

УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «Кенфордбел»

В.В. Бахановский

31.05.2021 г.

Вступают в силу с 01.06.2021

ПРАВИЛА

оказания услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию оборудования в ООО «Кенфордбел»

I. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь от 09 января 2002 года «О защите прав потребителей», «Правил бытового обслуживания населения», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 14.12.2004 года № 1590, с учетом положений Гражданского Кодекса Республики Беларусь, и действующего законодательства Республики Беларусь.

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

- оказание услуг – выполнение сервисных операций, не связанных с ремонтом товара: обновление (восстановление) программного обеспечения (далее-ПО), в том числе вызванное использованием неоригинальных приложений; выдачи заключения о соблюдении гарантийных условий эксплуатации, дефектация оборудования, и т.п.;
- ремонт – комплекс операций по восстановлению работоспособности оборудования.

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

1.4. Прием оборудования осуществляется путем оформления заказа в письменной форме, который является Публичным договором, к которому применяются правила ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на услуги по ремонту и (или) техническому обслуживанию оборудования. Договор с физическими лицами считается заключенным с момента подписания бланка заказа Заказчиком и уполномоченным представителем ООО «Кенфордбел», при этом заключение договора (в том числе прием оборудования по окончании выполнения Работ) возможно только с лицами, достигшими 16-летнего возраста. Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается Заказчику, а другой остается у ООО «Кенфордбел». Договор с юридическими лицами заключается посредством подписания договора по форме утвержденной ООО «Кенфордбел».

1.5. Для выполнения Работ оборудование принимается в собранном виде, в комплекте (при наличии) с аккумуляторной батареей (далее-АКБ), пультом дистанционного управления (для телевизоров), блоком питания и (или) кабелем питания (компьютеры и ноутбуки), станцией зарядки (для беспроводных гарнитур и часов), без упаковки, в т.ч. защитной пленки, защитного стекла, и других аксессуаров. Защитная пленка/стекло должны быть сняты с дисплея/сенсорной панели/задней крышки, в противном случае, при необходимости, 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 случаях, когда заявленная неисправность непосредственно связана с аксессуаром (устройство не включается, не заряжается, быстрый разряд АКБ, неисправны наушники/гарнитура, не работает интернет по сетевому кабелю, не работает разъем HDMI при подключении кабеля, не фиксируется в креплении/чехле и т.п.) оборудование должно сдаваться в сервисный центр вместе с соответствующим аксессуаром. Принимаемое оборудование в ремонт изначально считается нерабочим.

1.7. ООО «Кенфордбел» вправе выполнять Работы с привлечением третьих лиц без согласования с Заказчиком.

1.8. Срок проведения Работ исчисляется от даты поступления оборудования в приемный пункт ООО «Кенфордбел» (в том числе действующий на основании договора поручения, заключенного с ООО «Кенфордбел») и заканчивается датой поступления оборудования в приемный пункт сервисного центра ООО «Кенфордбел», в который оборудование было передано для выполнения Работ.

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

1.10. Сервисный центр вправе отказать Заказчику в проведении Работ, при отсутствии узлов, блоков, модулей и других деталей, снятых с производства и необходимых для ремонта и (или) технического обслуживания, а также при превышении установленного изготовителем нормативного срока эксплуатации оборудования (п. 86 Постановление Совета Министров Республики Беларусь «Об утверждении Правил бытового обслуживания потребителей» от 14 декабря 2004 г. № 1590).

1.11. Дефектация оборудования является неотъемлемой частью оказания услуг по ремонту. Если при оказании услуг по ремонту на этапе выполнения дефектации сервисный центр установит, что дальнейшее оказание услуги по техническим или технологическим причинам не представляется возможным, данная услуга считается не оказанной, и не подлежит оплате потребителем.

При этом Заказчику может быть предоставлена услуга на платной основе по Разборке/сборке, предварительному осмотру, по итогам которой Заказчику будет выдано письменное заключение сервисного центра о техническом состоянии оборудования и причинах, по которым дальнейшее оказание услуги по ремонту не представляется возможным.

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

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

1.14. В процессе выполнения Работ сервисный центр производит проверку функциональных возможностей оборудования 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.

1.15. Гарантия не предоставляется в следующих случаях:

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

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

1.16. Сервисный центр не возмещает особый, случайный, прямой или косвенный ущерб, недополученную прибыль или убытки, включая, но, не ограничиваясь перечисленными, связанные с неисправностью оборудования, его перепрограммированием или невозможностью использования информации или данных хранящихся в нем.

1.17. Сервисный центр не несет ответственности за действия/бездействия изготовителя оборудования, приведшие к нарушению сроков ремонта и (или) невозможности его осуществления.

1.18. Отрывной листок к заказу является документом, удостоверяющим принятие оборудования для выполнения Работ. Выдача оборудования производится при предъявлении отрывного листка к заказу. При утрате документа, подтверждающего заказ (отрывного листка к заказу) оборудование выдается Заказчику, указанному в заказе, на основании его письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

1.19. ООО «Кенфордбел» не несет ответственности за выдачу оборудования другому лицу, предъявившему документ подтверждающий заказ (отрывной листок к заказу), если выдача произведена до поступления письменного заявления Заказчика об утрате этого документа.

1.20. При приеме оборудования для выполнения Работ в соответствии с эксплуатационной документацией, поставляемой изготовителем вместе с товаром, уполномоченным представителем ООО «Кенфордбел» в присутствии Заказчика проводится разборка легкоъемных частей товара и визуальная диагностика. Результаты разборки вносятся в бланк заказа на Работы и подписываются обеими сторонами.

1.21. Разборка/сборка оборудования, предварительный осмотр по технической документации изготовителя (при оказании Услуг и проведении Ремонта) производятся с соблюдением технических норм ремонта, установленных изготовителем и действующим законодательством.

1.22. При оформлении Заказа, в случае наличия в оборудовании пользовательского кода, пароля, иной блокировки, либо персонального аккаунта, Заказчик обязан сообщить/сбросить код, отвязать оборудование от аккаунта. Если Заказчик отказывается предоставить информацию о пользовательском коде, товар для выполнения работ не принимается. В случае, когда Заказчик не помнит установленный им код, то оборудование 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 Действующему Прейскуранту, если для выполнения Работ требуется обновление/восстановление пользовательского ПО.

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

1.24. 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 телефону +375 17 336 36 09, +375 29 334 09 09.

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

II. Оказание услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию оборудования по гарантии изготовителя.

2.1. Для проведения Работ по гарантии изготовителя принимается оборудование, которое ввезено на территорию Республики Беларусь в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь и имеет гарантию изготовителя на территории Республики Беларусь, с изготовителями которых заключены соответствующие договоры, а также оборудование, 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. В случаях, если устранить недостатки оборудования 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;
- товар не сертифицирован в Республике Беларусь;
- нарушения Потребителем условий эксплуатации товара;
- наличие следов коррозии, ударов, механических повреждений;
- воздействия влаги, химических веществ, повышенной температуры;
- отсутствие или повреждение пломбирочных наклеек (если они предусмотрены изготовителем оборудования);
- 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 сбой в работе товара возникли в связи с использованием неоригинальных, не авторизованных изготовителем приложений, ПО, форматов файлов, не поддерживаемых данным оборудованием;
- нахождение внутри корпуса оборудования посторонних предметов,
- следов ремонта в сервисных центрах, не авторизованных изготовителем.

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

2.6. Заключение о наступлении гарантийного случая при приеме оборудования не выносится. При приемке оборудования для выполнения работ по гарантии Изготовителя оборудование принимается со статусом «подлежит проверке на гарантийность».

2.7. В случае безвозмездного устранения недостатков оборудования гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого оборудование не использовалось. Указанный период исчисляется с даты оформления заказа на выполнение Работ до дня выдачи оборудования, а если Заказчик за выдачей товара своевременно не явился, - до дня уведомления Заказчика об окончании ремонта. Уведомление Заказчику может быть совершено по средствам 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 оборудования, 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 оборудования.

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

III. Оказание услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию оборудования на платной основе.

3.1 Общие положения.

3.1.1. Для проведения Работ на платной основе, принимается оборудование, на обслуживание которых ООО «Кенфордбел» заключены соответствующие договоры с их поставщиком/изготовителем.

3.1.2. В оказании услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию оборудования на платной основе может быть отказано в следующих случаях:

- по техническим или технологическим причинам оказание бытовой услуги по ремонту не представляется возможным;
- запасные части, фурнитура, сырье или иной материал (далее – материал) либо изделия, переданные заказчиком для оказания услуги по ремонту, недостаточны по количеству, непригодны или недоброкачественны, а также не предусмотрены технологией обслуживания и ремонта, разработанной изготовителем механического транспортного средства, электробытовых товаров;
- Заказчик и исполнитель не достигли согласия по вопросу о стоимости материала (изделия), переданного заказчиком для оказания бытовой услуги по ремонту;
- Заказчик и исполнитель не достигли согласия по срокам оказания бытовой услуги по ремонту;
- у Заказчика имеются явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- материал (изделие) в нарушение требований обязательного для соблюдения технического нормативного правового акта передан заказчиком не в чистом виде;
- в иных случаях, предусмотренных Законодательством.

3.1.3. При приеме оборудования 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 согласованные в заказе сроки выполнения работ, то Работы будут произведены только после согласования окончательной стоимости и/или срока с Заказчиком. Согласование может быть совершено по средствам телефонной связи, по номеру телефона, указанному в Заказе, либо письменно путем оформления нового Заказа.

3.1.4. При выполнении платных Работ устраняются только те неисправности, которые конкретно указал или симптомы которых описывал Заказчик, за исключением случаев, когда заказчик заказал ремонт в полном объеме. Выполнение других Работ не производится без письменного согласия Заказчика.

3.1.5. Все замененные за плату детали возвращаются Заказчику при получении им оборудования из ремонта. Факт получения Заказчиком снятых деталей подтверждается записью в документе, подтверждающем заказ, или ином официальном документе учета исполнителя удостоверяется подписью Заказчика.

3.1.6. В случае, когда Заказчику оказываются услуги по «Обновлению (восстановлению) пользовательского программного обеспечения по технологии производителя оборудования с использованием аппаратных средств», и (или) услуги которые не требуют разборки оборудования в Сервисном центре, Сервисный центр не несет ответственности за скрытые дефекты оборудования.

3.1.7. Гарантийный срок на выполненные Работы по восстановлению оборудования – 4 месяца со дня выдачи оборудования заказчику из ремонта. Работы могут быть выполнены без предоставления гарантии в случаях нарушения Заказчиком условий эксплуатации, транспортирования и хранения, указанных в эксплуатационной документации на оборудование. При нарушении потребителем правил, указанных в руководстве по эксплуатации, механических повреждениях оборудования, возникновения неисправностей вследствие попадания внутрь оборудования посторонних предметов или жидкостей и нарушении пломб гарантийные обязательства ремонтной организации аннулируются.

Послеремонтный гарантийный срок продлевается на время, в течение которого оборудование 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.

3.1.8. дополнительная услуга по сохранению информации, находящейся в памяти оборудования, оказывается при соблюдении следующих условий:

- предоставления Заказчиком отформатированного носителя, не содержащего никакой информации и брака,
- при наличии соответствующих функций в оборудовании,
- при наличии оборудования для осуществления данной операции.

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

3.2. Особенности исчисления сроков оказания услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию оборудования.

3.2.1. ООО «Кенфордбел» обязан произвести Работы в срок, указанный в Заказе.

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 оборудования в сервисный центр до вынесения заключения об изменении стоимости работ.

3.2.3. В случае отсутствия согласия Заказчика на продление срока выполнения работ, изменения стоимости, работы по Заказу прекращаются, а оборудование в исходном (при наличии технической возможности) состоянии возвращается в пункт приема-выдачи для передачи его Заказчику, договор считается расторгнутым с момента поступления оборудования в пункт приема-выдачи.

3.3. Особенности расчетов при оказании услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию оборудования.

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

3.3.2. Заказчик обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после ее приемки Заказчиком. С согласия Заказчика Работы могут быть оплачены им при оформлении заказа полностью или путем внесения аванса. Исполнитель вправе удерживать у себя оборудование до полной оплаты потребителем бытовой услуги, если иное не предусмотрено документом, подтверждающим заказ.

3.3.3. Материал исполнителя, используемый при оказании работ, оплачивается потребителем при оформлении заказа полностью или в размере, определенном соглашением между исполнителем и Заказчиком, с условием окончательного расчета при приемке Заказчиком оборудования.

3.3.4. Если для выполнения заказа требуется срок, превышающий согласованный в заказе, и Заказчик отказывается согласовывать новый срок, то заказ на выполнение Работ расторгается.

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

3.3.6. Услуга по «отмывке» оборудования, подвергшихся воздействию жидкостей, химических веществ или устранение следов неквалифицированного вмешательства, оплачивается Заказчиком во всех случаях, независимо от результатов ремонта.