

ПРАВИЛА ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ ООО «СВОТЧ ГРУП (РУС)» ТОВАРА, ПОСТУПАЮЩЕГО ОТ ПАРТНЕРОВ ООО «СВОТЧ ГРУП (РУС)»

1. Прием товара в сервисный центр

1.1. Прием товара в сервисный центр ООО «Свотч Групп (РУС)» (далее – Исполнитель) от розничного продавца или иного сервисного центра (далее – Заказчик) осуществляется на основании письменной «Заявки» Заказчика (в которой должны быть указаны: наименование, реквизиты и контактная информация Заказчика, а также марка, модель и серийный номер (при наличии) товара, заявленный Заказчиком недостаток, иные имеющиеся у Заказчика данные о товаре, и оформляется «Актом приема товара на проверку», который направляется Заказчику по электронной почте. «Акт приема товара на проверку» не является техническим заключением, в т.ч. документальным подтверждением фактического наличия заявленных Заказчиком недостатков качества товара, отражает только видимые невооруженным глазом механические повреждения, которые могут быть выявлены без использования специализированного оборудования и подтверждает только факт приема Исполнителем товара с указанием его марки, артикула (референса) и серийного номера (при наличии). Полное описание фактического состояния принятого на проверку товара, в т.ч. вывод о наличии заявленного Заказчиком недостатка качества, а также об оригинальном происхождении как самого товара, так и составных его частей, отражается в «Акте проверки товара», составленном по результатам проверки качества товара (диагностики) с использованием специализированного оборудования.

1.2. Отсутствие в заявке Заказчика контактной информации (адреса электронной почты или почтового адреса), обеспечивающей доставку ему Исполнителем информации, освобождает Исполнителя от ответственности за нарушение сроков, установленных законодательством и соглашением сторон.

1.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за внешние комплектующие и составные части товара, а также его принадлежности и аксессуаров, переданные Исполнителю, но не указанные в Заявке.

1.4. Исполнитель вправе производить прием товара с использованием средств фото- и видеofиксации.

2. Проверка качества товара (диагностика)

2.1. Продолжительность проверки качества товара зависит от типа работ, необходимых для проверки состояния товара, а также его технологических особенностей, но составляет не более 20 (двадцати) календарных дней с даты отправки Заказчику «Акта приема товара на проверку» (п. 1.1.).

2.2. Если Заказчиком заявлен недостаток, который при приеме товара в сервисный центр не был продемонстрирован Исполнителю и может быть квалифицирован как «не явный», либо «плавающий», «периодически проявляющийся» и т.п. – срок проверки может быть продлен по согласованию с Заказчиком на время, необходимое для выявления недостатка или подтверждения его отсутствия. Согласие Заказчика на продление срока может быть направлено Исполнителю любым способом, обеспечивающим фиксацию волеизъявления Заказчика, в том числе, по электронной почте.

2.3. Заказчик согласен на выполнение Исполнителем манипуляций, необходимых для установления наличия недостатка и причин его возникновения, включающих вскрытие часов и полную или частичную разборку часового механизма.

3. Действия сторон по окончании проверки

3.1. Если в результате проверки недостаток, заявленный Заказчиком, не был подтвержден или выявлен, а также в случаях, предусмотренных п. 3.9. настоящих Правил, товар подлежит возврату Заказчику без выполнения работ, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика. Заказчик обязан получить товар в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления от Исполнителя с соблюдением правил выдачи, установленных п. 5.2. настоящих Правил.

В случае если в результате проверки будет выявлено, что составные части товара являются неоригинальными (за исключением часового механизма), и при наличии технической возможности привести товар в оригинальное состояние – в «Акте проверки товара» указываются работы по приведению товара в оригинальное состояние.

3.2. По результатам проверки, в т.ч. и в случае, если недостаток не был подтвержден или выявлен, составляется «Акт проверки товара», в котором отражаются: фактическое наличие заявленного Заказчиком недостатка товара, рекомендуемые вид и объем ремонтных работ, а также условия и срок их выполнения. Более подробная информация, в т.ч. о предполагаемых причинах недостатка, предоставляется по отдельному письменному запросу Заказчика.

3.3. По окончании проверки Исполнитель направляет Заказчику «Акт проверки товара». За исключением случаев, указанных в п. 3.6. настоящих Правил, если в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения «Акта проверки товара» Заказчик не уведомляет Исполнителя о своем согласии с условиями выполнения работ, Исполнитель вправе уведомить Заказчика об аннулировании указанных в «Акте проверки товара» условий работ и вернуть Заказчику товар в первоначальном состоянии, либо пересмотреть изложенные в «Акте проверки товара» условия и объем ремонтных работ.

3.4. За исключением случаев, указанных в п. 3.6. настоящих Правил, в случае согласия Заказчика с ремонтом на условиях, предложенных Исполнителем, Заказчик подписывает «Акт проверки товара» и направляет его Исполнителю.

Отказ от выполнения работ на условиях Исполнителя Заказчик отражает записью «от ремонта отказываюсь» в «Акте проверки товара», который направляет Исполнителю.

Частичный отказ от предложенного Исполнителем объема работ Заказчик отражает в «Акте проверки товара», что является основанием для корректировки его Исполнителем в части объема и стоимости подлежащих

выполнению работ, за исключением случаев, указанных в п. 3.9. настоящих Правил. Повторное согласование с Заказчиком «Акта проверки товара» в таком случае не требуется. Исполнитель при этом освобождается от ответственности за недостатки товара, возникшие вследствие отказа Заказчика от предложенных Исполнителем работ, и вправе не предоставлять гарантию на выполненные работы.

Согласие с условиями выполнения работ либо отказ от работ Заказчик вправе направить Исполнителю в виде ответа на электронное письмо Исполнителя, к которому был приложен «Акт проверки товара».

3.5. После получения полного отказа Заказчика от выполнения работ Исполнитель не позднее 3 (трех) рабочих дней производит сборку товара и подготовку его к выдаче. Заказчик обязан получить товар в течение 10 (десяти) календарных дней с даты истечения вышеуказанного трехдневного срока с соблюдением правил, установленных п. 5.2. настоящих Правил, и при условии согласования с Исполнителем времени выдачи товара.

3.6. Исполнитель вправе устранить недостаток безвозмездно с направлением Заказчику «Акта проверки товара» для информации, в следующих случаях:

- если в результате проверки наличие заявленного недостатка подтвердится, она будет квалифицирована как незначительный недостаток, возникший до продажи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, и со дня продажи товара потребителю до даты передачи товара потребителем Заказчику на проверку прошло более 15 календарных дней. В этом случае Исполнитель безвозмездно устраняет заявленный недостаток в рамках гарантийных обязательств изготовителя в течение установленного законодательством срока, который исчисляется со дня окончания проверки;

- если проверкой будет установлено наличие оснований для устранения недостатка в рамках гарантии Исполнителя на выполненные работы, а также в случаях установления наличия оснований для устранения по гарантии недостатка в товаре, выявленного Заказчиком на стадии предпродажной подготовки, Исполнитель устраняет заявленный недостаток не позднее 90 дней с даты получения от Заказчика товара на проверку, если иной срок не будет согласован с Заказчиком в порядке, указанном в п. 4.2.;

- если без устранения недостатка отсутствуют иные технические возможности для установления причины его возникновения.

3.7. Исполнитель вправе устранить недостаток за плату в случае, когда Заказчик письменно выразил на это свое согласие, в т.ч. путем заполнения графы «Согласие на возмездное выполнение работ» в «Заявке», указав перечень необходимых работ, при этом цена работ определяется действующим прайс-листом Исполнителя.

3.8. В случае отсутствия возможности приступить к выполнению работ по ремонту товара по объективным причинам (в т.ч. по причине отсутствия у Исполнителя необходимых для ремонта узлов и деталей), Исполнитель приостанавливает выполнение работ, уведомляет об этом Заказчика и направляет изготовителю заявку на необходимые узлы и детали. При этом товар может быть возвращен Заказчику по его требованию.

По получении от изготовителя информации о наличии необходимых для выполнения работ узлов и деталей Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности приступить к выполнению работ и возобновляет их выполнение. Время с момента приостановления Исполнителем работ до момента их возобновления не включается в общий срок выполнения работ.

3.9. Исполнитель вправе отказать Заказчику в выполнении работ в случае, если требования Заказчика технически неисполнимы, либо их выполнение противоречит политике изготовителя, либо работы не могут быть выполнены по объективным причинам, в т.ч. по причине невозможности доставки от изготовителя необходимых для выполнения работ узлов и деталей.

3.10. Стоимость работ, указанная Исполнителем в «Акте проверки товара» и согласованная с Заказчиком в порядке, установленном п. 3.4. и п. 3.7. настоящих Правил, является ориентировочной и может быть скорректирована в случае, если в процессе выполнения работ возникнет необходимость уточнения их объема. В таком случае и при условии, если без дополнительной работы не представляется возможным довести технические характеристики товара до требований изготовителя – Исполнитель обязан предупредить об этом Заказчика и получить его согласие на продолжение работы на новых условиях стоимости уже выполненной работы. В таком случае товар возвращается Заказчику в порядке, описанном в п. 3.5. настоящих Правил.

4. Порядок и сроки выполнения работ

4.1. Исполнитель приступает к выполнению работ незамедлительно после получения письменного согласия Заказчика в порядке, указанном в п. 3.4. настоящего Регламента, за исключением случаев, указанных в п. 3.6. настоящего Регламента.

4.2. Если в процессе выполнения работ станет очевидным, что они не могут быть выполнены в срок, согласованный между Сторонами, срок выполнения работ может быть приостановлен в порядке, указанном в п. 3.8. настоящих Правил, либо продлен по взаимному согласованию между Исполнителем и Заказчиком. Согласие Заказчика на продление срока ремонта может быть направлено Исполнителю любым способом, обеспечивающим фиксацию волеизъявления Заказчика, в том числе, по электронной почте.

При выявлении (возникновении) обстоятельств, перечисленных в п. 3.9. настоящих Правил, товар подлежит возврату Заказчику в порядке, установленном п. 3.1. настоящих Правил.

4.3. Об окончании работ и дате готовности отремонтированного товара к выдаче Исполнитель уведомляет Заказчика по электронной почте путем направления Заказчику «Отчета о выполненных работах» или иным способом, согласованным с Заказчиком.

4.4. Исполнитель вправе по своему усмотрению предоставить Заказчику скидку на ремонт, размер которой в каждом отдельном случае определяется Исполнителем индивидуально.

4.5. Если по результатам проверки будет установлено, что причиной возникновения недостатка товара является одно из обстоятельств, в силу п. 6 ст. 18 или п. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» освобождающее продавца (изготовителя), уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера от ответственности за ненадлежащее качество товара,

вследствие чего работы не могут быть выполнены безвозмездно в рамках гарантийных обязательств изготовителя – Исполнитель вправе предоставить Заказчику скидку на выполнение работ, размер которой в каждом случае определяется Исполнителем индивидуально.

4.6. Начало течения срока выполнения работ в отношении товара согласно п. 3.8 настоящих Правил исчисляется после получения Заказчиком извещения Исполнителя о готовности приступить к выполнению работ и со дня окончания повторной проверки товара Исполнителем с целью подтверждения соответствия состояния товара его состоянию на момент возвращения Заказчику согласно п. 3.8. настоящих Правил.

5. Действия сторон по окончании работ

5.1. Датой окончания работ является дата направления Заказчику уведомления в порядке, предусмотренном п. 4.3. настоящих Правил. Заказчик обязан получить товар в течение 14 календарных дней с даты получения от Исполнителя уведомления об окончании работ. Товар, отремонтированный по гарантии изготовителя, направляется Заказчику Исполнителем за счет Исполнителя.

5.2. Товар выдается Заказчику при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо его представителю на основании доверенности, выданной Заказчиком, подтвержденной документом, удостоверяющим личность представителя.

5.3. Сдача-приемка выполненных работ производится Сторонами на основании:

- в случае возмездного ремонта - Универсального передаточного документа (УПД),
- в случае безвозмездного ремонта – Отчета о выполненных работах.

При этом, при отсутствии между сторонами письменного соглашения об использовании системы электронного документооборота для подписания УПД, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения товара, отремонтированного на возмездной основе, Заказчик должен подписать УПД и один экземпляр с подписью и печатью (при наличии) Заказчика направить Исполнителю по почте. В случае неполучения Исполнителем подписанного со стороны Заказчика оригинала УПД в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения отремонтированного товара Исполнитель считается исполнившим в полном объеме свое обязательство по ремонту такого товара.

Отчет о выполненных работах, возражения по которому не поступили от Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его направления Исполнителем, считается принятым и согласованным Заказчиком без возражений.

5.4. Исполнитель вправе организовать доставку товара Заказчику за счет Заказчика при наличии соответствующего соглашения сторон, а также в случае если в срок, указанный в п.п. 3.1, 3.5 или 5.1 настоящих Правил, Заказчик не получает товар.

5.5. Стоимость работ по выполнению ремонта устанавливается Исполнителем с учетом стоимости узлов и деталей, которые при выдаче товара из ремонта Заказчику не возвращаются, за исключением доступных в розничной продаже аксессуаров (ремешков, браслетов, застежек, звеньев и пр.), в частности, узлов и деталей из драгоценных металлов. Если иное не предусмотрено политикой изготовителя, при выдаче товара из ремонта Заказчику не возвращаются замененные в процессе выполнения работ узлы и детали (в частности, узлы и детали из драгоценных металлов), за исключением доступных в розничной продаже аксессуаров (ремешков, браслетов, застежек, звеньев и пр.), при этом стоимость работ по выполнению ремонта устанавливается Исполнителем с учетом стоимости таких узлов и деталей. По письменному требованию Заказчика, которое может быть предъявлено Исполнителю не позднее направления Заказчиком согласия с указанными в «Акте проверки товара» условиями выполнения работ, Исполнитель возвращает Заказчику замененные в процессе выполнения работ узлы и детали. В этом случае Исполнитель вправе увеличить стоимость работ.

6. Гарантийные обязательства

6.1. Гарантийный срок на выполненные работы Исполнитель устанавливает в соответствии с условиями изготовителя товара.

7. Защита прав потребителей

7.1. При выполнении работ Исполнитель исходит из приоритета законодательства о защите прав потребителей. При взаимодействии с потребителями Заказчик обеспечивает составление документов, необходимых в соответствии с законодательством РФ о защите прав потребителей, в том числе (но не ограничиваясь), документов, подтверждающих прием-передачу товара. Исполнитель не несет ответственности за нарушения Заказчиком прав потребителей вследствие каких-либо действий либо бездействия Заказчика. В случае если вследствие нарушения Заказчиком законодательства РФ о защите прав потребителей и/или неисполнения Заказчиком обязанности по обеспечению надлежащего документооборота в отношениях с потребителем, последним будет предъявлена претензия или иск в адрес Исполнителя, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика возмещения убытков, возникших у Исполнителя вследствие этого (включая, но не ограничиваясь, судебные расходы).

8. Оплата возмездного ремонта

8.1. Возмездный ремонт оплачивается Заказчиком по цене, согласованной сторонами и указанной в «Акте проверки товара». Оплата работ производится на основании счета, выставленного Исполнителем (далее – «Счет»). Оплата производится в срок, указанный в Счете. В назначении платежа Заказчик должен указать номер и дату Счета. В случае если номер и дата Счета в назначении платежа Заказчиком не указаны, Исполнитель имеет право по своему усмотрению зачесть полученные от Заказчика денежные средства для погашения существующей задолженности Заказчика перед Исполнителем (в том числе, в рамках иных соглашений, существующих между Заказчиком и Исполнителем) на сумму данных денежных средств.

8.2. Исполнитель оставляет за собой право не принимать товар от Заказчика, в случае если последний не погашает свою задолженность перед Исполнителем по оплате работ и/или задолженность по любым иным соглашениям, действующим между сторонами, в срок, указанный в письменном уведомлении Исполнителя.

8.3. В любом случае, Исполнитель оставляет за собой право взыскать с Заказчика неустойку за просрочку оплаты работ в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от суммы, подлежащей оплате, за каждый день просрочки платежа.

9. Прочие условия

9.1. Настоящий договор является договором присоединения в соответствии со ст. 428 ГК РФ. Настоящему договору присвоены номера CS-01 и CS-б/н, являющиеся равнозначными и не влияющие на действительность настоящего договора. Направляя Исполнителю Заявку, Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с вышеизложенными в настоящем договоре условиями.

9.2. Путем направления Заявки Исполнителю Заказчик гарантирует и подтверждает, что персональные данные, указанные в Заявке, получены и обрабатываются в полном соответствии с применимым законодательством. В случае если в результате предъявления к Исполнителю претензий от любых третьих лиц в связи с обработкой персональных данных, указанных в Заявке, Исполнитель понесет убытки, Заказчик гарантирует их возмещение в полном объеме.