

**Уважаемые клиенты,
просим вас ознакомиться с Правилами оказания услуг и ремонта
оконечных абонентских устройств
в отделении СООО «Кенфордбел» Хуавей Сервис**

I. Общие положения

1.1. Настоящие «Правила оказания услуг и ремонта оконечных абонентских устройств в СООО «Кенфордбел» разработаны на основе «ПРАВИЛ выполнения работ и оказания услуг по ремонту оконечных абонентских устройств», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 28.03.2007 №393, СТБ 1303-2007, с учетом положений ГК РБ, Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и действующего законодательства Республики Беларусь.

1.2. Для целей настоящих правил используются следующие термины и их определения:

- оказание Услуг – выполнение сервисных операций, не связанных с ремонтом оконечных абонентских устройств (далее – ОАУ): обновление (восстановление) программного обеспечения (ПО), в том числе вызванное использованием неоригинальных приложений; выдача заключения о соблюдении гарантийных условий эксплуатации; тестирование аккумуляторных батарей; отмывка ОАУ и т.п.;
- ремонт – комплекс операций по восстановлению работоспособности ОАУ;
- пункт приема-выдачи ОАУ, не являющийся структурным подразделением СООО «Кенфордбел», - это пункт приема-выдачи ОАУ сторонней организации, которая заключила с СООО «Кенфордбел» договор на оказание дополнительных услуг по приему-выдаче ОАУ в/из ремонта;
- дополнительные услуги по приему-выдаче ОАУ в/из ремонта - услуги по оформлению заказов на прием/выдачу ОАУ в/из ремонта, доставку ОАУ в сервисный центр из мест, удаленных от расположения сервисного центра. Ремонт и доставка производятся за счет средств сервисного центра, но не входят в перечень обязательных услуг согласно действующему законодательству.

1.3 Перечень ОАУ, принимаемых для оказания Услуг и Ремонта (вместе далее – Работы), определяется СООО «Кенфордбел». Информация об обслуживании конкретной модели ОАУ может быть предоставлена Заказчику специалистом по работе с клиентами. Принимаются ОАУ срок службы, которых, установленный производителем, не истек. По моделям ОАУ с истекшим сроком службы, снятым с производства, решение о приеме в сервисный центр для выполнения работ принимается специалистом по работе с клиентами в каждом конкретном случае отдельно.

1.4 Прием ОАУ осуществляется путем оформления Заказа, который является Договором публичной оферты. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг и ремонта ОАУ. Договор считается заключенным с момента подписания бланка Заказа Заказчиком и специалистом по работе с клиентами или работником предприятия, заключившего с СООО «Кенфордбел» договор поручения.

1.5 Для выполнения Работ ОАУ принимаются в комплекте с АКБ, крышкой АКБ, без упаковки, в т.ч. защитной пленки, SIM-карты и других аксессуаров. Защитная пленка должна быть снята с дисплея/сенсорной панели, в противном случае она будет демонтирована инженером сервисного центра. Ответственность за сохранность защитной пленки, при проведении диагностических/ремонтных работ, сервисный центр не несет.

1.6 В случаях, когда заявленная неисправность непосредственно связана с аксессуаром (отсутствие зарядки, быстрый разряд АКБ, не включаются наушники, не слышно через наушники и т.п.), ОАУ должно сдаваться в ремонт вместе с соответствующим аксессуаром. Принимаемое ОАУ в ремонт изначально считается нерабочим.

1.7 Срок выполнения Работ - не более 14 дней, если иное не согласовано с Заказчиком. Заказ считается исполненным с даты завершения работ в Сервисном центре СООО «Кенфордбел».

1.8 Срок выполнения Работ исчисляется от даты поступления ОАУ в Приемный пункт Сервисного центра СООО «Кенфордбел» (являющегося его структурной единицей) и заканчивается датой завершения Работ в Сервисном центре СООО «Кенфордбел» (далее-Сервисный центр). Время нахождения ОАУ в Приемном пункте СООО «Кенфордбел» с момента поступления из Сервисного центра до момента предъявления Заказчиком требования забрать ОАУ в общий срок выполнения Работ не входит.

1.9 Заказчик не вправе требовать компенсации за увеличение сроков ремонта (за период нахождения ОАУ в пункте приема-выдачи) в случае, если сервисный центр выполнил ремонт не более, чем за 14 дней, а Заказчик не предъявил требование о возврате ОАУ на 15 день с момента сдачи (оформления заказа) ОАУ в ремонт. Для пунктов приема-выдачи, не являющихся структурным подразделением СООО «Кенфордбел» или находящихся за пределами г. Минска, указанный срок 15 дней увеличивается на время доставки ОАУ в Сервисный центр СООО «Кенфордбел» и обратно.

1.10 Срок проведения диагностики не ограничивается, т.к. технология диагностики требует подтверждения завода-изготовителя (п.23 «ПРАВИЛ выполнения работ и оказания услуг по ремонту оконечных абонентских устройств», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 28.03.2007 №393).

1.11 При приеме ОАУ для выполнения Работ в Пункте приема-выдачи ОАУ, который не является структурным подразделением СООО «Кенфордбел» или находится за пределами г. Минска, оказываются дополнительные услуги по приему-выдаче ОАУ в/из ремонта, не входящие в перечень обязательных для сервисного центра, в связи с чем (а также в соответствии со статьей 861 Гражданского кодекса Республики Беларусь) срок выполнения Работ исчисляется от даты поступления ОАУ в Сервисный центр СООО «Кенфордбел» и заканчивается датой завершения Работ в Сервисном центре СООО «Кенфордбел». Время доставки ОАУ в Сервисный центр СООО «Кенфордбел» и обратно не входит в общий срок выполнения Работ.

1.12 Сервисный центр вправе отказать Заказчику в выполнении Работ в случае, если их выполнение невозможно по техническим и (или) технологическим причинам (п. 20 «ПРАВИЛ выполнения работ и оказания услуг по ремонту оконечных абонентских устройств», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 28.03.2007 №393).

1.13 Сервисный центр вправе отказать Заказчику в выполнении Работ или предложить ремонт без гарантии при наличии на ОАУ признаков, изложенных в п. 3.12.

1.14 Сервисный центр не несет ответственности за неисправности и дефекты, обнаруженные в ходе проведения Работ, но не известные Заказчику, или не заявленные им.

1.15 Сервисный центр не гарантирует устранение неисправности, носящей периодический характер, если такая неисправность не проявилась в сервисном центре за время диагностики ОАУ.

1.16 Сервисный центр не несет ответственности за сохранность информации, хранящейся в памяти ОАУ или карте памяти.

1.17 В процессе выполнения Работ Сервисный центр производит проверку функциональных возможностей ОАУ и соответствия его требованиям безопасности. В случае выявления неисправностей в Акте выполненных работ/оказанных услуг делается соответствующая отметка с целью информирования Заказчика, и с его письменного согласия неисправности устраняются.

1.18 Гарантия не предоставляется на:

- **Услуги**, результат которых может быть изменен пользователем в процессе эксплуатации ОАУ (обновление/восстановление пользовательского ПО, замену корпуса или его частей, тестирование/тренировка аккумуляторной батареи, отмывка ОАУ и т.п.);
- **Работы с ОАУ**, которые подверглись воздействию влаги, химических веществ, повышенной температуры и/или неквалифицированному вмешательству, и/или имеющих на корпусе следы ударов, механических повреждений. Такие Работы могут выполняться только с письменного согласия Заказчика.

1.19 Сервисный центр не возмещает особый, случайный, прямой или косвенный ущерб, недополученную прибыль или убытки, включая, но, не ограничиваясь перечисленными, связанные с неисправностью ОАУ, его перепрограммированием или невозможностью использования информации или данных хранящихся в нем, на SIM-карте или карте памяти.

1.20 Сервисный центр не несет ответственности за действия/бездействия производителя ОАУ, приведшие к нарушению сроков ремонта или невозможности его осуществления.

1.21 Отрывной листок к Заказу является документом удостоверяющим принятие ОАУ для выполнения Работ. Выдача ОАУ производится при предъявлении отрывного листка к Заказу. При отсутствии отрывного листка к Заказу ОАУ может быть выдан только Заказчику, указанному в Заказе, на основании его письменного заявления и предъявления документов, удостоверяющих его личность (паспорт, водительское удостоверение).

1.22 В случае утери Заказчиком отрывного листка СООО «Кенфордбел» не несет ответственность за выдачу ОАУ другому лицу, предъявившему отрывной листок к Заказу, если выдача произведена до поступления письменного заявления Заказчика об утрате Отрывного листка к Заказу.

1.23 При приеме ОАУ для выполнения Работ в соответствии с эксплуатационной документацией, поставляемой производителем вместе с ОАУ, Специалистом по работе с клиентами в присутствии Заказчика производится разборка ОАУ и визуальная диагностика, результаты которой вносятся в бланк Заказа на Работы и подписываются обеими сторонами.

1.24 Разборка/сборка ОАУ, предварительный осмотр по технической документации производителя при оказании Услуг и проведении Ремонта производятся в отсутствие Заказчика на специально оборудованных производственных площадях с целью соблюдения норм и требований по охране труда, санитарной гигиене, защите от статического электричества, по безопасному использованию сложного электромеханического оборудования и технических норм ремонта, установленных производителем и действующим законодательством.

1.25 При оформлении Заказа, в случае наличия в ОАУ пользовательского кода, либо кода карты памяти, Заказчик обязан сообщить его. Если Заказчик отказывается предоставить информацию о пользовательском коде, ОАУ для выполнения работ не принимается. В случае, когда Заказчик не помнит установленный им код, то ОАУ перепрограммируется и Заказчик, кроме работ по устранению заявленной неисправности, оплачивает Услуги по обновлению/восстановлению пользовательского ПО, согласно Действующему Прейскуранту, если для выполнения Работ требуется обновление/восстановление пользовательского ПО.

1.26 Выдача Заключений о соблюдении гарантийных условий эксплуатации ОАУ выполняется на платной основе, в соответствии с действующим Прейскурантом, т.к. данная услуга не определяется Производителями ОАУ как гарантийные работы. При оформлении ОАУ для выдачи заключения о соблюдении гарантийных условий эксплуатации ОАУ, Заказчиком производится сброс пользовательских настроек до заводских настроек самостоятельно, или специалистом по работе с клиентами в присутствии Заказчика.

1.27 СООО «Кенфордбел» не берет на себя обязательства информировать Заказчика о завершении Работ, вынесенном заключении, наличии запасных частей и т.п. Заказчик может получить информацию по данным вопросам по телефону (29) 334 09 09, (33) 300 09 09, (25) 900 09 09.

1.28 Выдача ОАУ производится только после оплаты Заказчиком полной стоимости Работ, указанной в акте выполненных работ и не превышающей сумму предварительной калькуляции работ, если иное не было письменно согласовано с Заказчиком.

II. Оказание услуг и ремонт по гарантии Производителя ОАУ

2.1. Для проведения Работ по **гарантии производителя принимаются** ОАУ, которые ввезены на территорию Республики Беларусь в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь и имеют гарантию Производителя на территории Республики Беларусь, с Производителями которых заключены соответствующие договора, а также ОАУ, на обслуживание которых заключены соответствующие договора с их поставщиком/производителем.

2.2. Работы по гарантии Сервисный центр проводит по технологии и на условиях, установленных производителем.

2.3. Сервисный центр не несет ответственности за несоответствие условий гарантийного обслуживания установленных производителем, действующему законодательству. В соответствии с п.5 ст. 13 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» «Продавец обязан установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (поставщик) не выполнил предусмотренную законодательством обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом».

2.4. В проведении Работ по гарантии Производителя может быть отказано в следующих случаях:

- истек гарантийный срок, установленный Производителем;
- отсутствует или неправильно заполнен гарантийный талон;
- ОАУ не сертифицировано в Республике Беларусь;
- нарушения Заказчиком условий эксплуатации ОАУ;
- наличие следов коррозии, ударов, механических повреждений;
- воздействия влаги, химических веществ, повышенной температуры;
- отсутствие или повреждение пломбировочных наклеек (если они предусмотрены производителем ОАУ);
- отсутствие специальных индикаторов, предусмотренных производителем, или наличие изменения их цвета, которое свидетельствует о воздействии влаги (жидкостей);
- использование неоригинальных зарядных устройств и аксессуаров;
- если неисправность или сбои в работе ОАУ возникли в связи с использованием неоригинальных, не авторизованных производителем приложений, ПО, форматов файлов не поддерживаемых данным ОАУ;
- нахождение внутри корпуса ОАУ посторонних предметов, следов ремонта в мастерских, не авторизованных производителем.

2.5. Если неисправность или сбои в работе ОАУ возникли в связи с использованием неоригинальных, не авторизованных производителем приложений, ПО, форматов файлов не поддерживаемых данным ОАУ, то этот случай рассматривается как нарушение условий эксплуатации ОАУ, при котором Услуги по обновлению (восстановлению) пользовательского ПО оказываются за счет Заказчика согласно Действующему Прейскуранту цен. ОАУ в такой ситуации возвращается в Пункт приема-выдачи для письменного согласования с Заказчиком стоимости этих Услуг. Гарантийный срок на время нахождения ОАУ в сервисном центре не продлевается.

2.6. Заключение о наступлении гарантийного случая при приеме ОАУ не выносится. ОАУ с гарантийным талоном принимаются только со статусом «подлежит проверке на гарантийность»;

2.7. Гарантийный срок на ОАУ продлевается на время, в течение которого оно находилось в ремонте. Это время исчисляется с даты оформления Заказа на выполнение Работ до даты выдачи ОАУ, но не более 2-х месяцев со дня завершения Работ.

2.8. После подтверждения гарантийных обязательств Производителя на принятое для выполнения Работ ОАУ Заказчику в срок до 3-х дней в пункте приема ОАУ может быть предоставлено подменное ОАУ из числа бывших в употреблении.

2.9. Заказчик несет полную материальную ответственность за ОАУ, полученное в подмену. В случае повреждения (утраты) подменного ОАУ выдача ОАУ, сданного для выполнения Работ, производится только после компенсации Заказчиком причиненного им ущерба.

2.10. При поступлении в Сервисный центр гарантийного ОАУ в соответствии с требованиями Производителя Сервисный центр выполняет Услугу по обновлению ПО на версию, рекомендованную Производителем в независимости от того, обнаружена заявленная неисправность или нет. В этом случае Услуга по обновлению ПО не является ремонтными работами.

2.11. Сервисный центр вправе предоставлять информацию о Заказчике, указанную в бланке заказа производителю/поставщику ОАУ.

III. Оказание Услуг и Ремонт на платной основе.

3.1 Общие положения.

3.1.1. Для проведения Работ на платной основе, принимаются ОАУ, указанных выше Производителей.

3.1.2. **В выполнении Работ на платной основе может быть отказано или Работы будут произведены без предоставления гарантии в следующих случаях:**

- срок службы ОАУ, установленный производителем, истек;
- ОАУ не сертифицировано в Республике Беларусь;
- нарушения Заказчиком условий эксплуатации;
- наличие следов коррозии, ударов, механических повреждений;
- воздействия влаги, химических веществ, повышенной температуры;
- ремонт невозможен по техническим и (или) технологическим причинам;
- отказа Заказчика от устранения неисправностей, нарушающих требования безопасности;
- ООО «Кенфордбел» не является сервисным партнером компании-производителя предъявленного ОАУ;
- нахождение внутри корпуса ОАУ посторонних предметов, следов ремонта в мастерских, не авторизованных Производителем ОАУ.

3.1.3. При приеме ОАУ для выполнения платных Работ составляется **приблизительная** калькуляция их стоимости, которая письменно согласовывается с Заказчиком. Если в ходе выполнения Работ, в связи с выявлением скрытых дефектов, реальная стоимость Работ будет превышать приблизительную калькуляцию или сроки выполнения Работ превысят 14 дней, (если иное не было согласовано с Заказчиком), то Работы будут произведены только после письменного согласования окончательной стоимости и/или срока с Заказчиком. В таком случае ОАУ возвращается в Пункт приема-выдачи для письменного согласования с Заказчиком изменения стоимости и/или сроков выполнения Работ. В случае согласия Заказчика на изменение стоимости и/или сроков выполнения Работ, с ним оформляется новый Заказ.

3.1.4. При выполнении платных Работ устраняются только те неисправности, которые конкретно указал или симптомы которых описывал Заказчик, за исключением случая, когда Заказчик заказал ремонт в полном объеме. Выполнение других Работ не производится без письменного согласия Заказчика.

3.1.5. Все замененные за плату детали возвращаются Заказчику при получении им ОАУ из ремонта.

3.1.6. **Выполнение Работ по ОАУ**, подвергшихся воздействию влаги, химических веществ, повышенной температуры и/или неквалифицированному вмешательству, и/или имеющих на корпусе следы ударов, механических повреждений производится **без предоставления гарантии**. Заказчик не вправе требовать восстановления ОАУ с вышеперечисленными признаками до состояния, в котором он был при приеме. Если при приеме ОАУ не было согласовано выполнение Работ без гарантии и указанные выше факты выявлены в ходе диагностики, то ОАУ возвращается в Пункт приема-выдачи для согласования выполнения работ без гарантии. В случае согласия Заказчика на ремонт без гарантии оформляется новый Заказ с подписанием соответствующих Приложений к нему.

3.1.7. Подменные ОАУ при платных Работах не предоставляются.

3.1.8. В случае, когда Заказчику оказываются услуги по «Обновлению (восстановлению) пользовательского программного обеспечения по технологии производителя ОАУ с использованием аппаратных средств», услуга по тестированию аккумуляторной батареи или прочие дополнительные услуги, не требующие разборки ОАУ в Сервисном центре, Сервисный центр не несет ответственности за скрытые дефекты ОАУ.

3.1.9. Гарантийный срок на выполненные Работы по восстановлению ОАУ – 4 месяца со дня выдачи ОАУ Заказчику из ремонта, за исключением случаев, когда гарантия не предоставляется (п. 1.12. настоящих Правил). Послеремонтный гарантийный срок продлевается на время, в течение которого ОАУ не использовалось Заказчиком из-за повторно обнаружившихся дефектов, устранение которых являлось целью предыдущего ремонта. Это время исчисляется с даты подачи потребителем заявки на ремонт до даты завершения ремонта.

3.1.10. Дополнительная услуга - «К», «Услуга по сохранению информации, находящейся в памяти телефона» оказывается при соблюдении следующих условий:

- предоставления заказчиком носителя, не содержащего никакой информации и брака,
- при наличии соответствующих функций в телефоне,
- при наличии оборудования для осуществления данной операции.

3.1.11. При оказании дополнительной услуги «К», «Услуги по сохранению информации, находящейся в памяти телефона» клиент разрешает доступ к конфиденциальной информации: к данным, хранящимся в памяти телефона, а сервисный центр гарантирует, что он не делает никаких резервных копий и не передает данные третьим лицам.

3.2. Особенности исчисления сроков выполнения Работ.

3.2.1. Сроки выполнения Работ по восстановлению ОАУ в сервисном центре определяются его текущей загрузкой, но не должны превышать 14 дней с момента поступления ОАУ в Сервисный центр СООО «Кенфордбел», если иное письменно не согласовано с Заказчиком.

3.2.2. При выявлении скрытых дефектов срок исполнения Заказа устанавливается по письменному согласованию Сторон.

3.2.3. Период времени, затраченный на согласование, в срок выполнения Работ не включается. В таких случаях, срок выполнения Работ включает период с момента поступления ОАУ в сервисный центр до вынесения заключения об изменении стоимости работ. Согласование изменения стоимости, сроков и/или выполнения Работ без предоставления гарантии **оформляется новым Заказом**.

3.2.4. В случае отсутствия согласия Заказчика на продление срока выполнения работ, работы по Заказу прекращаются, а ОАУ в исходном (при наличии технической возможности) состоянии возвращается в пункт приема-выдачи для передачи его Заказчику, договор считается расторгнутым.

3.3. Особенности расчетов за выполненные Работы.

3.3.1. Оплата за выполненные Работы производится согласно Акту выполненных работ, в соответствии с Прейскурантом цен, действующим на дату сдачи ОАУ.

3.3.2. Оплата следующих Услуг производится **авансовым платежом** в момент оформления Заказа для выполнения работ:

- «К» - Услуга «Выдача заключения о соблюдении гарантийных условий эксплуатации ОАУ»;
- «С» - Услуга «Разборка, сборка ОАУ, предварительный осмотр, и/или замена деталей корпуса ОАУ, содержащих функциональные блоки»;
- «D» - Услуга «Разборка, сборка ОАУ, предварительный осмотр»;
- «E» - Услуга по тестированию/тренировке аккумуляторной батареи;
- «G» - Услуги по обновлению (восстановлению) пользовательского программного обеспечения по технологии производителя ОАУ с использованием аппаратных средств;
- «I» - Услуга по отмывке ОАУ подвергшихся воздействию жидкостей или устранение следов неквалифицированного ремонта.

3.3.3. Выбор Услуги **«Разборка, сборка ОАУ, предварительный осмотр»** между Услугой «С» и Услугой «D» производится в зависимости от сложности разборки корпуса, наличия на корпусных деталях функциональных блоков и необходимости использования специального оборудования для разборки. Услуга «С» применяется, если телефон имеет сложный в разборке форм-фактор, и/или корпусные детали содержат функциональные блоки, и/или необходимо использовать специальное оборудование для разборки. Соответственно Услуга «D» применяется при отсутствии вышеперечисленных признаков.

3.3.4. Если для выполнения Заказа требуется более 14 дней, а Заказчик отказывается согласовывать новый срок, то Заказ на выполнение Работ расторгается.

3.3.5. В случаях выполнения Работ по устранению неисправности стоимость Услуги **«Разборка, сборка ОАУ, предварительный осмотр»** добавляется в суммарную стоимость работ.

3.3.6. В случае, если устранение сервисным центром заявленной неисправности невозможно по техническим/технологическим причинам, стоимость услуги по разборке/сборке окончательного абонентского устройства («С»/ «D»), внесенная авансовым платежом, возвращается Заказчику при выдаче Заказа.

3.3.7. В случае утери Заказчиком установленного им защитного кода, ОАУ перепрограммируется и Заказчик, кроме Работ по устранению заявленной неисправности, оплачивает Услугу по «Обновлению (восстановлению) пользовательского программного обеспечения по технологии производителя ОАУ с использованием аппаратных средств», согласно Прейскуранту цен, если для выполнения Работ требуется обновление/восстановление пользовательского ПО.

3.3.8. **Услуги по «отмывке» ОАУ**, подвергшихся воздействию жидкостей, химических веществ или устранение следов неквалифицированного вмешательства, **оплачиваются Заказчиком во всех случаях**, независимо от результатов ремонта.