

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
о ремонте и техническом обслуживании техники Сервисным центром

от 05.02.2024

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей оферте, если из контекста не следует иное, нижеприведенные термины имеют следующие значения и являются её составной неотъемлемой частью:

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Рестор» (ОГРН: 1067746613065, ИНН: 7709678550).

Клиент – любое физическое или юридическое лицо, принявшее (акцептировавшее) настоящую оферту на нижеуказанных условиях.

Договор – договор возмездного оказания услуг, заключаемый между Исполнителем и Клиентом, посредством принятия (акцепта) Клиентом настоящей оферты.

Сайт – <https://re-store.ru/>

Заказ – оформленный в соответствии с условиями настоящей оферты запрос (заявка) Клиента на ремонт и техническое обслуживание техники.

Оборудование – техника, переданная Клиентом Исполнителю в соответствии с условиями настоящей оферты для осуществления ее ремонта и технического обслуживания.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее по тексту – ГК РФ) настоящий документ является публичной офертой, адресованной физическим и юридическим лицам, и в случае принятия изложенных ниже условий, Клиент обязуется произвести оплату Заказа на условиях, изложенных в настоящей оферте. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ оплата Заказа Клиентом или подписание Заявления на проведение диагностики и ремонта является акцептом оферты Исполнителя, что является равносильным заключению Договора.

2.2. Исполнитель и Клиент гарантируют, что обладают необходимой право- и дееспособностью, а также всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Договора.

2.3. Клиент гарантирует, что он либо его представитель владеет русским языком на уровне, достаточном для прочтения, понимания смысла и условий настоящей Оферты, для взаимодействия с Исполнителем. В случае если Клиент не владеет русским языком на уровне, достаточном для прочтения, понимания смысла и условий настоящей Оферты, он обязан до оформления Заказа обратиться за разъяснениями условий Оферты к Исполнителю.

Исполнитель не несет ответственности за возможные убытки, возникшие у Клиента в связи со скрытием им факта владения русским языком, недостаточного для прочтения, понимания смысла и условий настоящей Оферты.

2.4. Обращаясь в сервисный центр Исполнителя по телефону, посредством заполнения формы Обратной связи на Сайте или подписав Заявление на проведении диагностики и ремонта, Клиент подтверждает, что он ознакомился с условиями настоящей оферты, размещенной на Сайте, и безоговорочно принимает ее условия.

2.5. К отношениям между Исполнителем и физическими лицами применяются положения Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и иные применимые нормы действующего законодательства Российской Федерации.

К отношениям между Исполнителем и юридическими лицами применяются положения Гражданского кодекса РФ и иные применимые нормы действующего законодательства Российской Федерации. При этом Закон РФ «О защите прав потребителей» не применяется.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Исполнитель обязуется оказать услуги или осуществить диагностику, ремонт или техническое обслуживание Оборудования, согласованные с Клиентом, а Клиент обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. С момента заключения Договора обеспечить исполнение своих обязательств перед Клиентом на условиях, установленных настоящей офертой и в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.1.2. Обрабатывать и хранить персональные данные Клиента, предоставленные Исполнителю, и обеспечивать их конфиденциальность в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4.1.3. Принимая (акцептируя) настоящую оферту, Клиент подтверждает свое согласие и разрешает Исполнителю обрабатывать свои персональные данные, в том числе:

- Фамилию, Имя, Отчество;
- телефон для связи с Клиентом;
- адрес электронной почты;
- паспортные данные.

Под обработкой персональных данных в настоящей оферте понимается:

- сбор вышеуказанных данных,
- их систематизация,
- накопление,

- хранение,
- уточнение (обновление, изменение),
- использование, распространение,
- обезличивание,
- блокирование,
- уничтожение.

4.1.3.1. Клиент выражает согласие и разрешает Исполнителю обрабатывать персональные данные Клиента с помощью автоматизированных систем управления базами данных, а также иных программных и технических средств.

4.1.3.2. Исполнитель вправе самостоятельно определять используемые способы обработки персональных данных Клиента. Уточнение персональных данных Клиента

осуществляется путем телефонной связи или посредством коммуникации через сеть Интернет (по электронной почте).

4.1.3.3. Клиент соглашается с тем, что его персональные данные, полученные Исполнителем, могут быть переданы третьим лицам в целях исполнения обязательств Исполнителя по заключенному с Клиентом Договору.

Клиент подтверждает свое согласие с тем, что Исполнитель или уполномоченные им лица вправе взаимодействовать с Клиентом путем осуществления прямых контактов с Клиентом с помощью различных средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон, сеть Интернет и др.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Изменять условия настоящей оферты, цены на услуги, размещенные на Сайте («прайс- лист»).

4.3. Клиент обязуется:

4.3.1. До момента оформления Заказа ознакомиться с содержанием и условиями, установленными в настоящей оферте, а также с иными условиями, указанными на Сайте, в том числе с ценами на услуги («прайс-лист»).

4.3.2. Клиент обязуется сообщить свои персональные данные, необходимые для идентификации Клиента и достаточные для совершения сделки с Исполнителем.

4.3.3. Оплатить Заказ на условиях настоящей оферты.

4.3.4. Соблюдать условия, установленные в настоящей оферте, а также иные условия, указанные на Сайте.

5. ОФОРМЛЕНИЕ, СРОКИ И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ

5.1. Заявка Клиента может быть оформлена по телефону, посредством заполнения формы Обратной связи на Сайте или обращения в Сервисный центр Исполнителя.

5.1.1. При оформлении Заявки по телефону, посредством формы Обратной связи на Сайте или в Сервисном центре Исполнителя, Клиент тем самым подтверждает, что он ознакомлен с правилами оказания услуг, указанными на Сайте и с настоящей оферты, и обязуется предоставить Исполнителю всю информацию, необходимую для надлежащего оформления и исполнения Заказа.

5.1.2. При оформлении Заявки Клиент обязуется предоставить Исполнителю следующую информацию:

- тип, модель и серийный номер Оборудования;
- описание неисправности;
- свои контактные данные, в том числе Фамилию, Имя, Отчество, номер телефона, адрес электронной почты.

5.1.3. Исполнитель вправе потребовать предъявление документа, удостоверяющего личность, для подтверждения достоверности указанных данных.

5.2. При оформлении Заявки Оборудование Клиента принимается Исполнителем без разбора и проверки внутренних повреждений. Все неисправности и повреждения, обнаруженные в Оборудовании при его техническом осмотре, диагностике, а также скрытые загрязнениями и/или дополнительными аксессуарами, считаются произошедшими до момента приема оборудования Исполнителем. Клиент обязуется действовать добросовестно и уведомить Исполнителя обо всех известных ему дефектах

и повреждениях Оборудования.

5.3. Исполнитель вправе отказать Клиенту в приёме Оборудования в отличном от заводского вида, при наличии на Оборудовании посторонних аксессуаров (чехлов, защитных плёнок, стёкол, SIM-карт, съемных накопителей и других). Исполнитель не несёт ответственность за сохранность посторонних аксессуаров, переданных Клиентом с Оборудованием.

5.4. Исполнитель вправе отказать клиенту в приёме Оборудования в следующих ситуациях: производитель Оборудования отличается от указанных в пункте 1 данной оферты, Оборудование признано производителем устаревшим, Исполнитель не располагает необходимыми запасными частями и расходными материалами для проведения обслуживания Оборудования, Исполнитель не располагает возможностью выполнить необходимые работы в установленный настоящей офертой срок.

5.5. Срок выполнения работ по обслуживанию и ремонту в соответствии с гарантийными обязательствами в рамках требований, предъявляемых на основании статей 18 и 19 Закона РФ "О защите прав потребителей", не превышает 45 дней с момента передачи устройства Исполнителю.

Срок проведения работ по негарантийному обслуживанию и ремонту на платной основе составляет не более 180 дней со дня передачи устройства Исполнителю. В случае задержек, связанных с поставкой запасных частей и материалов, необходимых для проведения работ, срок ремонта может быть увеличен по согласованию сторон.

5.6. Исполнитель не несёт ответственности за сохранность и целостность любой информации, хранящейся в принимаемом Оборудовании. Клиент отказывается от претензий к Исполнителю в связи с возможной потерей информации, хранящейся в Оборудовании, в ходе осуществления его ремонта и технического обслуживания.

5.7. В процессе отгрузки и обслуживания Исполнитель принимает разумные меры предосторожности для защиты данных, хранящихся на Оборудовании, от несанкционированного доступа. Вместе с тем, Клиент соглашается с тем, что для обеспечения полной защиты данных, записанных на Оборудовании, Исполнитель рекомендует создать резервные копии данных и удалить их с Оборудования, прежде чем предоставлять его Исполнителю для обслуживания.

5.8. При приеме Оборудования Исполнитель вправе потребовать от Клиента отключить функцию «Локатор» или иные имеющиеся на Оборудовании функции, препятствующие обслуживанию. Исполнитель вправе отказаться принимать Оборудование, если на нём включена данная функция.

5.9. Исполнитель осуществляет взаимодействие с Клиентами в следующем установленном им порядке:

- в первую очередь обслуживаются Клиенты, принимающие Оборудование из сервисного центра;
- во вторую очередь обслуживаются Клиенты, предварительно уведомившие Исполнителя посредством заполнения электронной формы на Сайте и обратившиеся в назначенное время;

- в третью очередь обслуживаются Клиенты, предварительно уведомившие Исполнителя посредством заполнения электронной формы на Сайте, однако, опоздавшие более чем на шесть минут после назначенного времени;
- в четвертую очередь обслуживаются Клиенты, предварительно не уведомившие Исполнителя посредством заполнения электронной формы на Сайте и Клиенты, опоздавшие к назначенному времени.

5.10. При получении Оборудования Исполнитель обязан выдать или отправить в электронном виде Клиенту Заявку на проведение диагностики и ремонта по утвержденной им форме, в которой содержится информация: контактные данные Клиента, наименование и серийный номер Оборудования, внешний вид и состояние Оборудования, комплектность, описание неисправности со слов Клиента.

5.11. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся порядка оказания услуг по Договору, Клиент может обратиться к Исполнителю по телефону или в форме Обратной связи для получения необходимой информации.

5.12. Исполнитель вправе предложить Клиенту передать Оборудование от Исполнителя Клиенту на период поставки запасных частей и материалов, необходимых для проведения работ.

5.12.1. Исполнитель передаёт, а Клиент принимает устройство, на основании Акта приёма-передачи, который подписывается обеими сторонами. В акте, включая, но не ограничиваясь, указываются следующие данные: модель, серийный номер, состояние Оборудования, номер Заявки на проведение диагностики и ремонта, фамилия, имя, контактный телефон Клиента, согласованные и выполненные на момент передачи услуги.

5.12.2. Устройство передаётся на период ожидания поставки необходимых для проведения работ, деталей и материалов. Заявление на проведение диагностики и ремонта остаётся открытым.

5.12.3. При поступлении необходимых для проведения работ деталей и материалов Исполнитель уведомляет Клиента путем отправки СМС сообщения на указанный в Заявлении на проведение диагностики и ремонта номер телефона. Клиент обязуется сдать устройство в сервисный центр Исполнителя для проведения работ в срок, не превышающий 3 рабочих дня.

5.12.4. В случае, если Клиент не сдаст устройство в установленный срок после получения уведомления, Исполнитель вправе отклонить ремонт и вернуть детали и материалы на склад поставщика.

5.12.5. Клиент уведомлен и принимает, что в случае изменения состояния устройства (механические повреждения, воздействия жидкости, модификации и пр.) результаты ранее проведенной диагностики считаются недействительными. Условия ремонта могут быть изменены и будут определяться результатами повторной диагностики.

5.12.6. Ранее согласованные и оказанные в полной мере дополнительные услуги подлежат оплате независимо от результатов проведения ремонта.

5.13. Исполнитель уведомляет Клиента, что Исполнитель не уполномочен производителем, импортером или торгующей организацией осуществлять замену неисправного Оборудования на новое, возвращать денежные средства за неисправное Оборудование, а также проводить соответствующие экспертизы.

5.14. На проведенный ремонт Оборудования и замененные запасные части предоставляется гарантия. Срок гарантии указывается в Акте выполненных работ. Исполнитель вправе опломбировать Оборудование или деталь.

5.15. На работы по установке и/или настройке программного обеспечения гарантия не распространяется.

5.16. Исполнитель вправе отказаться от исполнения гарантийных обязательств на проведенный ремонт Оборудования и замененные запасные части при обнаружении признаков нарушения условий эксплуатации Оборудования, наличии механических повреждений, повреждений жидкостью, вмешательства в Оборудование, повреждении гарантийных пломб.

5.17. Исполнитель не является Авторизованным сервисным центром производителя и выполняемые в рамках заявки работы могут повлиять на условия обслуживания Оборудования в Авторизованных сервисных центрах производителя. Соглашаясь с настоящей офертой Клиент осознает и принимает это и связанные с этим риски.

6. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

6.1. Общие правила оказания услуг Исполнителем.

6.1.1. Ремонт Оборудования осуществляется путем регулировки отдельных узлов, замены неисправных комплектующих и компонентов на аналогичные новые или идентичные новым, в том числе с применением паяльного оборудования, обновления, восстановления или настройки программного обеспечения.

6.1.2. Техническое обслуживание и настройка программного обеспечения выполняется путем устранения заявленной Клиентом неисправности, включая при необходимости переустановку операционной системы и программ, в том числе с форматированием основного накопителя.

6.1.3. Исполнитель устраняет неисправность, заявленную Клиентом при сдаче оборудования в сервисный центр. Устранение сопутствующих неисправностей, не указанных в Заявке (выявленных в процессе ремонта или диагностики), подлежит дополнительному согласованию между Клиентом и Исполнителем посредством телефона, электронной почты или личного обращения Клиента в сервисный центр Исполнителя. Клиент обязуется оплатить работу по устранению неисправностей, не указанных в Заявке, при согласовании с Исполнителем цены такой услуги.

6.1.4. Стоимость ремонта определяется после проведения диагностики неисправного оборудования и согласовывается Исполнителем с Клиентом. При отказе от ремонта за предлагаемую стоимость Клиент оплачивает в установленном порядке стоимость диагностики неисправного оборудования.

6.1.5. При обслуживании Оборудования, Исполнитель может использовать новые или восстановленные и эквивалентные новым по производительности или надежности запасные части или продукты.

6.1.6. По окончании всех согласованных работ Исполнитель информирует Клиента о готовности оборудования путем направления соответствующего оповещения на указанный Клиентом в Заявке адрес электронной почты, а также путем обновления соответствующего статуса в личном кабинете Клиента или на странице «Статус ремонта» на Сайте.

6.1.7. Исполнитель вправе не приступать к платному (негарантийному) ремонту Оборудования без оплаты Клиентом согласованных услуг.

6.2. Правила оказания услуг Исполнителем в сервисном центре.

6.2.1. Техническое обслуживание или ремонт Оборудования может осуществляться Исполнителем на территории сервисного центра при предъявлении Клиентом Оборудования.

6.2.2. Если заявленные Клиентом неисправности не подтверждаются в ходе проведения диагностики Оборудования, дальнейшее обслуживание не производится. В указанном случае Оборудование возвращается без осуществления ремонта Исполнителем. Услуги по проведению диагностики подлежат оплате.

6.2.3. Выдача Оборудования производится в строгом соответствии с заявкой и оформляется актом, в котором указываются выполненные работы и услуги. При получении Оборудования Клиент предъявляет Заявку на проведение диагностики и ремонта. Исполнитель вправе потребовать Клиента предъявить документ, удостоверяющий личность. Оборудование возвращается Клиенту после полной оплаты и подписания акта. При наличии претензий со стороны Клиента все замечания и сроки их устранения отражаются в акте.

6.2.4. Исполнитель выдает оборудование предъявителю заявки. В случае утраты заявки Исполнитель выдает оборудование лицу, чьи фамилия, имя, отчество и контактные данные соответствуют указанным в заявке после предъявления данным лицом документа, удостоверяющего личность и заполнения им заявления об утрате заявки. Клиент несет все риски утраты заявки и выдачи Оборудования Исполнителем неуполномоченному лицу.

6.2.5. После завершения ремонта, в том числе диагностики с последующим отказом от ремонта, Оборудование хранится в сервисном центре Исполнителя в течение одного месяца с даты завершения работ. По истечении указанного срока Исполнитель вправе переместить Оборудование на длительное хранение. При обращении Клиента выдача Оборудования, находящего на длительном хранении, производится в течение 10 рабочих дней.

6.3. Правила оказания услуг Исполнителем по месту нахождения Оборудования.

6.3.1. Техническое обслуживание или ремонт Оборудования может осуществляться Исполнителем по месту нахождения Оборудования. Клиент предоставляет работнику Исполнителя беспрепятственный доступ к Оборудованию, а также возможность безвозмездного пользования сетями и коммуникациями (электроэнергия, связь и т.д.), необходимыми для выполнения работ, расходными и другими материалами и комплектующими, входящими в комплектацию оборудования.

6.3.2. Техническое обслуживание и/или ремонт Оборудования производится после диагностики и подтверждения неисправности. Работник Исполнителя формирует результат диагностики с указанием неисправности, требуемых работ по ее устранению и предполагаемой стоимости ремонта.

6.3.3. Завершение работ по техническому обслуживанию или ремонту Оборудования оформляется актом, включающим указание выполненных работ.

6.4. Правила оказания Исполнителем услуг по кастомизации Оборудования.

6.4.1. Под услугами по кастомизации Оборудования (далее - «Кастомизация») понимаются услуги, позволяющие изменить внешний вид оборудования без потери его функциональности. В перечень таких услуг входит:

- Нанесение гравировки или изображения на заднюю панель устройства Клиента;

- Изготовление новой задней панели с нанесенной гравировкой;
 - Нанесение гравировки на боковые грани устройства.
- 6.4.2. Кастомизации подлежат следующие виды Оборудования: iPhone (модели от 12 линейки и старше), MacBook (все модели), iPad (все модели).
- 6.4.3. Кастомизация Оборудования осуществляется Исполнителем на территории сервисного центра при предъявлении Клиентом Оборудования. Для выбора дизайна или разработки собственного дизайна Клиенту необходимо посетить страницу Сайта и составить Заявку - обращение на оказание услуги, с указанием всей необходимой информации в соответствии с пунктом 5.1.2. настоящей оферты.
- 6.4.4. По окончании всех согласованных работ Исполнитель информирует Клиента о готовности оборудования путем направления соответствующего оповещения на указанный Клиентом в Заявке адрес электронной почты, а также путем обновления соответствующего статуса в личном кабинете Клиента. В случае оказания услуг по изготовлению задней панели с нанесенной гравировкой Клиенту вместе с Оборудованием возвращаются оставшиеся запасные части устройства.
- 6.4.5. Завершение работ по кастомизации Оборудования оформляется актом, включающим указание выполненных работ.
- 6.4.6. Гарантийный срок на результат выполненных работ составляет 90 дней с момента передачи устройства Клиенту.
- 6.4.7. В соответствии с положениями ст. 1225 Гражданского кодекса Российской Федерации изображения дизайна, предоставляемые Исполнителем к выбору Клиентов для оказания услуг по Кастомизации, являются результатами интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат Исполнителю. Клиент не вправе использовать указанные результаты интеллектуальной деятельности в коммерческих или каких-либо иных целях, кроме целей исполнения настоящей оферты.

7. ОПЛАТА ЗАКАЗА

7.1. Цены («прайс-лист») на оказываемые Исполнителем услуги определяются им в одностороннем порядке и указываются на Сайте в российских рублях.

7.1.1. Услуга по диагностике не подлежит оплате в случае, если были оказаны какие-либо другие услуги, произведено техническое обслуживание или ремонт Оборудования. Услуга по диагностике Оборудования в случае выявления попадания жидкости внутрь Оборудования подлежит оплате независимо от оказания других услуг и проведения обслуживания или ремонта.

7.2. Оплата Заказа Клиентом производится в рублях наличным, безналичным расчетом и с использованием финансовых инструментов (кредит).

7.3. Оплата наличными денежными средствами возможна при личном посещении сервисного центра.

7.4. При оплате наличным или безналичным расчетом Клиент получает следующие документы, подтверждающие получение Оборудования, отсутствие претензий к качеству оказанных Исполнителем услуг и состоянию Оборудования:

- акт выполненных работ;
- кассовый чек (если применимо);
- счет-фактура (только для юридических лиц).

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Любая из сторон Договора освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные события и обстоятельства, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения и иные стихийные бедствия, войны, военные действия и т.д.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора (акцептованной Клиентом оферты Исполнителя) стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Клиент несёт полную ответственность за достоверность сведений и персональных данных, указанных им при формировании Заказа.