Rus tilidagi tahriri o‘zbek tilidagi tahriridan keyin berilgan.
Редакция на русском языке представлена после редакции на узбекском языке.

OMMAVIY OFERTA

«Xizmet.uz» (Xızmet) ustalar chaqirish yagona xizmati axborot servisidan foydalanish to‘g‘risida

Nukus shahri **E’lon qilingan / tahrir sanasi:** 2026-yil «19» noyabr

1. UMUMIY QOIDALAR

1.1. Ushbu hujjat Ustav asosida faoliyat yurituvchi direktor A. Matkarimov timsolida «MULTI XIZMET» mas’uliyati cheklangan jamiyatining (keyingi o‘rinlarda — «Operator» yoki «Franshizer») O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksining (keyingi o‘rinlarda — O‘zbekiston Respublikasi FK) 367, 369 va 370-moddalari hamda O‘zbekiston Respublikasining «Elektron tijorat to‘g‘risida»gi Qonuniga muvofiq har qanday muomalaga layoqatli jismoniy yoki yuridik shaxsga (keyingi o‘rinlarda — «Mijoz» yoki «Foydalanuvchi») quyida bayon etilgan shartlarda shartnoma tuzish bo‘yicha rasmiy taklifi (ommaviy ofertasi) hisoblanadi.
1.2. Mijoz tomonidan quyidagi konklyudent harakatlardan birortasining amalga oshirilishi ushbu Ofertaning so‘zsiz qabul qilinishi (aksepti) (O‘zbekiston Respublikasi FKning 370-moddasi to‘rtinchi qismi) hisoblanadi: «Xızmet» mobil ilovasida ro‘yxatdan o‘tish yoki avtorizatsiyadan o‘tish (SMS-xabar orqali yuborilgan bir martalik kodni kiritish yo‘li bilan), mobil ilova orqali buyurtma joylashtirish yoxud Ustani chaqirishni rasmiylashtirish uchun Servis koll-markaziga murojaat qilish.
1.3. «Xizmet.uz» (Xızmet) servisi O‘zbekiston Respublikasi FKning 50-bobiga muvofiq kompleks tadbirkorlik litsenziyasi (franshizing) modeli asosida faoliyat yuritadi. O‘zbekiston Respublikasining alohida hududlari, shaharlari va tumanlarida operatsion boshqaruv, mahalliy Ustalar bazasini ma’muriylashtirish va dispetcherlik kuzatuvini Operator bilan tuzilgan kompleks tadbirkorlik litsenziyasi (franshizing) shartnomalari asosida o‘zlariga biriktirilgan hudud doirasida faoliyat yurituvchi mintaqaviy hamkorlar — yuridik shaxslar (keyingi o‘rinlarda — «Franshizi») amalga oshiradilar. Shu bilan birga, Operator (Franshizer) ham O‘zbekiston Respublikasining istalgan hududida dispetcherlik kuzatuvi va ma’muriylashtirish funksiyalarini bevosita bajarishga haqli.

2. ATAMALAR VA TA’RIFLAR

2.1. Servis («Xizmet.uz» / «Xızmet» platformasi) — O‘zbekiston Respublikasining 2003-yil 11-dekabrdagi 560-II-sonli «Axborotlashtirish to‘g‘risida»gi Qonuni mazmunida axborot resursi va dasturiy-apparat majmuasi bo‘lib, u Mijozlar va Ustalar uchun mobil ilovalar, veb-interfeyslar hamda koll-markaz (dispetcherlik) xizmatini o‘z ichiga oladi va bir martalik maishiy, ta’mirlash, avtoservis hamda boshqa xizmatlar ijrochilarini izlash bo‘yicha e’lonlar (buyurtmalar) joylashtirish va ularning holatini kuzatib borish uchun axborot maydonchasi (marketpleys) hisoblanadi.
2.2. Operator (Franshizer) — Servisga bo‘lgan mutlaq huquqlar va axborot resursi egasi, uning texnik faoliyat yuritishi hamda axborot xavfsizligini ta’minlovchi «MULTI XIZMET» MChJ.
2.3. Franshizi — Servisga kompleks tadbirkorlik litsenziyasi (franshiza) huquqlari asosida ulangan, O‘zbekiston Respublikasining muayyan hududida Ustalarni jalb qilish va dastlabki verifikatsiyadan o‘tkazish, shuningdek Mijozlarga dispetcherlik yordamini ko‘rsatishni amalga oshiruvchi yuridik shaxs (dispetcherlik yordami bevosita Franshizer tomonidan ham ko‘rsatilishi mumkin).
2.4. Usta (Ijrochi) — O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligida belgilangan tartibda o‘zini o‘zi band qilgan shaxs yoki yakka tartibdagi tadbirkor sifatida ro‘yxatdan o‘tgan, Operator yoki Franshizi tomonidan dastlabki verifikatsiyadan o‘tgan hamda Servis vositasida Mijozlarning buyurtmalarini qabul qiluvchi muomalaga layoqatli jismoniy shaxs. Usta fuqarolik-huquqiy munosabatlarning mustaqil subyekti hisoblanadi hamda Operator yoki Franshizi bilan mehnat munosabatlarida emas (ularning xodimi yoki vakili hisoblanmaydi).

2.5. Mijoz — shaxsiy, maishiy, xo‘jalik yoki boshqa ehtiyojlar uchun bir martalik xizmatlar olish maqsadida Usta izlash uchun Servisdan foydalanuvchi muomalaga layoqatli jismoniy yoki yuridik shaxs.
2.6. Buyurtma (Ariza) — Mijoz tomonidan mobil ilovada yoki koll-markaz operatori orqali manzil (GPS-navigatsiya vositasida yoxud interaktiv xaritada belgilagan holda qo‘lda kiritish orqali), vazifa tavsifi va chaqiruvning minimal qiymati ko‘rsatilgan holda muayyan ishlarni bajarish yoki xizmatlar ko‘rsatish yuzasidan shakllantirilgan murojaat (Ustalarga yo‘llangan oferta).

3. OFERTA PREDMETI VA SERVISNING HUQUQIY MAQOMI

3.1. Operator (va/yoki o‘z mas’uliyat hududida tegishli Franshizi) Mijozga Buyurtmalar joylashtirish, Ustalarni izlash, Buyurtma bajarilishi holatlarini kuzatish hamda o‘rnatilgan aloqa vositalaridan foydalanish uchun oddiy (mutlaq bo‘lmagan) litsenziya shartlarida Servis (marketpleys) funksionalidan foydalanish huquqini bepul taqdim etadi.
3.2. Operator va Franshizi faqatgina Mijoz va Usta o‘rtasida axborot almashish uchun texnik imkoniyat yaratib beruvchi axborot vositachisi (elektron savdo maydonchasi / marketpleys operatori) sifatida ishtirok etadilar.
3.3. Maishiy pudrat shartnomasi (O‘zbekiston Respublikasi FK 37-bob, 2-paragrafi) yoki haq evaziga xizmat ko‘rsatish shartnomasi (O‘zbekiston Respublikasi FK 38-bobi) Usta tomonidan Buyurtma qabul qilingan paytdan boshlab bevosita Mijoz va Usta o‘rtasida og‘zaki yoki elektron shaklda (O‘zbekiston Respublikasi FKning 365 va 370-moddalariga muvofiq Servisda konklyudent harakatlarni amalga oshirish yo‘li bilan) tuziladi. Agar taraflar boshqacha kelishib olmagan bo‘lsalar, Mijoz va Usta o‘rtasida alohida qog‘oz shaklidagi hujjat rasmiylashtirilishi talab etilmaydi. Buyurtmani rasmiylashtirish va qabul qilishda Mijoz va Usta o‘z zimmalariga olgan majburiyatlarni lozim darajada bajarish (O‘zbekiston Respublikasi FKning 236-moddasi), Servis qoidalari va O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablariga rioya etish majburiyatini oladilar. Operator ham, Franshizi ham Mijoz va Usta o‘rtasidagi bitimning tarafi hisoblanmaydilar, Ustaning ish beruvchisi, komissioneri, agenti yoki kafiliga aylanmaydilar hamda bevosita o‘zlari maishiy, ta’mirlash, qurilish, avtoservis yoki boshqa ishlarni bajarmaydilar.

4. RO‘YXATDAN O‘TISH, BUYURTMANI RASMIYLASHTIRISH VA BEKOR QILISH TARTIBI

4.1. Mijozning «Xızmet» mobil ilovasida avtorizatsiyadan o‘tishi mobil telefon raqami bo‘yicha bir martalik SMS-kod orqali tasdiqlash yo‘li bilan (Servis funksionali doirasida oddiy elektron imzo / shaxsiy imzo analogi) amalga oshiriladi. Mijozning hisob qaydnomasidan foydalangan holda amalga oshirilgan barcha harakatlar shaxsan Mijoz tomonidan sodir etilgan deb e’tirof etiladi. Mijoz o‘z telefon raqami, SIM-kartasi va hisob qaydnomasiga kirish xavfsizligi uchun to‘liq javobgarlikni o‘z zimmasiga oladi.
4.2. Buyurtma yaratishda Mijoz xizmat ko‘rsatiladigan aniq va ishonchli manzilni (GPS-geolokatsiyadan foydalangan holda yoki xaritada aniq belgilash bilan qo‘lda kiritib), talab etilayotgan xizmat mohiyatini va dolzarb aloqa ma’lumotlarini ko‘rsatishi shart.
4.3. Mijoz O‘zbekiston Respublikasi FKning 636-moddasi va 707-moddasi birinchi qismiga muvofiq Usta tomonidan Buyurtma qabul qilinishidan oldin yoki qabul qilinganidan keyin dispetcher ishtirokisiz bir tomonlama tartibda Usta bilan tuzilgan shartnomani bajarishdan voz kechishga (Buyurtmani bekor qilishga) haqli. Biroq Usta ko‘rsatilgan manzil bo‘yicha yo‘lga chiqqanidan keyin Buyurtma bekor qilingan taqdirda, Mijoz Ustaga Buyurtmani rasmiylashtirishda ko‘rsatilgan chaqiruvning minimal qiymati miqdorida haqiqatda qilingan transport xarajatlarini (chiqimlarini) qoplab berishi shart.
4.4. Bajarilgan ishlar (ko‘rsatilgan xizmatlar) natijasini qabul qilib olish Mijoz tomonidan O‘zbekiston Respublikasi FKning 646-moddasida belgilangan tartibda amalga oshiriladi. Usta mobil ilovada Buyurtma yakunlanganligini belgilaganidan keyin Mijoz bajarilgan ishlarni qabul qilishdan bosh tortgan taqdirda, nizoni hal etishga dispetcherlik xizmati qo‘shiladi va vaziyatni o‘rganish uchun Buyurtmani nizo maqomiga o‘tkazadi. Bajarilgan ishlarning sifati lozim darajada emasligi yoki hajmi to‘liq emasligi (kamchiliklar/nuqsonlar) tasdiqlangan taqdirda, Mijoz O‘zbekiston Respublikasi FKning 647-moddasi va O‘zbekiston Respublikasining «Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish

to‘g‘risida»gi Qonunida nazarda tutilgan huquqlardan, shu jumladan sifatsiz bajarilgan ish haqini to‘lashdan bosh tortish huquqidan foydalanishga haqli. Qabul qilib olishdan asossiz ravishda bo‘yin tovlangan taqdirda, Mijoz Buyurtmani bajarish va yakunlash jarayonida kelishilgan ro‘yxatga muvofiq xizmatlar haqini to‘liq to‘lashi shart. Mijoz xizmatlarning yakuniy ro‘yxati yoki qiymatiga rozi bo‘lmagan taqdirda (Ustaning insofsizligiga shubha tug‘ilganda), Mijoz mobil ilova yoki koll-markaz telefoni orqali nizo qo‘zg‘atishga haqli bo‘lib, Operator yoki tegishli Franshizi o‘z texnik imkoniyatlari doirasida vaziyat bo‘yicha mediativ tekshiruv o‘tkazadi.

5. HISOB-KITOBLAR TARTIBI VA XIZMATLAR QIYMATI

5.1. Buyurtmalarni joylashtirish uchun Servis funksionalidan foydalanish Mijoz uchun bepul (haq olinmaydigan) va ixtiyoriy hisoblanadi.
5.2. Ishlarning (xizmatlarning) yakuniy narxi obyekt ko‘zdan kechirilganidan yoki vazifa diagnostika qilinganidan so‘ng Mijoz va Usta o‘rtasidagi to‘g‘ridan-to‘g‘ri kelishuv asosida belgilanadi (O‘zbekiston Respublikasi FKning 356 va 638-moddalari), biroq u Buyurtma yaratishda Servis interfeysida ko‘rsatilgan yoki koll-markaz operatori tomonidan ma’lum qilingan chaqiruvning (borish/diagnostikaning) minimal qiymatidan past bo‘lishi mumkin emas.
5.3. Ko‘rsatilgan xizmatlar uchun to‘lov Mijoz tomonidan bevosita Ustaga (naqd pul mablag‘lari yoxud O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq Ustaning rekvizitlariga naqd pulsiz o‘tkazma orqali) amalga oshiriladi. Operator va Franshizi Ustalar xizmatlari haqini to‘lash hisobiga Mijozlardan pul mablag‘larini qabul qilmaydilar, to‘lov tashkilotlari yoki to‘lov agentlari hisoblanmaydilar, hisob-kitob-kassa xizmatini ko‘rsatmaydilar hamda Mijozdan hech qanday komissiya yoki yig‘imlar undirmaydilar.
5.4. Ko‘rsatilgan xizmatlar uchun fiskal chek (soliq organlarining maxsus mobil ilovalari, masalan, «Soliq» yoxud virtual kassa orqali) berish O‘zbekiston Respublikasining Soliq kodeksiga muvofiq tadbirkorlik subyekti yoki o‘zini o‘zi band qilgan shaxs sifatida bevosita va faqat Ustaning majburiyati hisoblanadi. Operator va Franshizi Usta tomonidan fiskal chek berilmaganligi uchun javobgar bo‘lmaydilar.

6. USTALARNI TEKSHIRISH KAFOLATLARI VA MEDIATSIYA

6.1. Operator va Franshizi Buyurtmalarni qabul qilishga ruxsat berilishidan oldin har bir Usta quyidagilarni tekshirishni o‘z ichiga oluvchi dastlabki hujjatli verifikatsiyadan o‘tishini ma’lum qiladilar:

- shaxsni tasdiqlovchi hujjatlar (O‘zbekiston Respublikasi fuqarosining pasporti yoki ID-kartasi);
- huquqiy maqom va ruxsat beruvchi hujjatlar (o‘zini o‘zi band qilgan shaxs sifatida ro‘yxatdan o‘tganlik to‘g‘risida ma’lumotnoma, yakka tartibdagi tadbirkor davlat ro‘yxatidan o‘tkazilganligi to‘g‘risida guvohnoma, shuningdek, agar ma’lum qilingan faoliyat turi O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq litsenziyalanishi lozim bo‘lsa, tegishli litsenziyalar yoki ruxsat etish xususiyatiga ega hujjatlar);
- ma’lum qilingan ish tajribasi va malaka (Usta tomonidan taqdim etilgan ma’lumotlar asosida);
- Ustada ixtisoslashgan ishlarni bajarish uchun zarur bo‘lgan o‘zining asosiy asbob-uskunalari mavjudligi.

6.2. Mijoz va Usta o‘rtasida ishlarning sifati, muddatlari yoki qiymati yuzasidan kelishmovchiliklar, nizolar yoki ziddiyatlar yuzaga kelgan taqdirda, Mijoz «Xızmet» mobil ilovasidagi o‘rnatilgan chat yoki koll-markaz telefoni orqali dispetcherlik xizmatiga murojaat qilishga haqli.
6.3. Operator yoki tegishli Franshizi nizoli vaziyatni hal etishda mustaqil axborot mediatori (vositachisi) sifatida ishtirok etadi: taraflarning vajlarini, chatdagi yozishmalar tarixini hamda taqdim etilgan foto- yoki videomateriallarni o‘rganadi, o‘zaro maqbul yechimga erishishga ko‘maklashadi, Usta tomonidan Servis qoidalari buzilganligi aniqlangan taqdirda esa unga nisbatan ichki ta’sir choralarini (Ustaning Servisdagi hisob qaydnomasini muddatsiz bloklashgacha) qo‘llaydi. Shu bilan birga, dispetcherlik xizmatining qarorlari Mijoz va Usta o‘rtasidagi fuqarolik-huquqiy nizo uchun tavsiyaviy xususiyatga ega bo‘lib, huquqlarni sud orqali himoya qilish o‘rnini bosmaydi.

7. JAVOBGARLIKNI CHEKLASH VA HUQUQNI MUHOFAZA QILUVCHI ORGANLARGA KO‘MAKLASHISH

7.1. Operator va Franshizi faqatgina bepul asosda axborot-dispetcherlik platformasini (marketpleysni) taqdim etganliklari hamda Mijoz va Usta o‘rtasidagi bitimning tarafi bo‘lmaganliklari sababli, Operator ham, Franshizi ham quyidagilar uchun fuqarolik-huquqiy, mulkiy, moddiy, soliq yoki boshqa javobgarlikni o‘z zimmalariga olmaydilar:

- Usta tomonidan bajarilgan ishlar yoki ko‘rsatilgan xizmatlarning sifati, xavfsizligi, muddatlari, to‘liqligi va natijasi;
- Buyurtmani bajarish jarayonida Ustaning harakatlari yoki harakatsizligi oqibatida Mijoz va uchinchi shaxslarning hayoti, sog‘lig‘i yoki mol-mulkiga yetkazilgan har qanday to‘g‘ridan-to‘g‘ri yoki bilvosita zarar (O‘zbekiston Respublikasi FKning 14-moddasi mazmunida haqiqiy zarar va boy berilgan foyda) (yetkazilgan zarar uchun to‘liq hajmda javobgarlikni O‘zbekiston Respublikasi FKning 985-moddasiga muvofiq zarar yetkazuvchi sifatida bevosita Usta o‘z zimmasiga oladi);
- Mijoz va Usta o‘rtasidagi moliyaviy hisob-kitoblar, pul va boshqa majburiyatlarning bajarilmasligi yoki lozim darajada bajarilmasligi;
- ushbu Ofertaning 6.1-bandida ko‘rsatilgan hujjatlarning rasmiy mavjudligini tekshirishdan tashqari, Usta tomonidan ro‘yxatdan o‘tishda taqdim etilgan malaka va tajriba to‘g‘risidagi ma’lumotlarning ishonchliligi;
- Servis, mobil aloqa, Internet tarmog‘i, sun’iy yo‘ldosh GPS-navigatsiyasi yoki SMS-shlyuzlar faoliyatidagi vaqtinchalik texnik nosozliklar, uzilishlar, shuningdek uchinchi shaxslarning harakatlari hamda Operatorning irodasiga bog‘liq bo‘lmagan yengib bo‘lmaydigan kuch holatlari (O‘zbekiston Respublikasi FKning 333-moddasiga muvofiq fors-major).

7.2. O‘zbekiston Respublikasining «Axborotlashtirish to‘g‘risida»gi Qonuniga muvofiq Servis Mijozga «boricha» («as is») tamoyili asosida taqdim etiladi. Operator va Franshizining Mijoz oldidagi Servisning (dasturiy ta’minotning) texnik ishlashi bilan bog‘liq har qanday e’tiroz va da’volar bo‘yicha umumiy mulkiy javobgarligi faqat hujjatlar bilan tasdiqlangan haqiqiy zararni qoplash bilan cheklanadi va e’tiroz bildirilgan sanada O‘zbekiston Respublikasida belgilangan 1 (bir) Bazaviy hisoblash miqdoridan (BHM) oshishi mumkin emas.

7.3. Usta tomonidan moddiy zarar yetkazilgan yoki g‘ayriqonuniy harakatlar sodir etilgan taqdirda, Operator va Franshizi Mijozga axborot jihatidan ko‘maklashish hamda O‘zbekiston Respublikasining huquqni muhofaza qiluvchi, sud yoki boshqa vakolatli davlat organlarining rasmiy yozma so‘roviga binoan O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligida belgilangan tartibda tizimda mavjud bo‘lgan Usta haqidagi barcha ishonchli ma’lumotlarni (anketa va pasport ma’lumotlari, aloqa ma’lumotlari hamda buyurtmalar tarixini) taqdim etish majburiyatini oladilar.

8. SHAXSGA DOIR MA’LUMOTLAR, AXBOROTLASHTIRISH VA KIBERXAVFSIZLIK

8.1. Ushbu Ofertani akseptlagan holda Mijoz O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 2-iyuldagi O‘RQ-547-sonli «Shaxsga doir ma’lumotlar to‘g‘risida»gi Qonunining 18, 21 va 22-moddalariga muvofiq Operator va tegishli Franshiziga o‘zining shaxsga doir ma’lumotlarini (telefon raqami, ismi, turgan joyi manzili va GPS-koordinatalari, shuningdek koll-markazga qilingan murojaatlarning audioyozuvlarini) faqatgina Buyurtmani bajarish, taraflar xavfsizligini ta’minlash va Servisning faoliyat yuritishi maqsadlarida Servisdan foydalanishning butun davri mobaynida to‘plash, tizimlashtirish, saqlash, o‘zgartirish, to‘ldirish, foydalanish, shaxssizlantirish, yo‘q qilish va tanlangan Ustaga uzatishga o‘zining erkin, aniq, ongli va xabardor roziligini beradi.

8.2. Operator va Franshizi O‘zbekiston Respublikasi fuqarolarining shaxsga doir ma’lumotlarini O‘zbekiston Respublikasining «Shaxsga doir ma’lumotlar to‘g‘risida»gi Qonunining 27-1-moddasiga qat’iy muvofiq ravishda jismonan O‘zbekiston Respublikasi hududida joylashgan axborot tizimlari, ma’lumotlar bazalari va serverlardan foydalangan holda saqlash va ularga ishlov berishni ta’minlaydilar.

8.3. Operator O‘zbekiston Respublikasining 2003-yil 11-dekabrdagi 560-II-sonli «Axborotlashtirish to‘g‘risida»gi Qonuni va 2022-yil 15-apreldagi O‘RQ-764-sonli «Kiberxavfsizlik to‘g‘risida»gi Qonuni talablariga muvofiq axborot resurslari hamda Mijozning shaxsga doir ma’lumotlarini noqonuniy yoki

tasodifiy kirishdan, yo‘q qilinishdan, o‘zgartirilishdan, bloklanishdan, nusxalanishdan, tarqatilishdan, shuningdek kiberhujumlar va kiberxavfsizlik insidentlaridan himoya qilish bo‘yicha zarur huquqiy, tashkiliy va texnik choralarni ko‘radi.
8.4. Mijoz istalgan vaqtda Operatorga yozma ariza yuborish yo‘li bilan yoxud Servisda hisob qaydnomasini o‘chirishning tegishli funksionali orqali shaxsga doir ma’lumotlarga ishlov berishga bergan roziligini qaytarib olishga haqli, bunda Operator shaxssizlantirilgan ma’lumotlarni hamda O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq majburiy saqlanishi lozim bo‘lgan axborotlarni saqlashni davom ettirishga haqli.
8.5. Mijoz Servisdan foydalanishda axborot xavfsizligi talablariga rioya etishi shart: bir martalik avtorizatsiya SMS-kodlarini uchinchi shaxslarga bermaslik, Servisning dasturiy kodi, ma’lumotlar bazalari va serverlariga ruxsatsiz kirishga urinmaslik, zararli dasturiy ta’minotdan foydalanmaslik hamda Platformaning shtatdagi ishini buzishga qodir bo‘lgan harakatlarni sodir etmaslik (aks holda Mijoz O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq javobgar bo‘ladi va Operatorga yetkazilgan zararlarni to‘liq hajmda qoplaydi).
8.6. Xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, operatorlar ishini nazorat qilish, xavfsizlikni ta’minlash, Buyurtmalarni rasmiylashtirish va bekor qilishda Mijozning xohish-irodasini qayd etish, shuningdek nizoli va ziddiyatli vaziyatlarni hal etish maqsadida Mijozning Servis koll-markazi (dispetcherlik xizmati) bilan barcha telefon so‘zlashuvlari avtomatik rejimda yozib olinishi mumkin. Yozib olish olib borilayotganligi to‘g‘risidagi ovozli xabarnomadan keyin koll-markaz operatori bilan suhbatni davom ettirgan holda Mijoz audioyozuv amalga oshirilishiga hamda uning ushbu Oferta va O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq keyinchalik saqlanishi va foydalanilishiga o‘z roziligini tasdiqlaydi.

9. KOMPLAYENS VA KORRUPSIYAGA QARSHI CHORALAR

9.1. Operator va Franshizi Servis faoliyatida korrupsiya, tijorat poraxo‘rligi, firibgarlik va suiiste’molchiliklarning har qanday ko‘rinishlariga nisbatan mutlaq murosasizlik tamoyiliga amal qiladilar hamda O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 3-yanvardagi O‘RQ-419-sonli «Korrupsiyaga qarshi kurashish to‘g‘risida»gi Qonuni, 2004-yil 26-avgustdagi 660-II-sonli «Jinoiy faoliyatdan olingan daromadlarni legallashtirishga, terrorizmni moliyalashtirishga va ommaviy qirg‘in qurolini tarqatishni moliyalashtirishga qarshi kurashish to‘g‘risida»gi Qonuni hamda O‘zbekiston Respublikasining boshqa normativ-huquqiy hujjatlari talablariga amal qiladilar.
9.2. Ushbu Ofertani akseptlagan holda Mijoz korrupsiyaga qarshi talablarga va Servisdan vijdonan foydalanish qoidalariga rioya etish majburiyatini oladi, shu jumladan:

- Buyurtmalarning taqsimlanishiga, mediatsiya va nizolarni ko‘rib chiqish natijalariga ta’sir o‘tkazish, qoidabuzarliklarni yashirish yoxud maxfiy ma’lumotlarni olish maqsadida Operator yoki Franshizining xodimlari, koll-markaz operatorlari, dispetcherlari va vakillariga bevosita yoki bilvosita pul mablag‘lari, sovg‘alar, mulkiy huquqlar, chegirmalar yoki boshqa noqonuniy naf taklif qilmaslik, va’da bermaslik va taqdim etmaslik;
- Servis qoidalarini chetlab o‘tish, Buyurtmalarni qalbaki rasmiylashtirish, ishlar qiymatini sun’iy ravishda oshirish (shu jumladan noqonuniy mukofot olish maqsadida yuridik shaxslar nomidan xizmatlarga buyurtma berishda) yoxud soliqlarni to‘lashdan bo‘yin tovlashga qaratilgan holda Ustalar, dispetcherlar yoki uchinchi shaxslar bilan insofsiz til biriktirmaslik;
- Servis funksionalidan g‘ayriqonuniy ishlar yoki xizmatlarga buyurtma berish, firibgarlik harakatlarini sodir etish, jinoiy faoliyatdan olingan daromadlarni legallashtirish (yuvish), terrorizmni moliyalashtirish yoki O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi bilan taqiqlangan boshqa harakatlar uchun foydalanmaslik.

9.3. Koll-markaz operatorlari, Franshizi vakillari yoki Ustalar tomonidan tamagirlik, noqonuniy mukofot taklif qilish, vakolatlarni suiiste’mol qilish, manfaatlar to‘qnashuvi yoxud boshqa korrupsiyaviy huquqbuzarliklar holatlari aniqlangan taqdirda, Mijoz bu haqda «Xızmet» mobil ilovasidagi qo‘llab-quvvatlash chati, koll-markaz orqali yoxud Operatorning yuridik manziliga yozma murojaat yo‘llash orqali Operatorga zudlik bilan xabar berishga haqli.
9.4. Mijoz tomonidan ushbu bo‘lim qoidalari buzilganligi haqida hujjatlar bilan tasdiqlangan faktlar yoxud asosli shubhalar mavjud bo‘lgan taqdirda, Operator va tegishli Franshizi oldindan

ogohlantirmasdan bir tomonlama suddan tashqari tartibda Mijozning hisob qaydnomasini vaqtincha to‘xtatib turishga yoki muddatsiz bloklashga, Servisga keyingi kirishni va Buyurtmalarni qabul qilishni rad etishga haqli. Mazkur choralarning qo‘llanilishi Operator va Franshizining hech qanday mulkiy yoki boshqa javobgarligiga sabab bo‘lmaydi hamda Mijozga biror-bir zararni qoplatish huquqini bermaydi.

9.5. Operator va Franshizi faqatgina axborot vositachisi (marketpleys) sifatida ishtirok etganliklari va Mijoz bilan Usta o‘rtasidagi pul hisob-kitoblarida qatnashmaganliklari sababli, ular taraflarning to‘g‘ridan-to‘g‘ri hisob-kitoblari ustidan moliyaviy monitoring olib bormaydilar hamda Mijoz yoki Usta tomonidan mustaqil ravishda sodir etilgan korrupsiyaviy, firibgarlik yoki boshqa g‘ayriqonuniy harakatlar uchun fuqarolik-huquqiy, ma’muriy, soliq yoki jinoiy javobgarlikka tortilmaydilar. Shu bilan birga, Operator va Franshizi o‘z tashabbusiga ko‘ra yoxud rasmiy so‘rov asosida mavjud ma’lumotlarni (hisob qaydnomasi ma’lumotlari, Buyurtmalar tarixi, yozishmalar va koll-markazga murojaatlar audioyozuvlarini) O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligida belgilangan tartibda huquqni muhofaza qiluvchi organlarga hamda O‘zbekiston Respublikasining korrupsiyaga qarshi kurashish bo‘yicha vakolatli organlariga taqdim etishga haqli.

10. FORS-MAJOR HOLATLARI (YENGIB BO‘LMAYDIGAN KUCH HOLATLARI)

10.1. Agar ushbu Oferta bo‘yicha majburiyatlarning to‘liq yoki qisman bajarilmasligi yoxud lozim darajada bajarilmasligi Oferta akseptlanganidan keyin yuzaga kelgan va taraflarning oqilona nazoratidan tashqarida bo‘lgan O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksining 333-moddasi uchinchi qismiga muvofiq yengib bo‘lmaydigan kuch holatlari (fors-major) — mazkur sharoitda favqulodda va oldini olib bo‘lmaydigan holatlar oqibati bo‘lsa, Operator, Franshizi va Mijoz javobgarlikdan ozod qilinadilar.

10.2. Servisning faoliyat yuritishiga nisbatan yengib bo‘lmaydigan kuch holatlariga, jumladan, quyidagilar kiradi:

- tabiiy ofatlar va tabiat hodisalari (zilzilalar, suv toshqinlari, yong‘inlar, bo‘ronlar, chang bo‘ronlari, anomal ob-havo sharoitlari), epidemiyalar, pandemiyalar, harbiy harakatlar, ommaviy tartibsizliklar, ish tashlashlar, terrorchilik aktlari;
- O‘zbekiston Respublikasi davlat organlari, mahalliy davlat hokimiyati organlari yoki regulyatorlari tomonidan Servisning normal ishlashiga to‘sqinlik qiluvchi normativ-huquqiy hujjatlar, ko‘rsatmalar, taqiqlar yoki cheklovlar (shu jumladan favqulodda holat rejimi, karantin, harakatlanish cheklovlari joriy etilishi yoxud axborot resurslari va aloqa tarmoqlariga kirish cheklanishi) qabul qilinishi;
- Operator va Franshizining nazorat doirasidan tashqarida bo‘lgan tashqi infratuzilmadagi keng ko‘lamli nosozliklar va avariyalar: elektr ta’minotidagi uzilishlar, magistral aloqa liniyalaridagi avariyalar, internet-provayderlar, mobil aloqa operatorlari, ma’lumotlar markazlari (data-markazlar), SMS-shlyuzlar, sun’iy yo‘ldosh navigatsiya tizimlari (GPS), davlat axborot tizimlari ishidagi uzilishlar, shuningdek Platformaning shtatdagi faoliyatiga to‘sqinlik qiluvchi ommaviy kiberhujumlar (shu jumladan DDoS-hujumlar) va boshqa kiberxavfsizlik insidentlari.

10.3. Operator yoki Franshizi tomonidan yengib bo‘lmaydigan kuch holatlari yuzaga kelganligi haqida Mijozni lozim darajada xabardor qilish deb «Xızmet» mobil ilovasida, xizmet.uz veb-saytida tegishli axborot xabarini joylashtirish yoxud push- yoki SMS-xabarnoma yuborish (texnik imkoniyat mavjud bo‘lganda) e’tirof etiladi. Hamma uchun ma’lum bo‘lgan hodisalar, davlat organlari hujjatlari yoki tashqi telekommunikatsiya infratuzilmasidagi uzilishlarni tasdiqlash uchun Operator yoki Franshizi tomonidan individual yozma xabarnomalar yoxud vakolatli organlar ma’lumotnomalarini taqdim etish talab qilinmaydi.

10.4. Yengib bo‘lmaydigan kuch holatlari amal qilgan davrda Operator va Franshizi hech qanday jarima sanksiyalarisiz, Mijozning haqiqiy zarari, boy berilgan foydasi yoki boshqa moliyaviy yo‘qotishlarini qoplamasdan Servis faoliyatini to‘liq yoki O‘zbekiston Respublikasining alohida hududlarida vaqtincha to‘xtatib turishga, shuningdek bajarilmagan Buyurtmalarni bekor qilishga haqli.

10.5. Mijoz va Usta o‘rtasidagi shartnoma bo‘yicha ishlarni bevosita bajarishga yoki xizmatlar ko‘rsatishga to‘sqinlik qiluvchi yengib bo‘lmaydigan kuch holatlari yuzaga kelishining oqibatlari Operator va Franshiziga hech qanday mulkiy yoki boshqa javobgarlik yuklamagan holda O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksining 333-moddasiga muvofiq bevosita Mijoz va Usta o‘rtasida tartibga solinadi.
10.6. Agar yengib bo‘lmaydigan kuch holatlari uzluksiz 30 (o‘ttiz) kalendar kunidan ortiq davom etsa, Operator Mijoz oldida hech qanday moliyaviy majburiyatlar yuzaga kelmagan holda Servisda xabarnoma e’lon qilish yo‘li bilan bir tomonlama suddan tashqari tartibda ushbu Ofertaning amal qilishini to‘xtatib turishga yoki uni chaqirib olishga haqli.

11. YAKUNIY QOIDALAR VA NIZOLARNI HAL ETISH

11.1. Ushbu Oferta Internet tarmog‘ida xizmet.uz manzilida va «Xızmet» mobil ilovasida joylashtirilgan paytdan boshlab kuchga kiradi hamda Operator tomonidan chaqirib olingunga qadar muddatsiz amal qiladi.
11.2. Operator Servisda yangi tahrirni e’lon qilish yo‘li bilan ushbu Ofertaga bir tomonlama tartibda o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritishga haqli. Agar joylashtirishda boshqacha muddat ko‘rsatilmagan bo‘lsa, yangi tahrir e’lon qilingan paytdan boshlab kuchga kiradi. O‘zgartirishlar e’lon qilinganidan keyin Mijoz tomonidan Servisdan foydalanishning davom ettirilishi uning yangi tahrirga to‘liq va so‘zsiz roziligini (akseptini) anglatadi.
11.3. Mijoz va Operator yoki Franshizi o‘rtasidagi yozma e’tiroz olingan sanadan boshlab 15 (o‘n besh) kalendar kuni ichida majburiy sudgacha e’tiroz bildirish (mediativ) tartibida hal etilmagan barcha nizo va kelishmovchiliklar O‘zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga muvofiq Operator joylashgan joydagi sudda (Qoraqalpog‘iston Respublikasi, Nukus shahri) ko‘rib chiqilishi lozim (O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik protsessual kodeksining 35-moddasi va O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiy protsessual kodeksining 36-moddasiga muvofiq shartnomaviy sudlovga taalluqlilik).

12. OPERATOR (FRANSHIZER) REKVIZITLARI

Nomi	**«MULTI XIZMET» MChJ (OOO "MULTI XIZMET")**
Yuridik manzili	230100, O‘zbekiston Respublikasi, Qoraqalpog‘iston Respublikasi, Nukus shahri, A. Dosnazarov ko‘chasi, 5-uy
STIR	311063683
IFUT	63990
Hisobvaraq	20208000300707618001
Xizmat ko‘rsatuvchi bank	O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki (O‘zbekiston Respublikasi TIF Milliy banki) Qoraqalpog‘iston bo‘limi
MFO	00450
Direktor	A. Matkarimov

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на использование информационного сервиса «Единая служба вызова мастеров Xizmet.uz» (Xızmet)

г. Нукус **Дата публикации / редакции:** «19» ноября 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью «MULTI XIZMET» (далее — «Оператор» или «Франчайзер»), в лице директора А. Маткаримова, действующего на основании Устава, любому дееспособному физическому или юридическому лицу (далее — «Клиент» или «Пользователь»), заключить договор на условиях, изложенных ниже, в соответствии со статьями 367, 369 и 370 Гражданского кодекса Республики Узбекистан (далее — ГК Республики Узбекистан), а также Законом Республики Узбекистан «Об электронной коммерции».

1.2. Безусловным принятием (акцептом) настоящей Оферты (часть четвёртая статьи 370 ГК Республики Узбекистан) считается совершение Клиентом любого из следующих конклюдентных действий: регистрация или авторизация в мобильном приложении «Xızmet» (посредством ввода одноразового кода из SMS-сообщения), размещение заявки через мобильное приложение либо обращение в колл-центр Сервиса для оформления вызова Мастера.

1.3. Сервис «Xizmet.uz» (Xızmet) функционирует по модели коммерческой концессии (франчайзинга) в соответствии с главой 50 ГК Республики Узбекистан. В отдельных регионах, городах и районах Республики Узбекистан операционное управление, администрирование локальной базы Мастеров и диспетчерское сопровождение осуществляют региональные партнёры — юридические лица (далее — «Франчайзи»), действующие на основании договоров комплексной предпринимательской лицензии (франчайзинга) с Оператором в пределах закреплённой за ними территории. При этом Оператор (Франчайзер) также вправе непосредственно выполнять функции диспетчерского сопровождения и администрирования на любой территории Республики Узбекистан.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Сервис (Платформа Xizmet.uz / Xızmet) — информационный ресурс и программно-аппаратный комплекс в понимании Закона Республики Узбекистан «Об информатизации» № 560-II от 11.12.2003 г., включающий мобильные приложения для Клиентов и Мастеров, веб-интерфейсы и службу колл-центра (диспетчерскую), представляющий собой информационную площадку (маркетплейс) для размещения объявлений (заявок) о поиске исполнителей разовых бытовых, ремонтных, автосервисных и иных услуг и отслеживания их статусов.

2.2. Оператор (Франчайзер) — ООО «MULTI XIZMET», владелец информационного ресурса и исключительных прав на Сервис, обеспечивающий его техническое функционирование и информационную безопасность.

2.3. Франчайзи — юридическое лицо, подключённое к Сервису на правах коммерческой концессии (франшизы), осуществляющее привлечение и предварительную верификацию Мастеров, а также диспетчерскую поддержку Клиентов на определённой территории Республики Узбекистан (диспетчерская поддержка также может оказываться непосредственно Франчайзером).

2.4. Мастер (Исполнитель) — дееспособное физическое лицо (зарегистрированное в установленном законодательством Республики Узбекистан порядке в качестве самозанятого

лица или индивидуального предпринимателя), прошедшее предварительную верификацию Оператором или Франчайзи и принимающее заявки Клиентов посредством Сервиса. Мастер является самостоятельным субъектом гражданско-правовых отношений и не состоит с Оператором или Франчайзи в трудовых отношениях (не является их работником или представителем).

2.5. Клиент — дееспособное физическое или юридическое лицо, использующее Сервис для поиска Мастера с целью получения разовых услуг для личных, бытовых, хозяйственных или иных нужд.

2.6. Заказ (Заявка) — сформированное Клиентом в мобильном приложении или через оператора колл-центра обращение (оферта в адрес Мастеров) на выполнение определённых работ или оказание услуг с указанием адреса (посредством GPS-навигации либо ручного ввода с отметкой на интерактивной карте), описания задачи и минимальной стоимости вызова.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ И ПРАВОВОЙ СТАТУС СЕРВИСА

3.1. Оператор (и/или соответствующий Франчайзи в зоне его ответственности) безвозмездно предоставляет Клиенту право использования функционала Сервиса (маркетплейса) на условиях простой (неисключительной) лицензии для размещения Заявок, поиска Мастеров, отслеживания статусов выполнения Заказа и использования встроенных инструментов коммуникации.

3.2. Оператор и Франчайзи выступают исключительно в качестве информационного посредника (оператора электронной торговой площадки / маркетплейса), предоставляющего техническую возможность обмена информацией между Клиентом и Мастером.

3.3. Договор бытового подряда (глава 37, параграф 2 ГК Республики Узбекистан) или договор возмездного оказания услуг (глава 38 ГК Республики Узбекистан) заключается непосредственно между Клиентом и Мастером в устной или электронной форме (путём совершения конклюдентных действий в Сервисе в соответствии со статьями 365 и 370 ГК Республики Узбекистан) в момент принятия Заказа Мастером. Оформление отдельного бумажного документа между Клиентом и Мастером не требуется, если стороны не договорились об ином. При оформлении и принятии Заказа Клиент и Мастер обязуются надлежащим образом исполнять принятые на себя обязательства (статья 236 ГК Республики Узбекистан), соблюдать правила Сервиса и требования законодательства Республики Узбекистан. Ни Оператор, ни Франчайзи не являются стороной сделки между Клиентом и Мастером, не выступают работодателями, комиссионерами, агентами или поручителями Мастера и сами непосредственно бытовые, ремонтные, строительные, автосервисные или иные работы не выполняют.

4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ОФОРМЛЕНИЯ И ОТМЕНЫ ЗАКАЗА

4.1. Авторизация Клиента в мобильном приложении «Xizmet» осуществляется по номеру мобильного телефона с подтверждением через одноразовый SMS-код (простая электронная подпись / аналог собственноручной подписи в рамках функционала Сервиса). Все действия, совершённые с использованием учётной записи Клиента, признаются совершёнными лично Клиентом. Клиент несёт полную ответственность за сохранность доступа к своему телефонному номеру, SIM-карте и учётной записи.

4.2. При создании Заказа Клиент обязан указать достоверный и точный адрес оказания услуг (с использованием GPS-геолокации или ручного ввода с точной отметкой на карте), суть требуемой услуги и актуальные контактные данные.

4.3. Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Мастером (отменить Заказ) без участия диспетчера до или после его принятия Мастером в соответствии со статьёй 636 и частью первой статьи 707 ГК Республики Узбекистан. Однако в случае отмены Заказа после того, как Мастер выехал по указанному адресу, Клиент обязан

возместить Мастеру фактически понесённые им транспортные расходы (издержки) в размере минимальной стоимости вызова, указанной при оформлении Заказа.

4.4. Приёмка результата выполненных работ (оказанных услуг) осуществляется Клиентом в порядке статьи 646 ГК Республики Узбекистан. В случае отказа Клиента от приёмки выполненных работ после того, как Мастер отметил завершение Заказа в мобильном приложении, к урегулированию подключается диспетчерская служба, которая переводит Заказ в статус спора для проведения разбирательства. В случае подтверждения ненадлежащего качества или неполного объёма выполненных работ (недостатков/брака) Клиент вправе воспользоваться правами, предусмотренными статьёй 647 ГК Республики Узбекистан и Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», включая отказ от оплаты некачественно выполненной работы. В случае необоснованного уклонения от приёмки Клиент обязан полностью оплатить услуги согласно перечню, согласованному при выполнении и завершении Заказа. При несогласии Клиента с итоговым перечнем или стоимостью услуг (при подозрении на недобросовестность Мастера) Клиент вправе инициировать спор через мобильное приложение или по телефону колл-центра, а Оператор или соответствующий Франчайзи проводят медиативную проверку ситуации в пределах своих технических возможностей.

5. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ

5.1. Использование функционала Сервиса для размещения Заявок является для Клиента безвозмездным (бесплатным) и добровольным.

5.2. Окончательная цена работ (услуг) определяется по прямой договорённости между Клиентом и Мастером после осмотра объекта или диагностики задачи (статья 356 и статья 638 ГК Республики Узбекистан), но не может быть ниже минимальной стоимости вызова (выезда/диагностики), указанной в интерфейсе Сервиса или озвученной оператором колл-центра при создании Заказа.

5.3. Оплата за оказанные услуги производится Клиентом напрямую Мастеру (наличными денежными средствами либо безналичным переводом на реквизиты Мастера в соответствии с законодательством Республики Узбекистан). Оператор и Франчайзи не принимают денежные средства от Клиентов в счёт оплаты услуг Мастеров, не являются платёжными организациями или платёжными агентами, не осуществляют расчётно-кассовое обслуживание и не удерживают каких-либо комиссий или сборов с Клиента.

5.4. Выдача фискального чека (через специальные мобильные приложения налоговых органов, например «Soliq», либо виртуальную кассу) за оказанные услуги является прямой и исключительной обязанностью Мастера как субъекта предпринимательства или самозанятого лица в соответствии с Налоговым кодексом Республики Узбекистан. Оператор и Франчайзи не несут ответственности за невыдачу Мастером фискального чека.

6. ГАРАНТИИ ПРОВЕРКИ МАСТЕРОВ И МЕДИАЦИЯ

6.1. Оператор и Франчайзи заявляют, что до допуска к получению Заказов каждый Мастер проходит предварительную документальную верификацию, включающую проверку:

- документов, удостоверяющих личность (паспорт или ID-карта гражданина Республики Узбекистан);
- правового статуса и разрешительных документов (справка о регистрации в качестве самозанятого лица, свидетельство о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, а также лицензии или разрешительные документы, если заявленный вид деятельности подлежит лицензированию по законодательству Республики Узбекистан);
- заявленного опыта работы и квалификации (по представленным Мастером сведениям);

- наличия у Мастера собственных базовых инструментов, необходимых для выполнения профильных работ.

6.2. В случае возникновения разногласий, споров или конфликтов между Клиентом и Мастером относительно качества, сроков или стоимости работ Клиент вправе обратиться в диспетчерскую службу через встроенный чат в мобильном приложении «Xizmet» или по телефону колл-центра.

6.3. Оператор или соответствующий Франчайзи выступает в качестве независимого информационного медиатора (посредника) при урегулировании спорной ситуации: изучает доводы сторон, историю переписки в чате и представленные фото- или видеоматериалы, содействует достижению взаимоприемлемого решения, а в случае выявления нарушений правил Сервиса со стороны Мастера применяет к нему внутренние меры воздействия (вплоть до бессрочной блокировки учётной записи Мастера в Сервисе). При этом решения диспетчерской службы носят рекомендательный характер для гражданско-правового спора между Клиентом и Мастером и не подменяют собой судебную защиту прав.

7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И СОДЕЙСТВИЕ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫМ ОРГАНАМ

7.1. Поскольку Оператор и Франчайзи предоставляют исключительно информационно-диспетчерскую платформу (маркетплейс) на безвозмездной основе и не являются стороной сделки между Клиентом и Мастером, ни Оператор, ни Франчайзи не несут гражданско-правовой, имущественной, материальной, налоговой или иной ответственности за:

- качество, безопасность, сроки, полноту и результат работ или услуг, выполненных Мастером;
- любой прямой или косвенный вред (реальный ущерб и упущенную выгоду в понимании статьи 14 ГК Республики Узбекистан), причинённый действиями или бездействием Мастера жизни, здоровью или имуществу Клиента и третьих лиц в ходе выполнения Заказа (ответственность за причинённый вред в полном объёме несёт непосредственно Мастер как причинитель вреда в соответствии со статьёй 985 ГК Республики Узбекистан);
- финансовые расчёты, неисполнение или ненадлежащее исполнение денежных и иных обязательств между Клиентом и Мастером;
- достоверность сведений о квалификации и опыте, предоставленных Мастером при регистрации, за исключением проверки формального наличия документов, указанных в пункте 6.1 настоящей Оферты;
- временные технические сбои, перерывы в работе Сервиса, мобильной связи, сети Интернет, спутниковой GPS-навигации или SMS-шлюзов, а также действия третьих лиц и обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор в соответствии со статьёй 333 ГК Республики Узбекистан), не зависящие от воли Оператора.

7.2. В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об информатизации» Сервис предоставляется Клиенту по принципу «как есть» (as is). Совокупная имущественная ответственность Оператора и Франчайзи перед Клиентом по любым претензиям и искам, связанным с техническим функционированием самого Сервиса (программного обеспечения), ограничивается возмещением исключительно документально подтверждённого реального ущерба и не может превышать 1 (одну) Базовую расчётную величину (БРВ), установленную в Республике Узбекистан на дату предъявления претензии.

7.3. В случае причинения Мастером материального ущерба или совершения им противоправных действий Оператор и Франчайзи обязуются оказывать Клиенту информационное содействие и по официальному письменному запросу правоохранительных, судебных или иных уполномоченных государственных органов Республики Узбекистан в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан, предоставить всю

имеющуюся в системе достоверную информацию о Мастере (анкетные и паспортные данные, контактные данные и историю заказов).

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ, ИНФОРМАТИЗАЦИЯ И КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

8.1. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент в соответствии со статьями 18, 21 и 22 Закона Республики Узбекистан «О персональных данных» № ЗРУ-547 от 02.07.2019 г. даёт своё свободное, конкретное, осознанное и информированное согласие Оператору и соответствующему Франчайзи на сбор, систематизацию, хранение, изменение, дополнение, использование, обезличивание, уничтожение и передачу выбранному Мастеру своих персональных данных (номера телефона, имени, адреса местонахождения и GPS-координат, а также аудиозаписей обращений в колл-центр) исключительно в целях исполнения Заказа, обеспечения безопасности сторон и функционирования Сервиса на весь срок использования Сервиса.

8.2. Оператор и Франчайзи обеспечивают хранение и обработку персональных данных граждан Республики Узбекистан с использованием информационных систем, баз данных и серверов, физически размещённых на территории Республики Узбекистан, в строгом соответствии со статьёй 27-1 Закона Республики Узбекистан «О персональных данных».

8.3. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры по защите информационных ресурсов и персональных данных Клиента от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от кибератак и инцидентов кибербезопасности в соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан «Об информатизации» № 560-II от 11.12.2003 г. и Закона Республики Узбекистан «О кибербезопасности» № ЗРУ-764 от 15.04.2022 г.

8.4. Клиент вправе в любой момент отозвать своё согласие на обработку персональных данных путём направления письменного заявления Оператору либо через соответствующий функционал удаления учётной записи в Сервисе, при этом Оператор вправе продолжить хранение обезличенных данных и сведений, подлежащих обязательному хранению в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

8.5. Клиент обязуется соблюдать требования информационной безопасности при использовании Сервиса: не передавать третьим лицам одноразовые SMS-коды авторизации, не предпринимать попыток несанкционированного доступа к программному коду, базам данных и серверам Сервиса, не использовать вредоносное программное обеспечение и не совершать действий, способных нарушить штатную работу Платформы (в противном случае Клиент несёт ответственность в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и возмещает Оператору причинённые убытки в полном объёме).

8.6. В целях повышения качества обслуживания, контроля работы операторов, обеспечения безопасности, фиксации волеизъявления Клиента при оформлении и отмене Заказов, а также разрешения спорных и конфликтных ситуаций все телефонные разговоры Клиента с колл-центром (диспетчерской службой) Сервиса могут записываться в автоматическом режиме. Продолжая разговор с оператором колл-центра после звукового уведомления о ведении записи, Клиент подтверждает своё согласие на осуществление аудиозаписи и её последующее хранение и использование в соответствии с настоящей Офертой и законодательством Республики Узбекистан.

9. КОМПЛАЕНС И АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ МЕРЫ

9.1. Оператор и Франчайзи придерживаются принципа нулевой терпимости к любым проявлениям коррупции, коммерческого подкупа, мошенничества и злоупотреблений при функционировании Сервиса и руководствуются требованиями Закона Республики Узбекистан «О противодействии коррупции» № ЗРУ-419 от 03.01.2017 г., Закона Республики Узбекистан «О противодействии легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового

уничтожения» № 660-II от 26.08.2004 г., а также иных нормативно-правовых актов Республики Узбекистан.

9.2. Акцептуя настоящую Оферту, Клиент обязуется соблюдать антикоррупционные требования и правила добросовестного использования Сервиса, в том числе:

- не предлагать, не обещать, не передавать прямо или косвенно денежные средства, подарки, имущественные права, скидки или иные неправомерные выгоды работникам, операторам колл-центра, диспетчерам и представителям Оператора или Франчайзи с целью влияния на распределение Заказов, результаты медиации и рассмотрения споров, скрытия нарушений либо получения конфиденциальных сведений;
- не вступать в недобросовестный сговор с Мастерами, диспетчерами или третьими лицами, направленный на обход правил Сервиса, фиктивное оформление Заказов, искусственное завышение стоимости работ (в том числе при заказе услуг от имени юридических лиц с целью получения незаконного вознаграждения) либо уклонение от уплаты налогов;
- не использовать функционал Сервиса для заказа противоправных работ или услуг, совершения мошеннических действий, легализации (отмывания) доходов, полученных от преступной деятельности, финансирования терроризма или иных действий, запрещённых законодательством Республики Узбекистан.

9.3. В случае выявления фактов вымогательства, предложения неправомерного вознаграждения, злоупотребления полномочиями, конфликта интересов либо иных коррупционных нарушений со стороны операторов колл-центра, представителей Франчайзи или Мастеров Клиент вправе незамедлительно сообщить об этом Оператору через чат поддержки в мобильном приложении «Xizmet», колл-центр либо посредством письменного обращения по юридическому адресу Оператора.

9.4. При наличии документально подтверждённых фактов либо обоснованных подозрений в нарушении Клиентом положений настоящего раздела Оператор и соответствующий Франчайзи вправе в одностороннем внесудебном порядке без предварительного уведомления приостановить или бессрочно заблокировать учётную запись Клиента, отказать в дальнейшем доступе к Сервису и приёме Заказов. Применение указанных мер не влечёт за собой какой-либо имущественной или иной ответственности Оператора и Франчайзи и не даёт Клиенту права на возмещение каких-либо убытков.

9.5. Поскольку Оператор и Франчайзи выступают исключительно в качестве информационного посредника (маркетплейса) и не участвуют в денежных расчётах между Клиентом и Мастером, они не осуществляют финансовый мониторинг прямых расчётов сторон и не несут гражданско-правовой, административной, налоговой или уголовной ответственности за коррупционные, мошеннические или иные противоправные действия, совершённые Клиентом или Мастером самостоятельно. При этом Оператор и Франчайзи вправе по собственной инициативе либо по официальному запросу передавать имеющиеся сведения (данные учётной записи, историю Заказов, переписку и аудиозаписи обращений в колл-центр) в правоохранительные органы и уполномоченные органы по противодействию коррупции Республики Узбекистан в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан.

10. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА (ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ)

10.1. Оператор, Франчайзи и Клиент освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящей Оферте, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) — чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств в соответствии с частью третьей статьи 333 Гражданского кодекса Республики Узбекистан, возникших после акцепта Оферты и находящихся вне разумного контроля сторон.

10.2. К обстоятельствам непреодолимой силы применительно к функционированию Сервиса, помимо прочего, относятся:

- стихийные бедствия и природные явления (землетрясения, наводнения, пожары, ураганы, пыльные бури, аномальные погодные условия), эпидемии, пандемии, военные действия, массовые беспорядки, забастовки, террористические акты;
- принятие государственными органами, органами государственной власти на местах или регуляторами Республики Узбекистан нормативно-правовых актов, предписаний, запретов или ограничений (включая введение режима чрезвычайного положения, карантина, ограничений передвижения либо ограничение доступа к информационным ресурсам и сетям связи), препятствующих нормальной работе Сервиса;
- масштабные сбои и аварии внешней инфраструктуры, находящиеся вне зоны контроля Оператора и Франчайзи: отключения электроснабжения, аварии на магистральных линиях связи, сбои в работе интернет-провайдеров, операторов мобильной связи, дата-центров, SMS-шлюзов, систем спутниковой навигации (GPS), государственных информационных систем, а также массированные кибератаки (включая DDoS-атаки) и иные инциденты кибербезопасности, препятствующие штатному функционированию Платформы.

10.3. Надлежащим уведомлением Клиента о наступлении обстоятельств непреодолимой силы со стороны Оператора или Франчайзи признаётся размещение соответствующего информационного сообщения в мобильном приложении «Xizmet», на веб-сайте xizmet.uz либо направление push- или SMS-уведомления (при наличии технической возможности). Предоставление Оператором или Франчайзи индивидуальных письменных уведомлений либо справок уполномоченных органов в подтверждение общеизвестных событий, актов государственных органов или сбоев внешней телекоммуникационной инфраструктуры не требуется.

10.4. На период действия обстоятельств непреодолимой силы Оператор и Франчайзи вправе временно приостановить работу Сервиса полностью или в отдельных регионах Республики Узбекистан, а также аннулировать неисполненные Заказы без каких-либо штрафных санкций, возмещения реального ущерба, упущенной выгоды или иных финансовых потерь Клиента.

10.5. Последствия наступления обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих непосредственному выполнению работ или оказанию услуг по договору между Клиентом и Мастером, регулируются напрямую между Клиентом и Мастером в соответствии со статьёй 333 Гражданского кодекса Республики Узбекистан без возложения какой-либо имущественной или иной ответственности на Оператора и Франчайзи.

10.6. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют непрерывно более 30 (тридцати) календарных дней, Оператор вправе в одностороннем внесудебном порядке приостановить действие или отозвать настоящую Оферту путём публикации уведомления в Сервисе без возникновения каких-либо финансовых обязательств перед Клиентом.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента её размещения в сети Интернет по адресу xizmet.uz и в мобильном приложении «Xizmet» и действует бессрочно до момента её отзыва Оператором.

11.2. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящую Оферту путём публикации новой редакции в Сервисе. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации, если иное не указано при размещении. Продолжение использования Сервиса Клиентом после публикации изменений означает его полное и безоговорочное согласие с новой редакцией (акцепт).

11.3. Все споры и разногласия между Клиентом и Оператором или Франчайзи, не урегулированные в обязательном досудебном претензионном (медиативном) порядке в

течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения письменной претензии, подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора (г. Нукус, Республика Каракалпакстан) в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан (договорная подсудность в соответствии со статьёй 35 Гражданского процессуального кодекса Республики Узбекистан и статьёй 36 Экономического процессуального кодекса Республики Узбекистан).

12. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА (ФРАНЧАЙЗЕРА)

Наименование	**ООО «MULTI XIZMET» (ООО "MULTI XIZMET")**
Юридический адрес	230100, Республика Узбекистан, Республика Каракалпакстан, г. Нукус, ул. А. Досназарова, дом 5
ИНН	311063683
ОКЭД	63990
Расчётный счёт	20208000300707618001
Обслуживающий банк	Каракалпакское отделение Национального банка внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан (НБ ВЭД Республики Узбекистан)
МФО	00450
Директор	А. Маткаримов