указано в Поручении.	4.1. Агенттің сыйақысы (тапсырысты ұйымдастыру алымы) Тапсырмада және сайттағы және мобильді қосымшадағы НСС қолданыстағы тарифтерінде көрсетіледі. Тапсырмада өзгеше көрсетілмесе, сыйақы Жеткізушінің бағасына кірмейді.
4.2. Расчёты безналичные. Принципал оплачивает: (а) стоимость товара или услуги Поставщику напрямую по счёту Поставщика; либо (б) стоимость через Агента, если это согласовано в Поручении — в таком случае Агент перечисляет деньги Поставщику и не использует их в иных целях. Наличные расчёты не применяются.	4.2. Есеп айырысулар қолма-қол ақшасыз. Принципал төлейді: (а) тауардың немесе қызметтің құнын Жеткізушіге тікелей Жеткізушінің шоты бойынша; немесе (б) құнды Агент арқылы, егер бұл Тапсырмада келісілсе — бұл жағдайда Агент ақшаны Жеткізушіге аударады және өзге мақсаттарда пайдаланбайды. Қолма-қол есеп айырысулар қолданылмайды.

4.3. Вознаграждение оплачивается после исполнения Поручения (оформления заказа), если иное не указано в Поручении. Услуги консьерж-сервиса по абонементу оплачиваются согласно условиям абонемента.	4.3. Сыйақы Тапсырма орындалғаннан кейін (тапсырыс рәсімделгеннен кейін) төленеді, егер Тапсырмада өзгеше көрсетілмесе. Абонемент бойынша консьерж-сервис қызметтері абонемент талаптарына сәйкес төленеді.
4.4. Расходы Агента, необходимые для исполнения Поручения и согласованные с Принципалом (доставка, комиссии платёжных систем и др.), возмещаются Принципалом по подтверждающим документам.	4.4. Тапсырманы орындау үшін қажетті және Принципалмен келісілген Агенттің шығыстары (жеткізу, төлем жүйелерінің комиссиялары және т.б.) растайтын құжаттар бойынша Принципал өтейді.
4.5. Если Агент получает от Поставщика комиссию за заказ, Агент раскрывает этот факт по запросу Принципала; комиссия не увеличивает цену для Принципала.	4.5. Егер Агент Жеткізушіден тапсырыс үшін комиссия алса, Агент бұл фактіні Принципалдың сұрауы бойынша ашады; комиссия Принципал үшін бағаны арттырмайды.
4.6. Возврат денег по отменённым и возвращённым заказам производится Поставщиком по его правилам; Агент помогает оформить возврат. Вознаграждение Агента возвращается, если Поручение не исполнено по вине Агента; в иных случаях — за вычетом фактически понесённых расходов.	4.6. Бас тартылған және қайтарылған тапсырыстар бойынша ақшаны қайтаруды Жеткізуші өз ережелері бойынша жүргізеді; Агент қайтаруды рәсімдеуге көмектеседі. Агенттің сыйақысы Тапсырма Агенттің кінәсінен орындалмаса қайтарылады; өзге жағдайларда — нақты жұмсалған шығыстарды шегергенде.
5. Отмена и изменение Поручения	**5. Тапсырманы бас тарту және өзгерту**
5.1. Принципал вправе отменить или изменить Поручение до оформления заказа бесплатно. После оформления заказа отмена и возврат осуществляются по правилам Поставщика, доведённым до Принципала.	5.1. Принципал Тапсырманы тапсырыс рәсімделгенге дейін тегін бас тартуға немесе өзгертуге құқылы. Тапсырыс рәсімделгеннен кейін бас тарту және қайтару Принципалға жеткізілген Жеткізуші ережелері бойынша жүзеге асырылады.
5.2. Агент вправе отказаться от исполнения Поручения при невозможности его исполнения, недостоверных данных Принципала, нарушении закона, угрозе безопасности работников, уведомив об этом Принципала; оплаченные суммы возвращаются.	5.2. Агент Тапсырманы орындаудың мүмкін еместігі, Принципалдың дұрыс емес деректері, заңды бұзу, қызметкерлердің қауіпсіздігіне қауіп төнуі кезінде, бұл туралы Принципалды хабардар ете отырып, орындаудан бас тартуға құқылы; төленген сомалар қайтарылады.
6. Ответственность	**6. Жауапкершілік**
6.1. Стороны отвечают в соответствии с законодательством РК.	6.1. Тараптар ҚР заңнамасына сәйкес жауап береді.
6.2. Агент отвечает за надлежащее исполнение Поручения (подбор, оформление заказа, передачу информации и денег). Агент не отвечает перед Принципалом за качество, безопасность, сроки и комплектность товаров и услуг Поставщика, за исключением случаев, когда Агент не проявил должной осмотрительности при выборе Поставщика либо скрыл известные ему существенные обстоятельства.	6.2. Агент Тапсырманың тиісті орындалуы (таңдау, тапсырысты рәсімдеу, ақпарат пен ақшаны беру) үшін жауап береді. Агент Жеткізушінің тауарлары мен қызметтерінің сапасы, қауіпсіздігі, мерзімдері және жиынтықтылығы үшін Принципалдың алдында жауап бермейді, Агент Жеткізушіні таңдағанда тиісті сақтық танытпаған немесе өзіне белгілі елеулі мән-жайларды жасырған жағдайларды қоспағанда.
6.3. Претензии по качеству товара или услуги Принципал предъявляет Поставщику; Агент по просьбе Принципала передаёт претензию	6.3. Тауардың немесе қызметтің сапасы бойынша шағымдарды Принципал Жеткізушіге ұсынады; Агент Принципалдың өтініші бойынша шағымды 2 жұмыс

Поставщику в течение 2 рабочих дней и содействует её рассмотрению.	күні ішінде Жеткізушіге береді және оны қарауға жәрдемдеседі.
6.4. Ответственность Агента ограничивается реальным ущербом Принципала, подтверждённым документами, и не превышает суммы вознаграждения Агента по Поручению, за исключением умысла, грубой неосторожности и случаев, когда ограничение не допускается законом (в том числе в отношениях с потребителями).	6.4. Агенттің жауапкершілігі Принципалдың құжатпен расталған нақты залалымен шектеледі және Агенттің Тапсырма бойынша сыйақысының сомасынан аспайды, қасақаналық, өрескел абайсыздық және шектеуге заң рұқсат етпейтін жағдайларды (оның ішінде тұтынушылармен қатынастарда) қоспағанда.
6.5. Принципал-физическое лицо, заказывающий товары и услуги для личных нужд, пользуется правами, установленными законодательством РК о защите прав потребителей.	6.5. Жеке қажеттіліктері үшін тауарлар мен қызметтерге тапсырыс беретін жеке тұлға-Принципал ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау заңнамасында белгіленген құқықтарды пайдаланады.
6.6. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств при форс-мажоре (чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства), уведомив другую Сторону в течение 5 рабочих дней.	6.6. Тараптар форс-мажор (төтенше және болдырмауға болмайтын мән-жайлар) кезінде міндеттемелерді орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады, басқа Тарапты 5 жұмыс күні ішінде хабардар еткен жағдайда.
7. Персональные данные и конфиденциальность	**7. Дербес деректер және құпиялылық**
7.1. Принципал даёт согласие на сбор и обработку своих персональных данных Агентом и на передачу их Поставщику в объёме, необходимом для исполнения Поручения. Порядок обработки определён Политикой конфиденциальности и Согласием на обработку персональных данных, размещёнными на сайте.	7.1. Принципал өзінің дербес деректерін Агенттің жинауына және өңдеуіне және оларды Тапсырманы орындау үшін қажетті көлемде Жеткізушіге беруге келісім береді. Өңдеу тәртібі сайтта орналастырылған Құпиялылық саясатымен және Дербес деректерді өңдеуге келісіммен айқындалған.
7.2. Агент не передаёт данные третьим лицам, кроме Поставщика и случаев, предусмотренных законом.	7.2. Агент деректерді Жеткізушіден және заңда көзделген жағдайлардан басқа үшінші тұлғаларға бермейді.
8. Срок договора и расторжение	**8. Шарттың мерзімі және бұзу**
8.1. Договор действует с момента акцепта до исполнения Поручения и завершения расчётов. Для абонентов — до окончания срока абонемента.	8.1. Шарт акцепт сәтінен бастап Тапсырма орындалғанға және есеп айырысулар аяқталғанға дейін қолданылады. Абонементтер үшін — абонемент мерзімі аяқталғанға дейін.
8.2. Принципал вправе отказаться от Договора в любое время, оплатив Агенту фактически понесённые расходы и вознаграждение за исполненную часть Поручения. Агент вправе отказаться от Договора, уведомив Принципала за 5 календарных дней, если иное не вытекает из п. 5.2.	8.2. Принципал Шарттан кез келген уақытта бас тартуға құқылы, Агентке нақты жұмсалған шығыстарды және Тапсырманың орындалған бөлігі үшін сыйақыны төлей отырып. Агент 5.2-тармақтан өзгеше туындамаса, Принципалды 5 күнтізбелік күн бұрын хабардар ете отырып, Шарттан бас тартуға құқылы.
9. Споры и уведомления	**9. Даулар және хабарламалар**
9.1. Споры решаются переговорами. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней. При недостижении согласия спор передаётся в суд г. Алматы в соответствии с законодательством РК;	9.1. Даулар келіссөздер арқылы шешіледі. Шағым 10 жұмыс күні ішінде қаралады. Келісімге қол жеткізілмесе, даулар ҚР заңнамасына сәйкес Алматы қ. сотына беріледі; заңмен белгіленген

права потребителей на выбор подсудности, установленные законом, сохраняются.	тұтынушылардың соттылықты таңдау құқықтары сақталады.
9.2. Уведомления направляются через мобильное приложение, на электронную почту и номер телефона, указанные Принципалом, и считаются полученными в день отправки (в рабочее время) либо в следующий рабочий день.	9.2. Хабарламалар мобильді қосымша арқылы, Принципал көрсеткен электрондық поштаға және телефон нөміріне жолданады және жіберілген күні (жұмыс уақытында) немесе келесі жұмыс күні алынған болып есептеледі.
10. Акцепт и заключительные положения	**10. Акцепт және қорытынды ережелер**
10.1. Акцептом оферты считается подтверждение Поручения в мобильном приложении или на сайте, отметка о согласии с настоящим Договором либо оплата сбора Агента. Договор заключается в письменной форме путём акцепта (электронное подтверждение).	10.1. Оферта акцепті болып Тапсырманы мобильді қосымшада немесе сайтта растау, осы Шартпен келісім белгісі немесе Агенттің алымын төлеу есептеледі. Шарт акцепт арқылы жазбаша түрде жасалады (электрондық растау).
10.2. Агент вправе изменить условия оферты, опубликовав новую редакцию на сайте; изменения не применяются к уже принятым Поручениям.	10.2. Агент оферта талаптарын сайтта жаңа редакцияды жариялау арқылы өзгертуге құқылы; өзгерістер қабылданған Тапсырмаларға қолданылмайды.
10.3. Договор дополняют Договор-оферта НСС, Политика возврата платежей, Правила оплаты, Политика конфиденциальности и тарифы, размещённые на сайте https://hcckz.com. При противоречии для заказов у Поставщиков применяется настоящий Договор.	10.3. Шартты НСС Шарт-офертасы, Төлемдерді қайтару саясаты, Төлеу ережелері, Құпиялылық саясаты және https://hcckz.com сайтында орналастырылған тарифтер толықтырады. Қайшылық болған кезде Жеткізушілерден тапсырыстар үшін осы Шарт қолданылады.
11. Реквизиты Агента	**11. Агенттің деректемелері**
Агент	**Агент**
ТОО «House Concierge Company», БИН 251040034077	«House Concierge Company» ЖШС, БСН 251040034077
Юридический адрес: г. Алматы, мкр. Кайрат, д. 153/47-68; фактический адрес: г. Алматы, ул. Толе би, 189/3, корп. 6	Заңды мекенжайы: Алматы қ., Қайрат ш.а., 153/47-68 үй; нақты мекенжайы: Алматы қ., Төле би көш., 189/3, 6-корпус
ИИК KZ58722S000051248942 (KZT), АО «Kaspi Bank», БИК CASPKZKA	ЖСК KZ58722S000051248942 (KZT), «Kaspi Bank» АҚ, БСК CASPKZKA
Email: info@hcckz.com, сайт: https://hcckz.com, тел. +7 775 771 60 23	Email: info@hcckz.com, сайт: https://hcckz.com, тел. +7 775 771 60 23
Директор Голубев Ю. Д.	Директор Голубев Ю. Д.

Приложение 1. Форма Поручения		**1-қосымша. Тапсырма нысаны**	
Параметр	**Значение**	**Параметр**	**Мәні**
Принципал (имя, телефон, email)		Принципал (аты, телефоны, email)	
Поставщик и предложение		Жеткізуші және ұсыныс	
Что заказать (описание, количество)		Не тапсырыс беру (сипаттама, саны)	
Дата, время, адрес		Күні, уақыты, мекенжайы	
Стоимость у Поставщика, ₸		Жеткізушідегі құны, ₸	
Сбор Агента, ₸		Агенттің алымы, ₸	
Способ оплаты стоимости	☐ напрямую Поставщику ☐	Құнды төлеу тәсілі	☐ тікелей Жеткізушіге ☐

	через Агента		Агент арқылы
Условия отмены и возврата Поставщика		Жеткізушінің бас тарту және қайтару талаптары	
Подтверждение Принципала	☐ Подтверждаю Поручение и условия Договора	Принципалдың растауы	☐ Тапсырманы және Шарт талаптарын растаймын