

**ПРАВИЛА ДИАГНОСТИКИ, СЕРВИСНОГО РЕМОНТА И ГАРАНТИЙНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ КОММУНИКАЦИОННОГО ОБОРУДОВАНИЯ,
КОМПЬЮТЕРОВ И ЭЛЕКТРОННОЙ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ
(Новая редакция. Действует с 01.03.2021 года)**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила диагностики, сервисного ремонта и гарантийного обслуживания коммуникационного оборудования, компьютеров и электронной бытовой техники (далее - Правила) регулируют отношения между потребителем, заказчиком, клиентом, владельцем устройства (далее - Заказчик) и Исполнителем - сервисным центром ООО «СМ-ТЕЛ» (далее – Исполнитель/Сервисный центр) при оказании услуг диагностики и выполнении сервисного ремонта и гарантийного обслуживания коммуникационного оборудования, компьютеров и электронной бытовой техники Заказчика (далее – Устройства), включая Устройства, перечень брендов которых опубликован на интернет-сайте Исполнителя www.sm-tel.ru.

2. В соответствии с пунктом 4 Правил бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 (далее - Правила бытового обслуживания населения), Договор об оказании услуги (выполнении работы) между Заказчиком и Исполнителем оформляется в письменной форме в виде «Акта приема-передачи устройства в ремонт» (далее - Акт приема-передачи).

3. До подписания Договора (Акта приема-передачи) Заказчик в обязательном порядке должен ознакомиться с настоящими Правилами путем их полного прочтения на интернет-сайте Исполнителя www.sm-tel.ru, или в печатной версии, размещенной на информационных стендах в сервисных центрах Исполнителя.

4. Договор считается заключенным между Заказчиком и Исполнителем с момента подписания Акта приема-передачи устройства в ремонт, который заполняется при обращении Заказчика в Сервисный центр Исполнителя.

5. Сдавая свое Устройство в ремонт и подписывая Акт приема-передачи, Заказчик подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами и соглашается с настоящими Правилами в целом, и с каждым пунктом Правил в частности, и несет ответственность за достоверность информации, указанной им в Акте приема-передачи.

6. Сдавая свое Устройство в ремонт и подписывая Акт приема-передачи, Заказчик соглашается со способами уведомления Исполнителем Заказчика и согласования между Исполнителем и Заказчиком существенных условий оказания услуг и выполнения работ (о причинах неисправностей и сроках их устранения, условиях устранения неисправностей, о необходимых ремонтных работах после диагностики Устройства и/или проведения дополнительных работ, которые не были обговорены при приеме оборудования в ремонт, а также стоимости, сроков ремонта, гарантии и возможных рисков):

- при нахождении Заказчика в помещении Сервисного центра, уведомление Исполнителем Заказчика о существенных условиях оказания услуг и выполнения работ и решение Заказчика об их согласовании фиксируются аудио- и/или видеозаписью в помещении, при этом Заказчик соглашается с данным способом фиксации и порядком его проведения;

- при нахождении Заказчика за пределами помещения Сервисного центра, уведомление Исполнителем Заказчика о существенных условиях оказания услуг и выполнения работ и решение Заказчика об их согласовании осуществляются посредством телефонных переговоров по контактному номеру Заказчика, и/или посредством СМС сообщений, и/или посредством

электронной почты, указанным в Акте приема-передачи и/или посредством web-интерфейса на сайте Исполнителя www.sm-tel.ru, при этом Заказчик соглашается с тем, что телефонный разговор между Исполнителем и Заказчиком записывается.

Заказчик соглашается, что описанные в данном пункте способы уведомления Исполнителем Заказчика и согласования между Исполнителем и Заказчиком существенных условий оказания услуг и выполнения работ приравниваются к письменному соглашению между Заказчиком и Исполнителем.

7. Сдавая свое Устройство в ремонт и подписывая Акт приема-передачи устройства в ремонт, Заказчик дает свое согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обработку, использование, распространение (в том числе передачу при сотрудничестве с третьими лицами на территории Российской Федерации, не исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), блокирование, уничтожение, обезличивание своих персональных данных, указанных в оформленном Акте приема-передачи устройства в ремонт (в том числе: Фамилию, Имя, Отчество; адрес регистрации по месту жительства (месту пребывания); контактный телефон для связи с Заказчиком; адрес электронной почты) компании ООО «СМ-ТЕЛ» и представителю компании изготовителя ремонтируемого оборудования для совершения действий, связанных с осуществлением гарантийных и иных обязательств изготовителя/импортёра/уполномоченного лица в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей).

В том числе, Заказчик дает согласие:

- на обработку Исполнителем персональных данных Заказчика с помощью автоматизированных систем управления базами данных, а также иных программных и технических средств. Работа с такими системами осуществляется по указанному выше алгоритму (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, блокирование, уничтожение).

- на получение от компании ООО «СМ-ТЕЛ» и представителя компании изготовителя ремонтируемого оборудования информационных сообщений и звонков относительно прохождения и результата ремонта;

- на передачу от ООО «СМ-ТЕЛ» в компанию изготовителя ремонтируемого оборудования (представителю компании изготовителя) видео и аудио записей процесса обслуживания в целях контроля и совершенствования качества предоставляемого сервиса.

Цели обработки персональных данных: оказание услуг по ремонту, предоставление сервисной и гарантийной поддержки, исполнение иных обязанностей, возложенных законодательством в области защиты прав потребителей, анализ продуктов и услуг, ведение внутрикорпоративной финансовой и операционной отчетности, а также осуществление прямых контактов с Заказчиком для обратной связи, информирования о ходе и статусе ремонта, проведения опросов и исследований уровня удовлетворенности качеством обслуживания.

Персональные данные Заказчика обрабатываются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных». Исполнитель обеспечивает соблюдение конфиденциальности предоставленных Заказчиком персональных данных и безопасность персональных данных при их обработке, предотвращение несанкционированного доступа к информации и (или) передачи ее лицам, не имеющим права на доступ к информации в соответствии с «Политикой в отношении обработки персональных данных ООО «СМ-ТЕЛ», разработанной в соответствии с требованиями ст. 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

«Политика в отношении обработки персональных данных ООО «СМ-ТЕЛ» является общедоступным документом и размещена для ознакомления на интернет-сайте Исполнителя www.sm-tel.ru, а также в печатной версии, на информационных стендах в сервисных центрах Исполнителя.

8. К отношениям между Заказчиком и Исполнителем применяются положения Гражданского Кодекса РФ, Закона о защите прав потребителей и иные применимые нормы действующего законодательства Российской Федерации.

9. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящие Правила, в связи с чем, Заказчик обязуется самостоятельно контролировать наличие изменений в Правилах на интернет-сайте Исполнителя www.sm-tel.ru, или в печатной версии, размещенной на информационных стендах в сервисных центрах Исполнителя. Уведомление об изменении настоящих Правил Исполнитель обязан разместить не позднее, чем за 7 (семь) дней до даты их вступления в силу.

2. Порядок сервисного ремонта

10. Сервисный ремонт (далее - работа /услуга) включает следующие виды работ и услуг:

- проведение диагностики Устройства. Диагностика является обязательным условием сервисного ремонта Устройств и включает в себя: выявление причин возникновения неисправности и определение технической возможности, (методов (способов) их устранения; составление сметы на ремонт Устройства (расчет стоимости запчастей, расходных материалов, комплектующих необходимых для проведения ремонта и расчет стоимости ремонтных работ); определение сроков ремонта).

- проведение ремонта Устройства, включая проведение сложных ремонтов (под понятием «сложный ремонт» понимается любой ремонт Устройства, связанный с восстановлением работоспособности материнской платы, в том числе замена корпусных частей, микросхем, электронных компонентов, модулей и комплектующих);

- установка дополнительного оборудования;

- установка/восстановление программного обеспечения.

11. Срок проведения диагностики - до 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Исполнителем Устройства от Заказчика по Акту приема-передачи. В случае необходимости заказа дополнительных запасных частей для проведения диагностики, срок проведения диагностики согласовывается Сторонами в порядке, установленном в п. 6 настоящих Правил.

3. Порядок приема Устройства на сервисный ремонт. Диагностика Устройства. Согласование дополнительных работ

12. При приеме Устройства на сервисный ремонт, сторонами оформляется Акт приема-передачи устройства в ремонт в котором указывается: Наименование Устройства, его технические характеристики, идентификационные данные (IMEI, серийный номер аппарата и АКБ (при наличии), комплектность и его состояние (описание внешнего вида) на момент приема от Заказчика, а также данные о владельце (ФИО, адрес, контактная информация), заявленные неисправности Устройства со слов Заказчика.

При приеме Устройства в ремонт или при осмотре Устройства уполномоченным лицом Исполнителя, Заказчик обязан сообщить Исполнителю информацию об условиях эксплуатации Устройства, о всех известных ему дефектах и недостатках Устройства и программного обеспечения, обстоятельствах, предшествовавших проявлению дефектов и недостатков и точно указать конкретные дефекты и недостатки, которые требуется исправить в результате ремонта. Данные сведения, указываются в соответствующих разделах Акта приема-передачи.

13. Сдавая свое Устройство в ремонт и, подписывая Акт приема-передачи устройства в ремонт, Заказчик подтверждает, что данные о владельце и Устройстве, перечисленные в п. 12 настоящих Правил внесены сотрудником Сервисного центра в Акт приема-передачи верно.

С момента подписания Заказчиком Акта приема-передачи, претензии о неправильном заполнении Акта приема-передачи, неверном указании состояния (внешнего вида) Устройства, не указания (неверного указания) дефектов Устройства, об отсутствии в получаемом после ремонта Устройстве не указанных в Акте приема-передачи аксессуаров и комплектующих - не принимаются.

14. В случае не сообщения, либо несвоевременного сообщения Заказчиком Исполнителю необходимой информации о дефектах Устройства и программного обеспечения, согласно п. 12 настоящих Правил и ст. 718 ГК РФ, Исполнитель не несет ответственности за возможные убытки Заказчика, связанные как с заявленной неисправностью Устройства, так и с иными возможными неисправностями.

15. Устройства принимаются в ремонт/на диагностику:

- без разборки и без предварительной проверки на возможные неисправности, не указанные в Акте приема-передачи. При этом, все неисправности и повреждения, обнаруженные в Устройстве при его техническом осмотре, диагностике, а также скрытые загрязнениями и/или дополнительными аксессуарами, считаются возникшими до момента приема Устройства Исполнителем.

- без SIM карты, SD, MemoryStick и других карт памяти, а также без аксессуаров (гарнитуры, зарядные устройства, шнуры, чехлы, кабеля, защитные пленки и др.) кроме случаев, когда это необходимо для выполнения ремонта или диагностики. Такой случай фиксируется в Акте приема-передачи дополнительно. Исполнитель не несет ответственности за сохранность перечисленных устройств, при отсутствии соответствующей записи в Акте приема-передачи.

- Забытые SIM карты и карты памяти, в связи с невозможностью их идентификации, возврату не подлежат во избежание огласки и передачи конфиденциальной информации Заказчика третьим лицам или другим Заказчикам в нарушение Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

- Защитные элементы и аксессуары (чехлы, бампера, защитные пленки, защитные стекла и прочее) могут быть удалены с устройства без дополнительного уведомления Заказчика в процессе его диагностики, обслуживания или ремонта. Целостность данных элементов и аксессуаров не гарантируется в связи с одноразовой спецификой использования большинства данных аксессуаров.

16. При сдаче Устройства, во время оформления Акта приема-передачи, Заказчик обязан снять пароль, графический ключ или другую информацию о блокировке доступа к Устройству для осуществления его корректной диагностики и проведении ремонта.

В противном случае, процесс оказания Услуги приостанавливается до тех пор, пока Заказчик не предъявит необходимую информацию или не согласится на платную Услугу по снятию кода/разблокировке Изделия, согласно действующего прейскуранта.

17. При сдаче устройства Apple, Заказчик обязуется отключить блокировку активации функцией «Найти iPhone», «Найти iPad», «Найти iPod» для осуществления ремонта iPhone, iPad, iPod, AppleWatch, соответственно. Исполнитель вправе отказаться принимать Устройство в случае невозможности отключить блокировку активации указанной функцией.

18. Сдавая свое Устройство в ремонт и, подписывая Акт приема-передачи устройства в ремонт, Заказчик дает согласие на замену программного обеспечения на последнюю по дате выпуска версию, в результате которой данные могут быть утрачены.

19. Исполнитель обязуется произвести диагностику и ремонт исключительно заявленной Заказчиком неисправности. По результатам диагностики Устройства Заказчика, Исполнитель, в срок не позднее следующего рабочего дня за днем проведения диагностики, уведомляет Заказчика о выявленных неисправностях и условиях их устранения, о виде ремонтных работ, необходимых для восстановления работоспособности Устройства, сроках и стоимости работ только в случае, если данные причины не были указаны в Акте приема-передачи.

20. При выявлении по результатам диагностики необходимости выполнения дополнительных работ по устранению неисправностей, которые не были указаны в Акте приема-передачи, Исполнитель обязан согласовать с Заказчиком условия проведения дополнительных работ, их сроки и стоимость в порядке, установленном в п. 6 настоящих Правил.

21. Заказчик обязан в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня получения уведомления от Исполнителя о необходимости выполнения дополнительных работ по устранению неисправностей по результатам диагностики, которые не были указаны в Акте приема-передачи, подтвердить свое согласие (отказ) на проведение таких дополнительных работ и согласовать с Заказчиком условия проведения дополнительных работ, их сроки и стоимость в порядке установленном в п. 6 настоящих Правил.

22. При отсутствии, в указанный срок, со стороны Заказчика подтверждения и согласования условий проведения дополнительных работ, их сроков и стоимости, а также при несогласии (отказе) Заказчика с изменениями стоимости работ, или с выполнением дополнительных работ, дальнейший ремонт Устройства не производится, Устройство возвращается Заказчику, оплате подлежат фактически выполненные Исполнителем ремонтные работы.

23. В случае невозможности или нецелесообразности проведения работ по восстановлению работоспособности Устройства, Исполнитель информирует Заказчика и возвращает Устройство без проведения ремонта.

4. Ремонт Устройства. Срок выполнения работ

24. При периодическом характере проявления заявленного дефекта в Устройстве, датой начала работы по его устранению будет считаться день устойчивого проявления дефекта в Сервисном центре. При этом, время проведения диагностики Устройства, должно превышать периодичность проявления заявленного дефекта в два - три раза для корректной идентификации неисправности. Если дефект в условиях Сервисного центра не проявляется, то Устройство признаётся исправным и ремонт не производится (Исполнитель вправе отказаться от выполнения ремонта). Причины проявления дефекта (сбоя) в условиях постоянного места эксплуатации Устройства могут быть вызваны как нарушением условий эксплуатации Устройства самим Заказчиком, так и влиянием внешних факторов, присущих только месту постоянной эксплуатации, а именно:

- отклонение напряжения от установленного ГОСТ-32144-2013 в пределах более 10% и длительностью более одной минуты;
- наличие сильных излучений или магнитных полей создаваемых каким-либо сторонним электрооборудованием;
- эксплуатация Устройства в условиях повышенной влажности или несоответствующего условиям эксплуатации Устройства температурного режима;
- повышенный уровень вибрации (ГОСТ-12.1.012-78) при транспортировке или эксплуатации Устройства в конкретном месте.

Влияние вышеперечисленных факторов по отдельности или вместе, в различных комбинациях, является нарушением условий эксплуатации Устройства.

25. В случае отсутствия запчастей, расходных материалов, комплектующих, технической документации, ит.п., а также высокой стоимости ремонта и его экономической нецелесообразности, Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от проведения ремонта. При этом, стоимость проведения диагностики с Заказчика не взимается.

26. В случае отказа Заказчика в одностороннем порядке от проведения ремонта и/или обслуживания Устройства после диагностики, в случае экономической целесообразности выполнения этого ремонта (стоимость ремонта не превышает 60% стоимости нового Устройства), Заказчик обязуется оплатить Исполнителю услуги по диагностике Устройства согласно Прейскуранту, а также возместить Исполнителю все фактически понесенные им расходы, связанные с надлежащим выполнением этой услуги в соответствии со ст. 32 Закона о защите прав потребителей.

27. Исполнитель обязуется осуществить работы по восстановлению работоспособности Устройства Заказчика и устранению выявленных в процессе диагностики Устройства неисправностей на условиях и в сроки согласованные с Заказчиком в порядке, установленном настоящими Правилами и сдать их результат Заказчику.

В случае, если иной срок ремонта не согласован сторонами, Исполнитель обязуется произвести ремонт Устройства в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня приема Устройства по акту приема-передачи.

В случае невозможности завершения ремонта в согласованные сроки (в связи с отсутствием запчастей, расходных материалов, комплектующих, технической документации, и т.п.), Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить об этом Заказчика с указанием причин задержки.

28. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика об окончании ремонтных работ в срок не позднее следующего рабочего дня за днем их окончания в порядке установленном в п. 6 настоящих Правил. При недоступности номера телефона Заказчика, указанного в Акте приема-передачи, Исполнителем производятся дальнейшие попытки уведомления Заказчика в течение последующих 7 (семи) календарных дней.

29. Заказчик обязан забрать (получить) отремонтированное Устройство в срок не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления от Исполнителя об окончании ремонтных работ и оплатить выполненные работы.

30. Выдача Устройства Заказчику осуществляется только при наличии Акта приема-передачи устройства в ремонт.

В случае утери Акта приема-передачи устройства в ремонт, в соответствии с пунктом 5 Правил бытового обслуживания населения, Устройство может выдано Заказчику исключительно на основании письменного заявления Заказчика по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Данные Заказчика в паспорте или ином документе удостоверяющем личность и в Акте приема-передачи устройства в ремонт должны совпадать.

31. Иной документ, удостоверяющий личность Заказчика, должен быть общеизвестного образца и персонал Сервисного центра должен иметь возможность его безошибочно идентифицировать. В соответствии с Указом Президента РФ от 13.03.1997 № 232, Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 № 828, Постановлением Правительства РФ от 12.02.2003 № 91, Постановлением Правительства РФ от 09.04.2001 № 274, Приказом Министра обороны РФ от 18.07.2014 № 495, Приказ МВД России от 13.11.2017 N 851, Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ, Федеральным законом от 31.05.2002 N 62-ФЗ, Федеральным законом от 19.02.1993 № 4528-1, кроме паспорта гражданина РФ, документами, удостоверяющими личность, являются:

- водительское удостоверение.
- заграничный паспорт гражданина РФ; временное удостоверение личности гражданина РФ; паспорт иностранного гражданина; дипломатический паспорт; служебный паспорт;
- удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса;
- документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ; удостоверение беженца; свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу; свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ;

32. Исполнитель не несет ответственности за выдачу Устройства лицу, предъявившему Акт приема-передачи устройства в ремонт, но не указанному в Акте приема-передачи, при отсутствии уведомления от Заказчика об утрате Акта приема-передачи.

33. Передача Исполнителем отремонтированного Устройства Заказчику осуществляется при его обращении, на основании подписанного сторонами «Акта выполненных работ»/ «Акта выполненных работ и технического состояния» (далее - Акт выполненных работ), при условии оплаты Заказчиком полной стоимости выполненных Работ.

34. До подписания Акта выполненных работ, Заказчик обязан осмотреть и принять выполненную работу (ее результат), а при обнаружении недостатков - немедленно заявить об этом Исполнителю. Недостатки должны быть описаны в Акте выполненных работ либо в ином документе или оговорены иным образом.

35. Факт подписания Заказчиком Акта выполненных работ является подтверждением передачи/приемки Устройства и надлежащего выполнения Работ Исполнителем и подтверждением отсутствия претензий со стороны Заказчика к качеству Работ, а также к качеству, функционированию (потребительским свойствам) и комплектности самого Устройства.

36. В случае неявки Заказчика за получением результата выполненной работы (получением отремонтированного Устройства от Исполнителя) или иного уклонения Заказчика от его приемки в срок, установленный п. 29 настоящих Правил, Исполнитель вправе, на основании ст.ст. 738, 327 ГК РФ и пункта 13 Правил бытового обслуживания населения, письменно предупредив Заказчика, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат выполненной работы (отремонтированное Устройство) за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся Исполнителю платежей, внести в депозит нотариуса. При этом, стоимость услуг нотариуса, в соответствии с тарифом нотариуса, по принятию в депозит денежных сумм также вычитается и оплачивается из вырученной суммы.

37. В случае, если в срок, установленный п. 29 настоящих Правил, после уведомления (либо попытки уведомления) Исполнителем Заказчика о фактически завершеном ремонте и/или диагностике, в порядке указанном в п. 28 настоящих Правил, Заказчик не явился за получением результата выполненной работы (получением отремонтированного Устройства от Исполнителя) и не оплатил стоимость выполненных ремонтных Работ, Исполнитель вправе начислить штрафную неустойку (пени) в размере 10 (десять) рублей за каждый день просрочки оплаты стоимости выполненных ремонтных Работ. Пени начисляются со дня, следующего за днем истечения срока, установленного п. 29 настоящих Правил, по день погашения задолженности Заказчика по оплате стоимости выполненных ремонтных Работ.

38. При обращении Заказчика для получения отремонтированного Устройства от Исполнителя до истечения двух месяцев со дня предупреждения о продаже, в порядке предусмотренном п. 36 настоящих Правил, выдача Устройства производится при условии полной оплаты Заказчиком всей стоимости выполненных ремонтных Работ и пени за просрочку оплаты в соответствии со ст.ст. 330, 331 Гражданского кодекса РФ.

39. В случае невозможности реализации невостребованного Заказчиком Устройства по истечении 6 (шести) месяцев после уведомления (либо попытки уведомления) Исполнителем Заказчика о фактически завершеном ремонте и/или диагностике, в порядке указанном в п. 28 настоящих Правил, дальнейшее хранение невостребованного Заказчиком Устройства не производится. Устройство может быть утилизировано Исполнителем.

Если же утилизация Устройства невозможна в условиях Сервисного центра и может быть выполнена только сторонними организациями на платной основе, а реализация Устройства невозможна или экономически не целесообразна (цель погашения задолженности Заказчика перед Исполнителем реализацией Устройства не достигается), Устройство может продолжать храниться в Сервисном центре и может быть выдано Заказчику, в случае его обращения, при условии полной оплаты Заказчиком всей стоимости выполненных ремонтных Работ и пени за просрочку оплаты. При этом, претензии по сохранности внешнего вида, целостности и работоспособности Устройства Исполнителем не принимаются.

5. Стоимость работ и порядок оплаты

40. Стоимость работ по ремонту негарантийного Устройства (стоимость сервисных работ) рассчитывается исходя из вида работ, временных затрат, типа Устройства Заказчика и определяется по Прейскуранту (прайс-листу) устанавливаемому Исполнителем в одностороннем порядке, опубликованному на интернет-сайте Исполнителя www.sm-tel.ru и размещенному в печатной версии на информационных стендах в сервисных центрах Исполнителя.

Стоимость сервисных работ по осуществлению ремонта Устройства изменяется в соответствии с изменением Прейскуранта (прайс-листа) устанавливаемом Исполнителем в одностороннем порядке.

41. До подписания Договора (Акта приема-передачи) Заказчик в обязательном порядке должен ознакомиться с Прейскурантом (прайс-листом) Исполнителя, путем его полного прочтения на интернет-сайте Исполнителя www.sm-tel.ru, или в печатной версии, размещенной на информационных стендах в сервисных центрах Исполнителя и, при необходимости, уточнить стоимость работ и услуг.

Сдавая свое Устройство в ремонт и подписывая Акт приема-передачи, Заказчик подтверждает, что он ознакомился и соглашается с Прейскурантом (прайс-листом) Исполнителя.

42. При приеме Устройства в ремонт, между Заказчиком и Исполнителем оговариваются только приблизительные стоимость сервисных работ и срок ремонта, которые могут быть указаны в Акте приема-передачи.

Исполнитель, после диагностики Устройства, и/или в процессе ремонта Устройства, может пересмотреть предварительно согласованную стоимость работ и их сроки в связи с выявлением необходимости выполнения дополнительных работ и/или приобретения материалов и комплектующих для устранения заявленной в Акте приема-передачи неисправности и/или при обнаружении Сервисным центром дефектов, не указанных Заказчиком, а также при изменении в период проведения ремонта сроков поставки и цен на материалы и комплектующие;

Порядок согласования между Заказчиком и Исполнителем стоимости сервисных работ по ремонту Устройства и дополнительных работ указан в пунктах 20 - 22 настоящих Правил.

Согласование и изменение стоимости сервисных работ по ремонту Устройства производится способами, указанными в п. 6 настоящих Правил.

43. Заказчик производит оплату стоимости сервисных работ по ремонту Устройства в рублях наличными денежными средствами или в порядке безналичного расчета, в том числе банковской картой на терминале в Сервисном центре.

44. При оплате Заказчиком стоимости сервисных работ наличными денежными средствами или в порядке безналичного расчета, Исполнитель передает Заказчику документы, подтверждающие получение Заказчиком Устройства из ремонта и отсутствие претензий Заказчика к качеству оказанных Исполнителем услуг и состоянию Устройства: кассовый чек, акт выполненных работ.

6. Ограничения ответственности Исполнителя

45. В соответствии со ст.ст. 732, 736, Гражданского Кодекса РФ и ст. 36 Закона о защите прав потребителей, Исполнитель уведомляет Заказчика об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) и исключающих ответственность Исполнителя:

46. При замене части Устройства, Исполнитель несет ответственность только за данную заменяемую часть Устройства.

47. Исполнитель не несет ответственности за возможную частичную или полную потерю данных в индивидуальной памяти Устройства (настройки, список контактов, расписание, фотографии, мелодии, содержания записной книги и т.п.) в результате проведения диагностики, ремонта, замены блоков памяти, других носителей информации, плат, или при восстановлении, установке, обновлении программного обеспечения (перепрограммирования (прошивки), русификации, разблокировки).

Заказчик уведомлен о необходимости самостоятельно и заблаговременно принять меры по резервному копированию информации.

48. Заказчик согласен с тем, что Исполнитель не несет ответственности за возможную неработоспособность Устройства или его отдельных компонентов при невозможности проверки всех функций Устройства. Невозможность проверки всех функций Устройства отражается в Акте приема-передачи.

49. Заказчик предупрежден о важном условии проведения сложных ремонтов, включающих работы по пайке. Из-за технологических особенностей ремонта возможен выход Устройства из строя без возможности его восстановления. Выражая согласие на сложный ремонт Устройства в порядке установленном в п. 6 настоящих Правил, Заказчик принимает на

себя весь риск возможной утери работоспособности Устройства по причине технологических особенностей ремонта, не зависящих от действий Исполнителя. В этом случае, Исполнитель не несет ответственности за утрату работоспособности Устройства согласно п. 3 ст. 35 Закона о защите прав потребителей.

50. В случае деформации корпуса Устройства и необходимости замены дисплея (экрана) необходимо сначала заменить корпус Устройства и только после этого проводить работы по замене дисплея (экрана). Если при деформации корпуса Клиент отказывается от замены корпуса Устройства и по настоянию Клиента Исполнитель выполняет работы по замене дисплея (экрана) без замены корпуса, то Клиент лишается гарантии на все выполненные работы и замененные части устройства, кроме дисплея (экрана) на который действует ограниченная гарантия согласно п. 71.9. настоящих Правил.

51. В случае обнаружения деформации аккумулятора Устройства, независимо от заявленной неисправности, Клиент уведомлен, что сначала необходимо заменить аккумулятор Устройства, а затем проводить остальные требуемые работы по ремонту. Если по настоянию Клиента Исполнитель выполняет работы по ремонту без замены аккумулятора, то Клиент лишается гарантии на все выполненные работы и замененные части устройства, кроме дисплея (экрана) на который действует ограниченная гарантия согласно п. 71.9. Правил.

52. Сдавая свое Устройство в ремонт и подписывая Акт приема-передачи устройства в ремонт, Заказчик соглашается с вышеизложенными основаниями исключения ответственности Исполнителя.

7. Порядок гарантийного обслуживания. Сроки и ограничения гарантии

53. Исполнитель предоставляет гарантию на проведенные им работы и замененные части Устройства в течение установленного Исполнителем гарантийного срока.

54. Гарантия Исполнителя на проведенные работы и замененные части Устройства распространяется по отдельности на каждую работу по ремонту (исключительно на устранённые дефекты в случае возникновения аналогичной неисправности).

55. На Работы, запчасти, комплектующие и оборудование, предоставленные Исполнителем, устанавливается гарантийный срок:

- на ремонтные работы, проведенные Исполнителем - 30 (тридцать) дней;
- на оригинальные запасные части, комплектующие и оборудование, предоставленные Исполнителем - 90 (девяносто) дней;
- на неоригинальные запасные части, комплектующие и оборудование, предоставленные Исполнителем - 30 (тридцать) дней.

56. Гарантия на сервисный ремонт Устройств, повреждения которых были вызваны воздействием жидкости либо возникли в результате механического воздействия, устанавливается 14 дней (касается также Устройств, следы воздействия жидкости (следы электрохимической коррозии) в которых обнаружены в ходе предремонтной диагностики).

57. Гарантия Исполнителя не распространяется:

- на запасные части, комплектующие и оборудование предоставленные Заказчиком;
- на программное обеспечение;
- на функции Устройства, не работавшие до ремонта, если работ по восстановлению работоспособности этих функций не было в Акте выполненных работ;
- на ремонтные работы и комплектующие при осуществлении замены корпусных компонентов Устройства (исключая случаи установки корпусных комплектующих со скрытыми дефектами, обнаруженными в пределах первых двух недель с момента оказания услуги).

58. Гарантийный срок на сервисный ремонт Устройств исчисляется с момента подписания Исполнителем и Заказчиком Акта выполненных работ, подтверждающего факт выполнения работ.

59. Исполнитель, в согласованные с Заказчиком сроки, осуществляет гарантийный ремонт Устройства в течение срока бесплатного сервисного обслуживания при условии наличия у Заказчика или Исполнителя подписанного Сторонами Акта выполненных работ в отношении данного Устройства.

60. Если Исполнителем и Заказчиком не согласовано иное, срок выполнения гарантийного ремонта не должен превышать 45 (сорок пять) календарных дней с даты получения Устройства по Акту приема-передачи.

В случае невозможности завершения ремонтных работ в согласованные сроки (в связи с отсутствием запчастей, расходных материалов, комплектующих, технической документации, и т.п.), Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить об этом Заказчика с указанием причин задержки.

61. При ремонте по гарантии в течение срока бесплатного сервисного обслуживания, срок первоначальной гарантии продлевается на количество дней нахождения Устройства в сервисном центре Исполнителя, в течение которых проводился гарантийный ремонт.

62. В случае, если в течение срока бесплатного сервисного обслуживания вышла из строя замененная часть Устройства, то при наличии гарантии и отсутствии каких-либо ограничений гарантии согласно условий настоящего Договора, Исполнитель обязуется при наличии брака в производстве самой замененной части Устройства или при неправильной ее установке по вине Исполнителя осуществить повторный ремонт за свой счет.

63. **Гарантийный ремонт.** Исполнитель, как авторизованный Сервисный центр, осуществляет ремонт Устройств Заказчика, признанный гарантийным на основании Гарантийных обязательств производителя соответствующих Устройств и договоров, заключенных между Исполнителем и производителями Устройств, на безвозмездной для Заказчика основе, в соответствии с условиями гарантии и в течение гарантийного срока, установленными производителями Устройств.

64. Гарантийный ремонт на основании Гарантийных обязательств производителя осуществляется в порядке и на условиях, установленных производителями Устройств.

65. Исполнитель принимает на гарантийное обслуживание Устройство от Заказчика, если Устройство соответствует условиям гарантийного обслуживания, установленным соответствующим производителем.

В случае отсутствия (неправильного оформления) гарантийного талона на Устройство, дата приобретения Устройства может быть подтверждена соответствующими платежными документами.

Если условиям гарантийного обслуживания соответствующего производителя не установлено иное, при невозможности установить дату продажи, срок гарантии исчисляется с даты изготовления Устройства, определяемой при возможности по его серийному номеру.

66. Срок гарантийного ремонта зависит от сложности выявленной неисправности и наличия запасных частей, комплектующих и оборудования на складе Исполнителя.

Если Сторонами не согласовано иное, срок выполнения гарантийного ремонта не должен превышать 45 (сорок пять) календарных дней с даты получения Устройства по Акту приема-передачи.

В случае невозможности завершения ремонтных работ в согласованные сроки (в связи с отсутствием запчастей, расходных материалов, комплектующих, технической документации, и т.п.), Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить об этом Заказчика с указанием причин задержки.

67. Исполнитель вправе выдать Заказчику Акт о неремонтопригодности Устройства только при соблюдении условий, установленных производителем Устройства.

68. **Исполнитель вправе отказаться от Гарантийного обслуживания:**

- в случае несоблюдения Заказчиком условий гарантийного обслуживания соответствующего производителя, перечень которых прилагается в гарантийном талоне на Устройство или размещен на официальном сайте соответствующего производителя. При отсутствии гарантийного талона на Устройство, Стороны руководствуются Условиями гарантийного обслуживания соответствующего производителя;

- в случаях указанных в разделе «Общие условия гарантийного обслуживания» (п. 71 настоящих Правил).

69. В случае отказа Исполнителя от Гарантийного обслуживания Устройства Заказчика, по основаниям, изложенным в п. 68 настоящих Правил, Исполнитель составляет мотивированный Акт технического состояния с указанием причины отказа в Гарантийном обслуживании. Копия Акта передается Заказчику.

8. Общие условия гарантийного обслуживания

70. Положения настоящего раздела Правил, как и некоторые иные условия настоящих Правил являются правилами и условиями эффективного и безопасного использования выполненных работ. Нарушение таких правил влечет ограничение гарантийного обслуживания либо отказ в гарантийном обслуживании на основании ст. 10 Закона о защите прав потребителей.

71. Устройство не подлежит гарантийному обслуживанию в следующих случаях:

71.1. Обнаружение следов несанкционированного вскрытия Устройства, а также нарушение целостности гарантийных пломб внутри Устройства, наличие следов неквалифицированного ремонта;

71.2. Обнаружение следов механического или иного повреждения Устройства (следы удара, вмятины, царапины, сколы, следы воздействия предельных температур, попадания внутрь корпуса насекомых и других посторонних веществ и предметов) и прочих неисправностей, возникших по вине Клиента в результате неправильной или небрежной эксплуатации Устройства;

71.3. Обнаружение внутри Устройства следов попадания влаги (коррозия, окисление, активация индикаторов влажности, разводы и прочие следы влаги);

71.4. Обнаружение признаков подключения к не рекомендованным источникам электропитания, не предназначенным для данного Устройства зарядным устройствам, равно как и повреждение Устройства, вызванное скачками напряжения в электросети;

71.5. Обнаружение признаков использования Устройства совместно с аксессуарами, не рекомендованными изготовителем;

71.6. Наличие внешних и внутренних механических повреждений (потертости, царапины, сколы, трещины и т.п.) на замененных частях Устройства;

71.7. Изменение программного обеспечения Устройства (кроме случаев, когда это изменение явилось следствием обновления программного обеспечения, предусмотренного изготовителем);

71.8. Гарантийный талон содержит незаверенные исправления. Серийный номер Устройства не соответствует номеру, указанному на Устройстве или в гарантийном талоне. Отсутствует возможность идентификации Аппарата - отсутствует или удалён стикер (бирка, информационная табличка и т.д.) с серийным номером, IMEI, ID-оборудования.

71.9. Ограниченная гарантия.

Гарантия на дисплей (экран) Устройства не действует, если по результатам диагностики выяснится, что замененная часть была повреждена, в том числе от деформации корпуса или аккумулятора.

При выявлении деформации корпуса или аккумулятора, все остальные неисправности и дефекты любых других замененных частей Устройства также не подлежат гарантийному обслуживанию, так как являются следствием деформации корпуса или аккумулятора.

72. Информация о вышедших из строя узлах и блоках сданного в гарантийный ремонт Устройства и о причинах его неисправности являются конфиденциальной информацией

изготовителя, не подлежащей огласке и распространению. После осуществления гарантийного обслуживания, информация подобного плана передаётся Заказчику только в общем виде.

73. Все замененные в процессе гарантийного ремонта запасные части, комплектующие и оборудование являются собственностью Производителя и Заказчику не возвращаются.

9. Прочие условия

74. Сервисный центр размещает информацию о ходе и об окончании ремонтных работ на своем интернет-сайте www.sm-tel.ru и предоставляет Заказчику личный код для просмотра информации на сайте. Обновление информации на интернет-сайте Исполнителя происходит не менее 2-х раз в день.

75. Ответственность Исполнителя.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

76. Претензионный порядок урегулирования спора обязателен. Претензионный порядок считается надлежаще исполненным в любом из следующих случаев:

- Заказчик вручает претензионное письмо с указанием своих реквизитов и адреса регистрации (почтового адреса) в двух экземплярах сотруднику Сервисного центра Исполнителя. Сотрудник Сервисного центра Исполнителя регистрирует полученное претензионное письмо, второй экземпляр передаёт Клиенту с указанием даты получения претензионного письма, ставит подпись с расшифровкой подписи (или штамп);

- Заказчик направляет претензионное письмо заказным письмом с почтовым уведомлением и почтовой описью вложенных документов (в случае направления подлинных документов - с объявленной ценностью) через отделение Почты России в адрес Исполнителя: 614007, г. Пермь, ул. Революции, д. 18.

77. В случае, если между Исполнителем и Заказчиком не было достигнуто согласия в претензионном порядке, то споры по искам Заказчика рассматриваются в суде, в соответствии с требованиями Закона о защите прав потребителей и нормами законодательства РФ.

78. Все документы, передаваемые между Заказчиком и Исполнителем с помощью электронно-технических средств, средств электросвязи являются обязательными для обеих Сторон, с последующей заменой копий указанных документов на оригиналы.

Условие о замене на оригиналы не распространяется на уведомления и согласования Сторон выполненные посредством телефонных переговоров по контактному номеру Заказчика, и/или посредством СМС сообщений, и/или посредством электронной почты, указанным в Акте приема-передачи, которые в соответствии с п. 6 настоящих Правил приравниваются к письменному соглашению.

Реквизиты Исполнителя

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «СМ-ТЕЛ»

Сокращенное наименование: ООО «СМ-ТЕЛ»

Адрес места нахождения: 614007, г. Пермь, ул. Революции, д. 18

Тел.: + 7 (342) 258-18-18; 8-800-302-17-59

ОГРН: 1145958008591

ИНН: 5904993520

КПП: 590401001

Банк, в котором открыт расчетный счет: ПАО АКБ «Урал ФД»

Р/счет: 40702810900000006285

К/счет: 301018100000000790

БИК банка: 045773790