Договор оказания услуг по гарантийному ремонту.

г. Москва

"ООО "Современный Сервис" в лице генерального директора Ткачевой Н.В., действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", с одной стороны

и , именуемый (ая) в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, совместно именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

"1.1. По договору оказания услуг по гарантийному ремонту Исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать, а Заказчик обязуется принять следующие услуги:

1.1.1. Предварительная диагностика устройства (оборудования) Заказчика, за исключением устройств торговых марок Lenovo, HP (торговая линейка HP Commercial).

1.1.2. Услуги по гарантийному ремонту устройства (оборудования) Заказчика согласно технического задания (Приложение 1).

1.1.3. При поступлении от Заказчика запроса на проведение предварительной диагностики устройства (оборудования) торговой марки Lenovo или HP (торговая линейка HP Commercial) без проведения гарантийного ремонта (когда устройство (оборудование) находится на гарантии), Исполнитель не проводит предварительную диагностику устройства (оборудования) без проведения гарантийного ремонта, как самостоятельную услугу, и не выдает справок относительно качества устройства (оборудования). Заказчик уведомлен, что в данном случае ему надлежит обратиться в торговую организацию (к продавцу).

1.2. При поступлении от производителя (изготовителя) запроса в адрес Исполнителя о передаче устройства (оборудования) Заказчика в ремонтный цех производителя (изготовителя), Исполнитель обязуется передать свои обязательства по оказанию услуг по гарантийному обслуживанию устройства (оборудования) согласно технического задания Заказчика по настоящему договору производителю (изготовителю), в соответствии с договором с производителем (изготовителем) и руководством для авторизованных сервисных центров. Заказчик уведомлен Исполнителем, что в подавляющем большинстве случаев устройство (оборудование), находящееся на гарантии, подлежит передаче производителю (изготовителю) для гарантийного обслуживания.

1.2.1. Получение согласия Заказчика на такую передачу не требуется, Заказчик не уведомляется Исполнителем о передаче устройства (оборудования) производителю (изготовителю), его осведомленность о такой передаче предполагается в виду подписания настоящего договора.

1.2.2. В случае возникновения претензий по качеству проведенного производителем (изготовителем) гарантийного ремонта, Заказчик направляет их в адрес производителя (изготовителя).

1.2.3. В целях исполнения положений ст. 9 Закона РФ "О защите прав потребителей" Заказчик уведомлен о том, что достоверную информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах) может найти на официальном сайте производителя (изготовителя, импортера, продавца). Достоверная информация об Исполнителе размещена на официальном сайте Исполнителя https://www.modernservice.ru/ , а также в "Уголке потребителя" в сервисном центре.

1.3. Местом оказания услуг является г. Москва или Московская область.

2. Особенности оказания услуг

"2.1. Передаваемое Заказчиком устройство (оборудование) принимается Исполнителем на предварительную диагностику для определения возможности устранения заявленной неисправности и выполнения требуемых работ.

2.2. Заказчик предупрежден, что его устройство (оборудование) принимается без разборки и проверки внутренней комплектации, проверки на предмет наличия внутренних скрытых дефектов, повреждений и неисправностей.

2.3. Заказчик доверяет проведение предварительной диагностики и ремонта Исполнителю и согласен, что все неисправности, в том числе не заявленные, внутренние скрытые дефекты, недокомплектация, обнаруженные в устройстве (оборудовании) при проведении Предварительной диагностики, возникли до приема устройства (оборудования) по данному Договору.

2.4. Заказчик доверяет проведение предварительной диагностики и ремонта Исполнителю и согласен, что Исполнитель обладает надлежащей квалификацией и необходимыми специальными знаниями для выполнения диагностики и ремонта. Заказчик уведомлен Исполнителем, что вмешательство Заказчика в ход проведения диагностики или ремонта (дачи указаний относительно проведения диагностики или ремонта) может снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

2.5. В соответствии с ч. 3 ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" Заказчик предупрежден Исполнителем о возможной полной и частичной утрате работоспособности устройства (оборудования), сданного на диагностику, при наличии заявленных Заказчиком дефектов в виду особых технических свойств устройства (оборудования), если указанные свойства не могли быть обнаружены при приемке устройства (оборудования).

2.6. Если для выявления заявленного Заказчиком недостатка не требуется проведение дополнительной проверки составных частей устройства (оборудования) Заказчика, либо Заказчиком не было заявлено о неработоспособности таких составных частей, то Исполнитель не проводит дополнительной проверки и не несет ответственности за работоспособность составных частей устройства (оборудования) Заказчика. Под составными частями понимается привод, жесткий диск, аккумуляторная батарея и иное.

2.7. Заказчик согласен, что при необходимости проведения работ Исполнителем данные на носителях информации, находящихся в устройстве (оборудовании) Заказчика, в процессе их выполнения могут быть утрачены, а также может быть произведен сброс настроек до заводского состояния или обновление программного обеспечения до версии, рекомендуемой производителем. Исполнитель уведомил Заказчика о необходимости копирования информации с устройства (оборудования) Заказчика на внешние носители и не несет ответственности за утрату такой информации в процессе ремонта или диагностики, согласно ч. 3 ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей". Обновление программного обеспечения и сброс настроек не классифицируются как ремонт.

2.8. При передаче оборудования Исполнителю без основного носителя информации (жесткий или SSD диск) Заказчик согласен с невозможностью проведения объективной его диагностики, и как следствие, возможным обнаружением дополнительных, не заявленных ранее, неисправностей при приеме техники от Исполнителя после окончания работ. В случае обнаружения таковых, данный Договор считается исполненным, на устранение вновь обнаруженных неисправностей заключается новый договор на оказание услуг.

2.9. В соответствии с ч. 3 ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" Заказчик принимает на себя риск возможной полной или частичной утраты работоспособности устройства (оборудования) или отдельных его узлов и блоков в процессе ремонта в случае выявленных Исполнителем нарушений условий эксплуатации Заказчиком (или иным владельцем) устройства (оборудования), наличия следов коррозии, попадания жидкости (конденсата), механических повреждений, выполненного ранее неквалифицированного ремонта.

2.10. Все работы по гарантийному обслуживанию/ремонту производятся в порядке и на условиях Договора купли-продажи устройства (оборудования) и условиях производителя (изготовителя, импортера), изложенных в документации к устройству (оборудованию) или на интернет ресурсах (сайтах) производителя (изготовителя, импортера).

2.11. Исполнитель осуществляет гарантийное обслуживание/ремонт с использованием процедур, методов, инструментов, предписанных производителем (изготовителем, импортером) устройства (оборудования).

2.12. После проведения предварительной диагностики и подтверждения Исполнителем гарантийного случая, работы по устранению неисправности проводятся без согласования с Заказчиком.

2.13. В случае передачи Исполнителем устройства (оборудования) для проведения работ по ремонту производителю (изготовителю, импортеру) по его требованию, Заказчик отказывается от претензий к Исполнителю. Свои претензии по качеству выполненных работ, срокам, внешнему виду Заказчик, согласно действующего законодательства, вправе предъявить производителю (изготовителю, импортеру).

2.14. При проведении гарантийного ремонта могут быть использованы как новые, так и бывшие в употреблении восстановленные детали и компоненты (включая ремонт путем замены комплектующих), эквивалентные новым по производительности и надежности, без дополнительного уведомления Заказчика.

"

3. Отказ в гарантийном обслуживании

3.1. Исполнитель оставляет за собой право отказать в гарантийном обслуживании/ремонте и перевести его в платный с обязательным уведомлением Заказчика, если в процессе диагностики устройства (оборудования) будут выявлены нарушения условий эксплуатации; механические повреждения (вмятины, сколы, трещины и прочие явные повреждения); повреждения жидкостью; не квалифицированное вмешательство во внутреннюю конструкцию или ее изменение, не соответствующее заводской; наличие предметов, не являющихся частями данного устройства (оборудования). В данном случае настоящий договор расторгается по соглашению сторон, устройство (оборудование) подлежит возврату Заказчику после подписания соглашения о расторжении настоящего договора.

3.2. Отказ в гарантийном обслуживании может быть вызван отсутствием у производителя на территории Российской Федерации оборудования и запасных частей в виду принятых ограничений на ввоз товаров и запасных частей на территорию Российской Федерации. В данном случае обязательство Исполнителя по настоящему Договору прекращается на основании ч. 1 ст. 416 ГК РФ в связи с невозможностью исполнения.

3.3. В случае отказа в гарантийном обслуживании/ремонте и последующего отказа Заказчика от платного ремонта (после уведомления Исполнителем), Заказчик обязуется оплатить Исполнителю стоимость услуг по предварительной диагностике устройства (оборудования) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

4. Сроки оказания услуг

"4.1. Сроки проведения гарантийного ремонта могут составлять, при наличии комплектующих на складе Исполнителя до 10 дней, а в случае их отсутствия - до 45 дней, если иное не оговорено в дополнительных условиях с Заказчиком.

4.2. Заказчик предупрежден о возможной задержке поставки необходимых комплектующих из-за действий (бездействий) производителя (изготовителя, импортера). В этом случае Заказчик отказывается от претензий к Исполнителю в случае отсутствия или просрочки поставки необходимых комплектующих производителем (изготовителем, импортером) на склад и направляет свои претензии в адрес производителя (изготовителя, импортера). В случае отсутствия на складе необходимых для проведения ремонта комплектующих или отказа Заказчика от ожидания их поставки настоящий Договор расторгается по соглашению сторон. Оплата с Заказчика за проведенную диагностику и выполненную работу не взимается.

5. Срок действия договора

"5.1. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует до полного исполнения сторонами своих обязательств.

6. Права и обязанности сторон

"6.1. Заказчик обязуется:

6.1.1. Принять оказанные в соответствии с настоящим договором услуги;

6.1.2. Предъявлять производителю (изготовителю) претензии по качеству проведенного гарантийного ремонта, если такой ремонт проводился производителем (изготовителем);

6.1.3. Получить устройство (оборудование) в течение 10 дней после уведомления Исполнителем об окончании работ по гарантийному ремонту;

6.1.4. Выполнять условия и следовать рекомендациям, данным Исполнителем по правильной эксплуатации и хранению устройства (оборудования).

6.2. Исполнитель обязуется:

6.2.1. Принять устройство (оборудование) от Заказчика на предварительную диагностику без разборки и проверки внутренней комплектации, проверки на предмет наличия внутренних скрытых дефектов, повреждений и неисправностей, видимые недостатки устройства отразить в Техническом задании (Акте приемки) (Приложение 1);

6.2.2. Качественно оказать Заказчику услуги в объеме и сроки, предусмотренные настоящим договором;

6.2.3. Осуществить по заявке Заказчика все необходимые согласно настоящего договора виды технического обслуживания (ремонта) в строгом соответствии с рекомендациями производителя (изготовителя);

6.2.4. Передать неисправные части, детали, агрегаты устройства (изделия) Заказчика в собственность производителя (изготовителя) в случае необходимости проведения гарантийного ремонта путем замены таких неисправных составных частей устройства (оборудования) Заказчика на аналогичные исправные (новые или бывшие в употреблении);

6.2.5. Информировать Заказчика о ходе ремонта и сроках его проведения;

6.2.6. Не передавать третьим лицам, за исключением производителя (изготовителя, импортера) информацию о Заказчике и не раскрывать третьим лицам, за исключением производителя (изготовителя, импортера), персональные данные Заказчика.

6.2.7. Уведомить Заказчика о необходимости копирования информации с устройства (оборудования) Заказчика на внешние носители в связи с возможностью их утраты в ходе диагностики или ремонта, а также сброса настроек до заводского состояния или обновление программного обеспечения до версии, рекомендуемой производителем.

6.3. Заказчик вправе:

6.3.1. Контролировать оказание услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя;

6.3.2. Отказаться от исполнения настоящего договора до момента передачи устройства (оборудования) производителю (изготовителю, импортеру), подписав соглашение о расторжении настоящего договора;

"6.4. Исполнитель вправе:

6.4.1. Отказать Заказчику в проведении гарантийного ремонта, сославшись на регламенты производителя (изготовителя, импортера) в случае нарушения Заказчиком условий эксплуатации устройства, влекущего отказ в гарантийном обслуживании;

6.4.2. Расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке при наличии обстоятельств, влекущих отказ в гарантийном обслуживании, изложенных в настоящем договоре;

6.4.3. Получать от Заказчика любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему договору. В случае не предоставления или предоставления неполной или недостоверной информации Заказчиком, Исполнитель вправе приостановить исполнение своих обязательств по настоящему договору до момента получения необходимой информации.

7. Приемка оказанных услуг

"7.1. Исполнитель обязан уведомить Заказчика об окончании ремонта в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его окончания.

7.2. По окончании выполнения ремонта Исполнитель подписывает с Заказчиком акт приема-сдачи работ (Приложение №2), который является неотъемлемой частью настоящего договора. Заказчик обязан либо принять оказанные услуги, подписав акт либо представить Исполнителю мотивированные письменные возражения.

7.3. В случае отказа Заказчика от подписания акта приема оказанных услуг и не предоставления мотивированных письменных возражений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента передачи устройства (оборудования), акт считается подписанным, а услуги - принятыми.

7.4. В соответствии с абз. 2 ст. 30 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае поступления мотивированных письменных возражений со стороны Заказчика, срок устранения недостатков составляет 25 рабочих дней.

7.5. Для получения Заказчиком устройства (оборудования) необходим оригинал настоящего договора и документ, удостоверяющий личность Заказчика, а в случае получения устройства (оборудования) другим лицом необходимо предоставить заверенную нотариально либо печатью организации (для юридических лиц), или собственноручно написанную в присутствии сотрудника Исполнителя, доверенность от Заказчика, указанного в Договоре. В случае утери данных документов Заказчик незамедлительно сообщает об этом Исполнителю. Получение устройства (оборудования) осуществляется Заказчиком лично при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

8. Стоимость услуг

8.1. Оплата за гарантийный ремонт устройства (оборудования) Заказчика без нарушений условий эксплуатации не взимается.

9. Ответственность сторон

"9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с договором и действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Заказчик уведомлен о том, что Исполнитель не является организацией, уполномоченной производителем (изготовителем, импортером) или продавцом на удовлетворение требований потребителя по смыслу Закона РФ "О защите прав потребителей". Исполнитель не несет ответственности, предусмотренной ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом.

9.3. Претензии и требования в отношении недостатков устройства (оборудования) Заказчик вправе предъявить производителю (изготовителю, импортеру) или продавцу в порядке и сроки, предусмотренные Законом РФ "О защите прав потребителей".

9.4. За хранение устройства (оборудования) более 20 дней после получения уведомления об окончании ремонта Исполнитель может взимать плату за хранение в размере 1% от стоимости заказа (но не более 100 рублей, если сумма заказа не определена) за каждые сутки хранения. По истечении 6 месяцев хранения, устройство (оборудование) может быть реализовано Исполнителем.

10. Порядок расторжения договора

10.1. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению сторон, а также по инициативе одной из сторон по основаниям, предусмотренным договором и действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Исполнитель может расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке в случае отказа в гарантийном обслуживании по основаниям, изложенным в настоящем договоре и отказе Заказчика от подписания соглашения о расторжении настоящего договора. Исполнитель направляет Заказчику уведомление о расторжении договора на адрес электронной почты, указанной Заказчик при подписании настоящего договора.

11. Порядок разрешения споров

"11.1. При возникновении спора по настоящему договору претензионный порядок является обязательным.

11.2. Срок рассмотрения претензии, поступившей от Исполнителя по настоящему договору составляет 10 (десять) календарных дней. Срок рассмотрения претензии, поступившей от Заказчика подлежит рассмотрению в сроки, указанные в претензии Заказчика.

12. Освобождение от ответственности

"12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее обязательств по настоящему договору в случае, когда такое неисполнение явилось следствием непреодолимой силы, а именно пожара, наводнения, землетрясения, забастовки, войны, ограничений и запретов органов государственной власти и иных независящих от сторон обстоятельств.

12.2. При выявлении в ходе предварительной диагностики обстоятельств, влекущих отказ в гарантийном обслуживании по основаниям, изложенным в настоящем договоре, Исполнитель не несет ответственности за неисполнение условий настоящего договора.

12.3. Сторона, которая не может исполнить обязательства по настоящему договору должна незамедлительно в срок, не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы письменно уведомить другую сторону о невозможности исполнения.

13. Порядок коммуникации

13.1. Исполнитель направляет Заказчику уведомления о состоянии ремонта на мобильный телефон (посредством звонка или направления смс-сообщения) и/или на электронную почту, указанные в Договоре. Заказчик самостоятельно контролирует и отслеживает поступление уведомлений от Исполнителя на номер своего мобильного телефона или адрес электронной почты.

14. Обработка персональных данных

"14.1. Заказчик дает согласие Исполнителю на обработку его персональных данных в целях обеспечения соблюдения законов и иных нормативно-правовых актов РФ, включая любые действия, предусмотренные Федеральным законом № 152-ФЗ "О персональных данных". Подписывая настоящий договор Заказчик соглашается с тем, что персональные данные Заказчика могут быть переданы Исполнителем производителю (изготовителю), с которым у Исполнителя заключены соглашения, содержащие условия о конфиденциальности, включая трансграничную передачу, а также их хранения и обработку оператором персональных данных и третьими лицами в целях и в сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. Подписание настоящего договора и указание Заказчиком своего контактного телефонного номера означает его согласие с вышеперечисленными действиями Исполнителя.

15. Порядок разрешения споров

"15.1 Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением данного договора, разрешаются путем переговоров в досудебном порядке. В случае невозможности урегулировать спор в досудебном порядке, он подлежит рассмотрению согласно Закон РФ "О защите прав потребителей".

ООО "Современный Сервис"

Юридический адрес:

125413, г. Москва, Солнечногорский проезд, д.11 этаж 1, ком.22

ОГРН: 1077758271128

ИНН: 7714704686

КПП: 774301001

Генеральный директор

ООО "Современный Сервис" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ткачева Н.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

(М.П.)

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Заказчик\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_