

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Кенфордбел»

В.В. Бахановский

14.01.2021

Вступают в силу 1.02.2021

ПРАВИЛА оказания услуг и ремонта оконечных абонентских устройств в ООО «Кенфордбел»

I. Общие положения.

1.1. Настоящие «Правила оказания услуг и ремонта оконечных абонентских устройств в ООО «Кенфордбел» разработаны на основе Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», «Правил выполнения работ и оказания услуг по ремонту оконечных абонентских устройств», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 28.03.2007 № 393, СТБ 1303-2007, с учетом положений Гражданского Кодекса Республики Беларусь и действующего законодательства Республики Беларусь.

1.2. Для целей настоящих правил используются следующие термины и их определения:

- ремонт – комплекс операций по восстановлению работоспособности ОАУ;
- оказание услуг – выполнение сервисных операций, не связанных с ремонтом оконечных абонентских устройств (далее – ОАУ).

К услугам относятся:

- обновление (восстановление) программного обеспечения (далее - ПО);
- выдача заключения о соблюдении условий эксплуатации (гарантийных условий эксплуатации);
- тестирование аккумуляторных батарей и т.п;

1.3. Перечень ОАУ, принимаемых для оказания услуг и ремонта (вместе далее – Работы), определяется ООО «Кенфордбел». Информация об обслуживании конкретной модели ОАУ может быть предоставлена Заказчику представителем ООО «Кенфордбел». Принимаются ОАУ, срок службы которых, установленный изготовителем, не истек. По моделям ОАУ с истекшим сроком службы, снятым с производства, решение о приеме в сервисный центр для выполнения работ принимается представителем ООО «Кенфордбел» в каждом конкретном случае отдельно.

1.4. Прием ОАУ осуществляется путем оформления Заказа, который является Публичным договором, к которому применяются правила ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг и ремонта ОАУ. Договор с физическими лицами считается заключенным с момента подписания бланка Заказа Заказчиком и уполномоченным представителем ООО «Кенфордбел», при этом заключение договора (в том числе приемка ОАУ по окончании выполнения Работ) возможно только с лицами, достигшими 16-летнего возраста. Договор с юридическими лицами заключается посредством подписания договора по форме, утвержденной ООО «Кенфордбел».

1.5. Для выполнения Работ ОАУ принимаются в комплекте с аккумуляторной батареей (далее – АКБ), крышкой АКБ, без упаковки, в т.ч. защитной пленки, защитного стекла, SIM-карты и других аксессуаров. Защитная пленка/стекло должны быть сняты с дисплея/сенсорной панели, задней крышки, в противном случае они будут демонтированы инженером сервисного центра. Ответственность за сохранность и качественное состояние защитной пленки/стекла, при проведении диагностических/ремонтных работ, сервисный центр не несет.

1.6. В случае, когда заявленная неисправность непосредственно связана с аксессуаром (устройство не заряжается, быстрый разряд АКБ, неисправны наушники/гарнитура, не фиксируется в креплении/чехле и т.п.), ОАУ должно сдаваться в сервисный центр вместе с соответствующим аксессуаром. Принимаемое ОАУ в ремонт изначально считается нерабочим.

1.7. Срок выполнения Работ исчисляется от даты поступления ОАУ в приемный пункт/ отделение сервисного центра ООО «Кенфордбел» (в том числе действующий на основании договора поручения, заключенного с ООО «Кенфордбел») и заканчивается датой поступления ОАУ, по которому были завершены работы, в приемный пункт/отделение сервисного центра ООО «Кенфордбел», в который ОАУ было передано для выполнения Работ.

1.8. Заказчик не вправе требовать компенсации за увеличение сроков Работ (за период нахождения ОАУ в приемном пункте/отделении) в случае, если сервисный центр выполнил Работы в установленный срок, а Заказчик не предъявил требование о возврате ОАУ в день, следующий за днем истечения срока выполнения Работ.

1.9. Срок проведения диагностики не ограничивается, т.к. технология диагностики требует подтверждения завода-изготовителя (п.23 «Правил выполнения работ и оказания услуг по ремонту оконечных абонентских устройств», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 28.03.2007 №393).

1.10. Сервисный центр вправе отказать Заказчику в выполнении Работ в случае, если их выполнение невозможно по техническим и (или) технологическим причинам (п. 20 «Правил выполнения работ и оказания услуг по ремонту оконечных абонентских устройств», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 28.03.2007 №393).

1.11. Сервисный центр не несет ответственности за неисправности, не заявленные Заказчиком.

1.12. Сервисный центр не гарантирует устранение неисправности, носящей периодический характер, если такая неисправность не проявилась в сервисном центре за время диагностики ОАУ. Сервисный центр не несет ответственности за сохранность информации, хранящейся в памяти ОАУ или карте памяти.

1.13. В процессе выполнения Работ Сервисный центр производит проверку функциональных возможностей ОАУ и соответствия его требованиям безопасности. В случае выявления неисправностей в Акте выполненных работ/оказанных услуг делается соответствующая отметка с целью информирования Заказчика, и с его письменного согласия неисправности устраняются.

1.14. Гарантия не предоставляется на услуги/работы:

- **Услуги**, результат которых может быть изменен пользователем в процессе эксплуатации ОАУ (обновление/восстановление пользовательского ПО, замену корпуса или его частей, тестирование/тренировка аккумуляторной батареи и т.п.);
- **Работы** с ОАУ, в отношении которых установлены факты нарушения условий эксплуатации: наличие следов коррозии, ударов, механических повреждений, воздействия влаги, химических веществ, повышенной температуры, нахождения внутри корпуса посторонних предметов, отсутствия сертификата соответствия сотового телефона в Республике Беларусь.

Работы, на которые гарантия не предоставляется, могут выполняться только с письменного согласия Заказчика.

1.15. Сервисный центр не возмещает особый, случайный, прямой или косвенный ущерб, недополученную прибыль или убытки, включая, но, не ограничиваясь перечисленными, связанные с неисправностью ОАУ, его перепрограммированием или невозможностью использования информации или данных хранящихся в нем, на SIM-карте или карте памяти.

1.16. Сервисный центр не несет ответственности за действия/бездействия изготовителя ОАУ, приведшие к нарушению сроков ремонта или невозможности его осуществления.

1.17. Отрывной листок к Заказу является документом, удостоверяющим принятие ОАУ для выполнения Работ. Выдача ОАУ производится при предъявлении отрывного листка к Заказу. При отсутствии отрывного листка к Заказу ОАУ может быть выдан только Заказчику, указанному в Заказе, на основании его письменного заявления и предъявления документов, удостоверяющих его личность.

1.18. ООО «Кенфордбел» не несет ответственность за выдачу ОАУ другому лицу, предъявившему отрывной листок к Заказу, если выдача произведена до поступления письменного заявления Заказчика об утрате отрывного листка к Заказу.

1.19. При приеме ОАУ для выполнения Работ в соответствии с эксплуатационной документацией, поставляемой изготовителем вместе с ОАУ, уполномоченным представителем ООО «Кенфордбел» в присутствии Заказчика проводится разборка легкоъемных частей ОАУ и визуальная диагностика, результаты которой вносятся в бланк Заказа на Работы, и подписываются обеими сторонами.

1.20. Разборка/сборка ОАУ, предварительный осмотр по технической документации изготовителя при оказании услуг и проведении ремонта производятся с соблюдением технических норм ремонта, установленных Изготовителем и действующим законодательством.

1.21. При оформлении Заказа, в случае наличия в ОАУ пользовательского кода, пароля, либо персонального аккаунта, Заказчик обязан сообщить/сбросить код, отвязать устройство от аккаунта. Если Заказчик отказывается предоставить информацию о пользовательском коде, ОАУ для выполнения работ не принимается. В случае, когда Заказчик не помнит установленный им код, то ОАУ перепрограммируется, когда это технически возможно в условиях сервисного центра, и Заказчик, кроме работ по устранению заявленной неисправности оплачивает Услуги по обновлению/восстановлению пользовательского ПО согласно Действующего Прейскуранта, если для выполнения Работ требуется обновление/восстановление пользовательского ПО.

1.22. Выдача Заключений о соблюдении гарантийных условий эксплуатации ОАУ выполняется на платной основе в соответствии с действующим Прейскурантом, т.к. данная услуга не определяется Изготовителями ОАУ как гарантийные работы. При оформлении ОАУ для выдачи заключения о соблюдении гарантийных условий эксплуатации ОАУ, Заказчиком производится сброс пользовательских настроек до заводских настроек самостоятельно, или представителем ООО «Кенфордбел» в присутствии Заказчика.

1.23. ООО «Кенфордбел» не берет на себя обязательства информировать Заказчика о завершении Работ, вынесенном заключении, наличии запасных частей и т.п. Заказчик может получить информацию по данным вопросам по телефонам +375 17 3889009, +375 29 334 09 09.

1.24. Выдача ОАУ производится только после оплаты Заказчиком полной стоимости Работ, указанной в акте выполненных работ.

II. Оказание услуг и ремонт по гарантии Изготовителя ОАУ.

2.1. Для проведения Работ по гарантии изготовителя принимаются ОАУ, которые ввезены на территорию Республики Беларусь в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь, и имеют гарантию Изготовителя на территории Республики Беларусь, с Изготовителями которых заключены соответствующие договоры, а также ОАУ, на обслуживание которых заключены соответствующие договоры с их поставщиком/Изготовителем.

2.2. Работы по гарантии Изготовителя сервисный центр проводит по технологии и на условиях, установленных Изготовителем.

Работы по гарантии Изготовителя проводятся безвозмездно для Заказчика и незамедлительно. Если устранить недостатки товара незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок Работ не может превышать 14 (четырнадцать) дней. По письменному соглашению с Заказчиком этот срок может быть увеличен, но не более чем до 30 (тридцати) дней.

2.3. Сервисный центр не несет ответственности за несоответствие условий гарантийного обслуживания, установленных Изготовителем, действующему законодательству. В соответствии с п.5 ст. 13 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» «Продавец обязан установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (поставщик, представитель) не исполнил предусмотренную законодательством и (или) техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза обязанность по его установке или исполнил ее ненадлежащим образом».

2.4. В проведении Работ по гарантии Изготовителя может быть отказано в следующих случаях:

- истек гарантийный срок, установленный Изготовителем;
- отсутствуют факты, подтверждающие приобретения товара у продавца (для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться свидетельские показания, элементы потребительской упаковки, на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у этого продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у этого продавца;
- ОАУ не сертифицировано в Республике Беларусь;
- нарушения Заказчиком условий эксплуатации (гарантийных условий) эксплуатации ОАУ;
- наличие следов коррозии, ударов, механических повреждений;
- воздействия влаги, химических веществ, повышенной температуры;
- отсутствие или повреждение пломбирочных наклеек (если они предусмотрены Изготовителем ОАУ);
- отсутствие специальных индикаторов, предусмотренных изготовителем, или наличие изменения их цвета, которое свидетельствует о воздействии влаги (жидкостей);
- использование неоригинальных зарядных устройств и аксессуаров;

- если неисправность или сбои в работе ОАУ возникли в связи с использованием неоригинальных, не авторизованных производителем приложений, ПО, форматов файлов, не поддерживаемых данным ОАУ;
- нахождение внутри корпуса ОАУ посторонних предметов,
- следов ремонта в сервисных центрах, не авторизованных Изготовителем.

2.5. Если неисправность или сбои в работе ОАУ возникли в связи с использованием неоригинальных, не авторизованных Изготовителем приложений, ПО, форматов файлов, не поддерживаемых данным ОАУ, то этот случай рассматривается как нарушение условий эксплуатации ОАУ, при котором Услуги по обновлению (восстановлению) пользовательского ПО оказываются за счет Заказчика согласно Действующему Прейскуранту цен. ОАУ в такой ситуации возвращается в пункт (отделение) в котором ОАУ было оформлено, для письменного согласования с Заказчиком стоимости этих Услуг. Гарантийный срок на время нахождения ОАУ в сервисном центре не продлевается.

2.6. Заключение о наступлении гарантийного случая при приеме ОАУ не выносится. При приеме ОАУ по гарантии Изготовителя ОАУ принимаются только со статусом «подлежит проверке на гарантийность».

2.7. В случае безвозмездного устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Это время исчисляется с даты оформления Заказа на выполнение Работ до даты выдачи ОАУ, а если Заказчик за выдачей ОАУ своевременно не явился, - до дня уведомления Заказчика об окончании ремонта. Уведомление заказчика может быть совершено посредством телефонной связи, смс-оповещения по номеру телефона, указанному в заказе, либо письменно путем направления уведомления по адресу, указанному в заказе.

2.8. При поступлении в Сервисный центр гарантийного ОАУ в соответствии с требованиями Изготовителя сервисный центр выполняет услугу по обновлению ПО на версию, рекомендованную Изготовителем в независимости от того, обнаружена заявленная неисправность или нет. В этом случае Услуга по обновлению ПО не является ремонтными работами.

2.9. При наличии письменного согласия Заказчика сервисный центр вправе предоставлять информацию о Заказчике, указанную в бланке заказа Изготовителю/поставщику ОАУ.

2.10. При проведении Работ по гарантии Изготовителя представителем ООО «Кенфордбел» заполняется гарантийный талон, переданный Заказчику одновременно с ОАУ при его приобретении, а в случае его отсутствия оформляется документ, подтверждающий безвозмездное устранение недостатков товара, в порядке и по форме, установленным Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь.

III. Оказание Услуг и Ремонт на платной основе.

3.1 Общие положения.

3.1.1. В выполнении Работ на платной основе может быть отказано или Работы будут произведены без предоставления гарантии в следующих случаях:

- нарушение условий эксплуатации;
- наличие следов коррозии, ударов, механических повреждений;
- наличие следов воздействия влаги, химических веществ, повышенной температуры;
- нахождения внутри корпуса посторонних предметов;
- наличие следов неквалифицированного ремонта;
- отсутствие сертификата соответствия сотового телефона в Республике Беларусь.

3.1.2. При приеме ОАУ для выполнения платных Работ составляется приблизительная калькуляция их стоимости, которая письменно согласовывается с Заказчиком. Если в ходе выполнения Работ, в связи с выявлением скрытых дефектов, реальная стоимость Работ будет превышать приблизительную калькуляцию или сроки выполнения Работ превысят 14 дней, (если иное не было согласовано с Заказчиком), то Работы будут произведены только после согласования окончательной стоимости и/или срока с Заказчиком. Согласование может быть совершено посредством телефонной связи, по номеру телефона, указанному в Заказе, либо письменно путем оформления нового Заказа.

3.1.3. При выполнении платных Работ устраняются только те неисправности, которые конкретно указал или симптомы которых описывал Заказчик. Выполнение других Работ не проводится без письменного согласия Заказчика.

3.1.4. Все замененные за плату детали возвращаются Заказчику при получении им ОАУ из ремонта.

3.1.5. Когда Заказчику оказываются услуги по Обновлению (восстановлению) пользовательского программного обеспечения по технологии производителя ОАУ с использованием аппаратных средств, услуга по тестированию аккумуляторной батареи или прочие дополнительные услуги, не требующие разборки ОАУ в сервисном центре, сервисный центр не несет ответственности за скрытые дефекты ОАУ.

3.1.6. Гарантийный срок на выполненные Работы по восстановлению ОАУ – 4 месяца со дня выдачи ОАУ Заказчику из ремонта, за исключением случаев, когда гарантия не предоставляется (п. 3.1.2. настоящих Правил). Послеремонтный гарантийный срок продлевается на время, в течение которого ОАУ не использовалось Заказчиком из-за повторно обнаружившихся дефектов, устранение которых являлось целью предыдущего ремонта. Это время исчисляется с даты подачи потребителем заявки на ремонт до даты завершения ремонта.

3.1.7. Дополнительная услуга по сохранению информации, находящейся в памяти телефона, оказывается при соблюдении следующих условий:

- при предоставлении заказчиком отформатированного носителя, не содержащего никакой информации и брака;

- при наличии соответствующих функций в телефоне;

- при наличии оборудования для осуществления данной операции.

3.1.8. При оказании дополнительной услуги по сохранению информации, находящейся в памяти телефона, клиент разрешает доступ к конфиденциальной информации, к данным, хранящимся в памяти телефона, а сервисный центр гарантирует, что не делает никаких резервных копий и не передает данные третьим лицам.

3.2. Особенности исчисления сроков выполнения Работ.

3.2.1. ООО «Кенфордбел» обязан произвести ремонт в срок, указанный в Заказе, который не может превышать 14 (четырнадцать) дней, а при выявлении скрытых дефектов срок исполнения заказа устанавливается по согласованию сторон.

3.2.2. Период времени, затраченный на согласование, в срок выполнения Работ не включается. В таких случаях срок выполнения Работ включает период с момента поступления ОАУ в сервисный центр до вынесения заключения об изменении стоимости работ.

3.2.4. В случае отсутствия согласия Заказчика на продление срока выполнения работ, изменения стоимости, работы по Заказу прекращаются, а ОАУ в исходном (при наличии технической возможности) состоянии возвращается в пункт/отделение для передачи его Заказчику. Договор считается расторгнутым с момента поступления ОАУ в приемный пункт/отделение, в котором ОАУ было оформлено для Работ.

3.3. Особенности расчетов за выполненные Работы.

3.3.1. Оплата за выполненные Работы производится согласно Акту выполненных работ, в соответствии с Прейскурантом цен, действующим на дату оформления ОАУ.

3.3.2. Заказчик обязан оплатить проведенные в полном объеме Работы после приемки Заказчиком ОАУ из ремонта. С согласия Заказчика производимые Работы могут быть оплачены им при оформлении договора полностью или путем внесения аванса. Материалы, используемые при проведении Работ и необходимые для восстановления технических характеристик ОАУ, оплачиваются Заказчиком при оформлении Заказа полностью или в размере, определенном соглашением между уполномоченным представителем ООО «Кенфордбел» и Заказчиком, с условием окончательного расчета при приемке Заказчиком отремонтированного ОАУ.

3.3.3. Если для выполнения Заказа требуется более 14 дней, а Заказчик отказывается согласовывать новый срок, то Заказ на выполнение Работ расторгается.

3.3.4. В случаях выполнения Работ по устранению неисправности стоимость Услуги «Разборка, сборка ОАУ, предварительный осмотр» добавляется в суммарную стоимость работ.