



# Регламент сервисного обслуживания Изделий в АСЦ «Техносервис» (ИП Удальцов В.Н.)

## 1. Общие положения

1.1. Регламент (правила) гарантийного и не гарантийного (платного) сервисного обслуживания Изделий авторизованным сервисным центром ИП Удальцов Владимир Николаевич (АСЦ «Техносервис») (далее – Регламент) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, с Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в РФ.

1.2. Настоящий Регламент регулирует отношения между Заказчиком и авторизованным сервисным центром ИП Удальцов Владимир Николаевич (АСЦ «Техносервис») по оказанию услуг гарантийного и не гарантийного (платного) обслуживания Изделий. Настоящий Регламент и Прейскурант цен на услуги устанавливаются АСЦ «Техносервис» (ИП Удальцов В.Н.) самостоятельно и являются офертой, т.е. могут быть приняты Заказчиком не иначе, как путем согласия с ними в целом. Настоящий Регламент и Прейскурант цен на услуги находятся в открытом доступе на официальном сайте АСЦ «Техносервис» по адресу [www.76rem.ru](http://www.76rem.ru) и на информационном стенде в офисах АСЦ «Техносервис».

1.3. АСЦ «Техносервис» оставляет за собой право на внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент и Прейскурант цен на услуги. Заказчик должен самостоятельно ознакомиться с настоящим Регламентом на официальном сайте АСЦ «Техносервис» по адресу [www.76rem.ru](http://www.76rem.ru), информационном стенде в офисах АСЦ «Техносервис». Заказчик, подписавший заказ-наряд о приеме-передаче Изделия, тем самым подтверждает, что он ознакомился и согласен с настоящим Регламентом сервисного обслуживания АСЦ «Техносервис».

## 2. Термины и определения

2.1. Исполнитель – авторизованный сервисный центр: ИП Удальцов Владимир Николаевич (АСЦ «Техносервис»).

2.2. Авторизованный сервисный центр – это сервисный центр, уполномоченный производителем техники на гарантийное и послегарантийное (платное) обслуживание техники данного производителя, отвечающий определенным требованиям, включающим: наличие оборудования для ремонта, квалифицированного персонала, прошедшего обучение, а также – помещений, где обеспечены комфортные условия для клиентов и необходимые условия для ремонта и диагностики техники.

2.3. Заказчик – это физическое или юридическое лицо, сдавшее в ремонт Изделие и подписавшее заказ-наряд о приеме Изделия.

2.4. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя относительно недостатков товара (работы).

2.5. Заказ-наряд – это договор между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуг по сервисному обслуживанию Изделия.

### **3. Перечень услуг по сервисному обслуживанию Изделий**

**3.1. Диагностика** – комплекс мероприятий и работ, направленных на определение технического состояния Изделия, выявление причины неисправности.

**3.2. Ремонт** – комплекс мероприятий и работ, направленных на восстановление работоспособности Изделия.

**3.3. Гарантийное обслуживание** – это работы и услуги по техническому и иному обслуживанию Изделия, целью которых является поддержание Изделия в исправном состоянии, устранение неисправности, возникшей не по вине Заказчика, и восстановление работоспособности в период гарантийного срока, установленного производителем Изделия. Гарантийное обслуживание Изделия производится на бесплатной основе в пределах оговоренного срока.

**3.4. Техническое обслуживание (ТО), профилактические работы** – комплекс мероприятий и работ, направленных на поддержание в исправном состоянии работоспособного Изделия при его использовании по назначению с целью повышения надежности и эффективности его работы.

### **4. Регламент приема Изделия на сервисное обслуживание**

**4.1.** Прием-передачу Изделия на сервисное обслуживание Исполнитель осуществляет путем оформления заказ-наряда, являющегося бланком строгой отчетности, имеющего серию и порядковый номер, и содержащего следующие сведения:

- юридическое и фирменное наименование, место нахождения (адрес) и контактные данные Исполнителя;
- Фамилия Имя Отчество Заказчика, его адрес и контактные данные;
- наименование Изделия, его марка, модель, заводской или другой идентификационный номер, комплектация, описание внешнего состояния, наличие механических дефектов;
- перечень заявленных Заказчиком неисправностей и дефектов Изделия;
- вид услуги (работы);
- цена услуги (работы);
- наименование, описание и цена использованных в ремонте запчастей и комплектующих;
- дата приема Изделия на сервисное обслуживание, дата выполнения и выдачи Изделия Заказчику;
- гарантийные сроки на выполненные работы по сервисному обслуживанию;
- должность и подпись лица, принявшего Изделие в ремонт, должность и подпись лица, выполнившего работы по сервисному обслуживанию Изделия;
- другие данные, включая рекомендации для Заказчика по дальнейшей эксплуатации или восстановлению работоспособности Изделия, связанные со спецификой оказываемых услуг по сервисному обслуживанию.

Заказ-наряд составляется в двух экземплярах, по одному для Заказчика и Исполнителя.

Изделие, указанное в заказ-наряде, подтверждающем заключение договора об оказании услуг по сервисному обслуживанию, в случае утраты этого документа, выдается Заказчику при предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Заказчика.

4.2. Изделие принимается на сервисное обслуживание в чистом виде, комплектации, необходимой для выполнения работ по его сервисному обслуживанию.

4.3. Изделие, с согласия Заказчика, принимается на сервисное обслуживание без разборки и проверки заявленных Заказчиком неисправностей, без проверки внутренних повреждений. Заказчик соглашается с тем, что все неисправности и внутренние повреждения, которые могут быть обнаружены в Изделии при обслуживании, возникли до приема Изделия Исполнителем по подписанному обеими сторонами заказ-наряду. С комплектацией, описанием неисправностей и повреждений, условиями сервисного обслуживания и хранения Изделия Заказчик согласен.

4.6. Исполнитель не несет ответственности:

- за сохранность любой информации, пользовательских настроек или иных данных, находящихся в долговременной памяти Изделия; за сохранность сменных носителей информации, находящихся на момент сдачи в Изделии, за исключением случаев, когда такие носители специально прилагаются к Изделию с целью продемонстрировать проявление недостатка, и перечислены в соответствующем разделе заказ-наряда;
- за сохранность аксессуаров, не перечисленных в заказ-наряде;
- за недостоверные сведения об адресе и телефоне Заказчика, указанные им при приеме-передаче Изделия Исполнителю;
- за повреждения носителей информации, связанные с их извлечением из неисправного Изделия.

4.7. Подписывая заказ-наряд, Заказчик подтверждает, что ознакомлен и согласен с настоящей Сервисной политикой обслуживания Изделий, что указанные им сведения являются достоверными, и выражает своё согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом ФЗ-152 «О персональных данных», а также на передачу своих персональных данных Исполнителю в целях получения звонков относительно качества проведённого ремонта от Исполнителя и производителя Изделия, а также в маркетинговых мероприятиях Исполнителя.

## **5. Регламент диагностики Изделий**

5.1. Исполнитель, используя информацию, полученную от Заказчика при приеме Изделия, определяет заявленную неисправность.

5.2. Если в процессе диагностики обнаруживаются неисправности и повреждения, не заявленные Заказчиком при сдаче Изделия, Исполнитель приостанавливает сервисное обслуживание такого Изделия до согласования с Заказчиком необходимости проведения дополнительных работ, а в исключительных случаях и работ в целом, по сервисному обслуживанию Изделия. Срок сервисного обслуживания такого Изделия при этом увеличивается на время согласования.

5.3. Исполнитель согласовывает необходимость работ согласно п. 5.2. и их стоимости по телефонам, согласно данным, указанным Заказчиком в заказ-наряде при приеме-передаче Изделия.

5.4. Заказчик обязан не позднее 3 (трех) календарных дней с момента уведомления его Исполнителем согласовать с Исполнителем проведение дополнительных работ, а в исключительных случаях и работ в целом, по сервисному обслуживанию Изделия. До момента согласования, Исполнитель приостанавливает сервисное обслуживание Изделия.

5.5. По результатам диагностики Изделия и согласования с Заказчиком результатов диагностики согласно п. 5.3. и 5.4. Исполнитель принимает решение о дальнейших этапах сервисного обслуживания.

5.6. Заказчик вправе отказаться от услуг по сервисному обслуживанию сданного им Изделия на любом этапе сервисного обслуживания его Изделия при условии оплаты Исполнителю уже выполненных работ по сервисному обслуживанию его Изделия и фактически понесенных Исполнителем расходов.

## **6. Регламент гарантийного обслуживания Изделий**

6.1. Предметом гарантийного обслуживания является Изделие в комплектации, поставленной производителем, в пределах срока гарантии, установленного производителем.

6.2. Гарантийные обязательства распространяются только на Изделия, эксплуатируемые исключительно по своему прямому назначению и на условиях, указанных производителем.

6.3. Для получения бесплатного гарантийного обслуживания Заказчику необходимо предъявить Исполнителю: заполненный гарантийный талон, а также документы, подтверждающие факт и дату заключения договора розничной купли-продажи (товарный, кассовый чек и т. п.). В случае отсутствия указанных документов гарантийный срок исчисляется со дня изготовления Изделия.

6.4. Гарантийное обслуживание не производится в следующих случаях:

6.4.1. Если изделие повреждено при транспортировке, хранении или нарушении правил эксплуатации, установленных производителем Изделия. В том числе, если Изделие имеет:

- Механические, термические, электрические повреждения.
- Повреждения, вызванные попаданием внутрь изделия посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных.
- Повреждения, вызванные использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования.
- Повреждения, вызванные стихией, пожаром, бытовыми факторами.
- Повреждения, вызванные несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и другими внешними факторами (климатическими и иными).
- Повреждения, вызванные использованием нестандартных запчастей, комплектующих, программного обеспечения, расходных материалов, чистящих материалов.
- Повреждения, вызванные несоблюдением срока и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного Изделия и прямо указано в инструкции по эксплуатации Изделия.

6.4.2. Если имеются следы постороннего вмешательства или была попытка несанкционированного ремонта.

6.4.3. Если повреждены гарантийные пломбы производителя или поставщика.

6.4.4. Если заводская маркировка или серийный номер повреждены, неразборчивы, имеют следы переклеивания или отсутствуют.

6.5. Гарантийные обязательства не распространяются:

6.5.1 На ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным.

6.5.2. На совместимость данного изделия с изделиями и программными продуктами третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов.

6.5.3. На комплектацию и упаковку продукции, а также на расходные материалы.

6.6. Заказчик по своему усмотрению может обратиться с гарантийными претензиями напрямую к производителю, либо его официальному представителю на территории РФ.

6.7. В случае отказа в гарантийном обслуживании Изделия, требующего доставки из сервисного центра в адрес Заказчика, Заказчик обязан оплатить все расходы по доставке такого Изделия.

6.8. Дефектные запчасти, замененные в процессе выполнения гарантийного обслуживания Изделия, Заказчику не выдаются, так как они подлежат возврату производителю либо утилизации по условиям договора с производителем.

## **7. Регламент проведения ремонта Изделий**

7.1. Исполнитель производит ремонт Изделия после диагностики Изделия и проведения всех необходимых согласований с Заказчиком (согласование перечня работ и общей цены ремонта с учетом использованных запчастей и материалов). При отсутствии заявленной неисправности Заказчиком оплачивается диагностика согласно Прейскуранта Исполнителя.

7.2. При пропадающем характере заявленного дефекта началом работы по устранению дефекта считается день проявления дефекта в сервисном центре.

7.2. Исполнитель осуществляет работы в отношении заявленного Заказчиком недостатка Изделия и в отношении недостатков, выявленных в процессе диагностики. В случае выявления объективной невозможности устранения недостатков Изделие будет возвращено с заявленными недостатками, и его работоспособность может не соответствовать первоначально заявленной при передаче его Исполнителю.

7.3. При проведении ремонта Исполнитель использует оригинальные запасные части и детали или их аналоги, применение которых допускается производителем. Устранение недостатков Изделия возможно также посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, либо посредством пересылки в вышестоящий сервисный центр производителя.

7.4. Результаты завершения работ по ремонту Изделия отражаются в заказ-наряде, в котором указываются выполненные работы, перечень замененных деталей и материалов, срок гарантии, общая цена произведенного ремонта.

7.5. Срок гарантийного ремонта составляет не более 45 (сорок пять) дней. Гарантийный срок Изделия продлевается на время гарантийного ремонта этого Изделия.

При наличии необходимых запчастей на складе Исполнителя ремонт будет завершен в минимальный срок. При поставке запчастей из-за границы, срок выполнения ремонта может быть увеличен до 90 дней. Продолжительность платного ремонта определяется загрузкой сервисного центра. В особых случаях и при отсутствии запчастей срок ремонта может быть продлен по согласованию с Заказчиком.

7.6. Гарантия на выполненную работу и использованные запчасти при осуществлении не гарантийного (платного) ремонта устанавливается Исполнителем в заказ-наряде, оформленном при передаче Изделия на сервисное обслуживание.

7.7. Дефектные запчасти, замененные в процессе выполнения не гарантийного (платного) ремонта Изделия возвращаются Заказчику, оплатившему стоимость работ и замененных запчастей, либо по желанию Заказчика подлежат утилизации Исполнителем.

7.8. При ремонте запененной части холодильника, в случае утечки хладогента, Заказчик даёт письменное согласие на вскрытие запененной части и оповещён о возможных конструктивных изменениях и потере товарного вида Изделия.

7.9. При замене матрицы телевизора Заказчик уведомлен и дает письменное согласие на вскрытие Изделия и предупрежден о возможном повреждении матрицы.

## **8. Регламент выдачи, сроки и правила хранения Изделий после сервисного обслуживания**

8.1. Уведомление о готовности Изделия производится путем извещения Заказчика посредством телефонного звонка либо другим способом, указанным Заказчиком (сообщения в мессенджерах).

8.2. Выдача Изделия из ремонта производится при предъявлении Заказчиком квитанции заказ-наряда. Если заказ-наряд не может быть предоставлен, Заказчик обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, а также написать письменное заявление на выдачу Изделия без предъявления квитанции заказ-наряда. Исполнитель не несет ответственности за выдачу Изделия третьим лицам при предъявлении ими квитанции заказ-наряда до момента получения от Заказчика уведомления о ее утрате.

8.3. Срок хранения Исполнителем готового к выдаче Изделия – 14 дней. По истечении этого срока Исполнитель оставляет за собой право взыскать с Заказчика денежные средства за хранение Изделия согласно действующему Прейскуранту.

8.4. В случае неявки Заказчика за получением результата выполненной работы, по истечении двух месяцев со дня предупреждения Заказчика Исполнитель вправе утилизировать Изделие. Основание - п.15 ПП РФ №1025 от 15.08.1997г., ст.738 ГК РФ. После проведения утилизации претензии по возврату Изделия или компенсации его стоимости не принимаются.

## **9. Регламент заказа и поставки запчастей и аксессуаров**

9.1. Заказ на поставку запчастей и аксессуаров, необходимых для проведения сервисного обслуживания Изделия, а также для их розничной реализации Заказчику, можно оформить любым удобным для Заказчика способом:

- Непосредственно в сервисном центре с заключением договора залога.
- При осуществлении выездного ремонта.
- На официальном сайте Исполнителя по адресу [www.76rem.ru](http://www.76rem.ru)
- Через сообщение в группе ВКонтакте Исполнителя по адресу <https://vk.com/76rem>
- Через сообщение в мессенджерах Исполнителя: WhatsApp, Telegram, Viber.

9.2. Заказ запчастей и аксессуаров производится на основании информации, полученной от Заказчика. Для идентификации запчастей и аксессуаров Заказчик должен предоставить фото заводского шильдика (если он предусмотрен), либо иную информацию для идентификации Изделия.

В случае предоставления Заказчиком неполной либо недостоверной (ошибочной) информации по идентификации Изделия, Исполнитель не несет ответственности, если поступившие запчасти не соответствует модели Изделия, и такие запчасти приобретается Заказчиком на свой страх и риск

9.3. Заказ запчастей и аксессуаров осуществляется после внесения предоплаты в размере 100% от предварительной стоимости заказа.

9.4. Оплата производится удобным для Заказчика способом: внесением наличных денежных средств в кассу Исполнителя или перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

9.5. Срок поставки запчастей и аксессуаров составляет не более **180** (ста восьмидесяти) дней с момента внесения предоплаты. В отдельных случаях срок поставки запчастей и аксессуаров может быть увеличен, при условии предварительного уведомления об этом Заказчика Исполнителем (например, в случае поставки запчастей и аксессуаров из-за рубежа или изготовления производителем требуемых запчастей на заказ).

9.6. Гарантийный срок на установленные в результате сервисного обслуживания на Изделие запчасти и аксессуары составляет 30 (тридцать) календарных дней. Исполнитель оставляет за собой право отказать в замене товара в случае, если в процессе проверки выяснится, что дефект возник по вине Заказчика (попадание жидкостей, насекомых, перенапряжение, механические воздействия, неквалифицированный ремонт или установка, изменения в конструкции или программного обеспечения и т.п.).

В случае приобретения Заказчиком запчастей и аксессуаров для самостоятельного ремонта, гарантийный срок на данные детали не устанавливается.

9.7. В случае заводского брака возврат приобретенных Заказчиком запчастей производится при предъявлении Заказчиком документов, подтверждающих их заказ и приобретение у Исполнителя, при условии полного сохранения товарного вида запчастей (нет следов установки, не нарушена целостность и комплектность упаковки).

9.8. Запчасти, имеющие следы установки, обмену и возврату не подлежат и работы по замене бракованной детали осуществляются за счет покупателя (в соответствии с Законом «ОЗПП»).

9.9. Прочие условия возврата и обмена запчастей регулируются в соответствии с Законом «ОЗПП», Правилами бытового обслуживания населения, постановлениями Правительства РФ (№55 от 19.01.1998г.) и Гражданским кодексом РФ.

## **10. Регламент выездного обслуживания Изделий**

10.1. Заказ на обслуживание и ремонт Изделия на территории Заказчика осуществляется путем оформления заказ-наряда. Заказ можно оформить по телефону, на сайте Исполнителя, в сообщениях в группе Исполнителя ВКонтакте или через мессенджеры (WhatsApp, Telegram, Viber).

10.2. Исполнитель осуществляет выезд в согласованное с Заказчиком время.

10.3. К моменту прибытия Исполнителя Изделие должно быть подготовлено Заказчиком к проведению работ (отключено от сети, демонтировано с места установки (встроенная техника), слита вода с водонагревателя). В случае неготовности Изделия Исполнитель может выполнить данную работу за дополнительную плату, согласно Прейскуранту цен на услуги, либо отказать в оказании услуги, если отсутствует техническая возможность, либо это может причинить вред имуществу Заказчика.

10.4. Изделие принимается в ремонт после диагностики и подтверждения дефекта (неисправности). По результатам диагностики Исполнитель определяет возможность ремонта на территории Заказчика. При невозможности ремонта на территории Заказчика, Изделие доставляется в сервисный центр. Доставка Изделия производится по прейскуранту цен Исполнителя (в случае негарантийного ремонта). Время доставки согласовывается дополнительно.

10.5. Заказ запчастей при негарантийном (платном) ремонте производится после согласования с Заказчиком общей стоимости ремонта и внесения Заказчиком 100% предоплаты за необходимые для выполнения ремонта запчасти путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя или перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

10.6. Результат завершения сервисного обслуживания (работ по ремонту) Изделия фиксируется в ранее оформленном при приеме-передаче заказ-наряде, в котором указываются выполненные работы, перечень замененных запчастей и материалов, общая цена работ и запчастей, срок гарантии.

## **11. Разрешение споров и разногласий**

11.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Заказчиком и Исполнителем в процессе сервисного обслуживания Изделий, в первую очередь решаются путем переговоров в соответствии Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в РФ, Гражданским кодексом РФ.

11.2. Все споры и разногласия, не решенные в процессе переговоров между Заказчиком и Исполнителем, разрешаются с соблюдением обязательного досудебного претензионного порядка урегулирования споров.

11.3. Сторона, имеющая к другой Стороне требование, обязана до обращения с этим требованием в суд направить другой Стороне письменную претензию с указанием этого требования и приложением копий документов, обосновывающих это требование. Претензия может быть вручена лично, либо отправлена заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении последнего адресату по его местонахождению, указанному в заказ-наряде.

Получившая претензию Сторона обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме другую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения претензии со всеми необходимыми приложениями.

11.4. Направившая претензию Сторона вправе обратиться с указанным в ней требованием в суд, в случае если оно не будет удовлетворено другой Стороной в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения другой Стороной претензии со всеми необходимыми приложениями.



Удальцов В.Н.