

**ДОГОВОР СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**в сервисном центре ООО «СТИН-сервис»**  
**Российская Федерация, город Самара**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий договор заключается между Обществом с ограниченной ответственностью «СТИН-сервис», именуемым в дальнейшем «Исполнитель», и юридическим или физическим лицом, именуемым в дальнейшем «Заказчик», на оказание услуг, выполнение работ поименованных в настоящем Договоре (далее – услуги).

1.2. Принятием условий настоящего договора (моментом заключения договора) в соответствии со статьей 438 ГК РФ считается факт выполнения Заказчиком любого из следующих действий:

1.2.1. оплата Заказчиком услуг, предоставляемых Исполнителем в соответствии с условиями настоящего Договора;

1.2.2. передача Заказчиком оборудования Исполнителю по месту фактического нахождения исполнителя, а также подписание Заказчиком «Квитанции» или «Заявки на диагностику» при приеме оборудования для сервисного обслуживания.

1.3. Осуществляя действия, определенные п.1.2 настоящего Договора, Заказчик соглашается со всеми условиями Договора в том виде, в каком они изложены в тексте настоящего Договора, и в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации рассматривается как лицо, вступившее с Исполнителем в договорные отношения.

1.4. Договор вступает в силу с момента осуществления Заказчиком действий согласно пункту 1.2 и действует:

1.4.1. до момента исполнения Сторонами обязательств по Договору, а именно оплаты Заказчиком стоимости услуг и оказания Исполнителем услуг в объеме, соответствующем стоимости оплаченных услуг, либо

1.4.2. до момента расторжения Договора.

1.5. Заключая настоящий Договор, Заказчик понимает значение своих действий и способен руководить ими, не находится под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы. Договор заключен Заказчиком добровольно, с предварительным полным ознакомлением с условиями настоящего Договора и Прейскурантом сервисного центра ООО «СТИН-сервис», размещенного в сети интернет по адресу <https://stinmarket.ru>, содержание которых Заказчику понятно. Если Заказчик не имел соответствующих полномочий в момент заключения договора от имени юридического лица, то он, как физическое лицо, принимает на себя всю ответственность за исполнение данного договора.

1.6. Исполнитель вправе в любое время изменить условия настоящего Договора или отказаться от его исполнения. В случае изменения Исполнителем условий настоящего Договора, изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий в сети Интернет по адресу <https://stinmarket.ru>, если иной срок не указан Исполнителем при таком размещении. Заказчик соглашается и признает, что внесение изменений в настоящий Договор влечет за собой внесение этих изменений в заключенный в соответствии с п.1.2 и действующий между Заказчиком и Исполнителем договор, если иное прямо не предусмотрено Исполнителем.

1.7. Договор может быть расторгнут:

1.7.1. по инициативе Заказчика, в любое время, при условии отсутствия задолженности перед Исполнителем по оказанным по договору услугам;

1.7.2. по инициативе любой из Сторон в случае нарушения другой Стороной условий Договора и своих обязательств, при условии уведомления об этом другой Стороны;

1.7.3. по соглашению Сторон;

1.7.4. по иным основаниям, предусмотренным настоящим Договором и/или законодательством РФ.

## **2. Термины**

Сервисный Центр (далее именуемый «СЦ») – сервисный центр Исполнителя.

Заявка на диагностику, Квитанция – разовое задание Заказчика Сервисному Центру на выполнение сервисного обслуживания определенной единицы инструмента или оборудования Заказчика.

Сервисное обслуживание – набор услуг, оказываемых Сервисным Центром Заказчику. Сервисное обслуживание может включать в себя услуги по диагностике, ремонту и профилактике оборудования, услуги по транспортировке запасных частей («Запчастей»). Для выполнения сервисного обслуживания могут использоваться запасные части и материалы.

## **3. Предмет договора**

3.1. В рамках настоящего договора сервисного обслуживания Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по осуществлению диагностики, последующего ремонта, а также технического обслуживания электроинструмента, бензоинструмента и/или оборудования (далее по тексту оборудование).

## **4. Права и обязанности сторон**

4.1. СЦ обязан выполнить сервисное обслуживание оборудования Заказчика, на условиях, предусмотренных данным договором и законодательством РФ.

4.2. Заказчик обязан принять выполненные СЦ работы.

4.3. В случае, если какие-либо услуги, выполняемые в ходе сервисного обслуживания, не являются бесплатными, Заказчик обязан оплатить СЦ стоимость таких услуг в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим документом и Прейскурантом СЦ.

4.4. В случае, если какие-либо запасные части (детали) или материалы, используемые в ходе сервисного обслуживания, не являются бесплатными, Заказчик обязан оплатить СЦ стоимость таких запчастей и материалов в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим документом, и по стоимости, определенной Сервисным Центром.

## **5. Общие условия предоставления сервиса**

5.1. Для оказания сервисного обслуживания СЦ принимает от Заказчика Заявку на диагностику, создаёт Квитанцию и регистрирует ее в сервисной системе СЦ с уникальным номером (далее «Номер Квитанции»), содержащую всю информацию о ходе сервисного обслуживания.

5.2. Сервисное обслуживание первоначально производится по заявленной Заказчиком при регистрации Заявки неисправности.

5.3. Узнать о текущем статусе диагностики или ремонта оборудования Заказчик может, обратившись в СЦ, предоставив ФИО или наименование Заказчика (или его представителя), указанного при регистрации.

5.4. О результатах диагностики, завершении работ, возникновении необходимости проведения дополнительных работ, необходимости прислать документы о покупке, изменениях сроков или стоимости ремонта Заказчик информируется по телефонным номерам и электронной почте, указанным в Квитанции на ремонт. СЦ производит 2 попытки установления контакта с Заказчиком, с интервалом между попытками не менее чем в один рабочий день. Если в ходе этих попыток СЦ не удаётся связаться с Заказчиком, то обязанности СЦ по информированию Заказчика считаются выполненными и обязанности по дальнейшей попытке установить контакт возлагаются на самого Заказчика.

5.5. Если для диагностики неисправности и проверки работоспособности оборудования требуются расходные материалы, то Заказчик обязан предоставить их вместе с оборудованием, или по запросу от СЦ (в указанном случае срок выполнения продлевается соразмерно времени предоставления таких материалов).

## **6. Правила приёмки оборудования в сервисный центр и выдачи из сервисного центра**

6.1. Оборудование с согласия Заказчика, принимается в СЦ без разборки и проверки внутренних повреждений. За внутренние повреждения, которые не были заявлены Заказчиком, но были обнаружены в принятом оборудовании в ходе оказания сервисных услуг, СЦ ответственности не несёт.

6.2. Оборудование принимается для сервисного обслуживания в СЦ с аксессуарами, необходимыми для запуска и проверки оборудования. В любом случае все внешние предметы и аксессуары, передаваемые в СЦ вместе с основным оборудованием, должны быть перечислены в Заявке на диагностику (Квитанции) о приеме оборудования для сервисного обслуживания в поле «Комплектация», в противном случае СЦ не несёт за них никакой ответственности.

6.3. Все видимые, значимые внешние повреждения и дефекты, выявленные в момент приемки оборудования в СЦ, должны быть перечислены в Заявке на диагностику и/или в Квитанции о приеме оборудования в поле «Внешний вид товара». Такие повреждение и дефекты признаются возникшими не по вине СЦ, и СЦ не несет за них ответственность.

6.4. СЦ выдает оборудование при предъявлении Квитанции о приеме оборудования на сервисное обслуживание и/или документов, удостоверяющих личность.

6.5. Выдача оборудования, переданного на сервисное обслуживание юридическим лицом (организацией), осуществляется только при наличии у получателя доверенности от юридического лица (организации) установленного образца.

6.6. При утере Квитанции о приеме оборудования, переданного на сервисное обслуживание физическим лицом, выдача оборудования будет осуществляться только при предъявлении документа, удостоверяющего личность, данные в котором совпадают с данными, указанными в Квитанции и на основании письменного заявления Заказчика.

## **7. Условия хранения в СЦ отремонтированного оборудования**

7.1. СЦ хранит принятое оборудование Заказчика безвозмездно в течение 15 календарных дней с момента завершения выполнения сервисных услуг и информирования о результатах Заказчика (с момента окончания ремонта, или окончания диагностики, в тех случаях, когда Заказчик отказался от выполнения ремонта или не принял решения по его продолжению). Заказчик должен забрать оборудование в течение данного срока. При невыполнении этого требования, с Заказчика взимается плата за хранение в размере 10 (десяти) рублей 00 копеек за каждый день хранения свыше указанного срока. Выдача оборудования в этом случае происходит только после оплаты всей суммы за оказанные сервисные услуги, использованные запасные части и материалы, а также оплаты услуг за хранение оборудования свыше указанного срока.

7.2. При неисполнении Заказчиком своей обязанности получить оборудование, переданное в СЦ для сервисного обслуживания в течение 3 месяцев после завершения выполнения сервисных услуг, СЦ прекращает нести ответственность за сохранность оборудования с момента наступления указанного срока.

## **8. Условия гарантийного сервисного обслуживания оборудования**

8.1. Если срок гарантии, установленный производителем не прошел, и неисправность попадает в список гарантийных неисправностей, то Заказчик вправе рассчитывать на ремонт по гарантии.

8.2. В случае обнаружения следов вскрытия или ремонта оборудования вне авторизованного производителем сервисного центра, механических повреждений, следов воздействия жидкостей, поражения током, коррозии, нарушения условий эксплуатации, Заказчику может быть отказано в гарантийном ремонте и СЦ имеет право предложить дальнейший ремонт на платной основе.

8.3. В некоторых случаях, для уточнения сроков действия гарантии, СЦ может запросить копии документов о покупке. До тех пор, пока Заказчик не предоставит их, СЦ не может продолжать обслуживание по гарантии. В таком случае датой начала гарантийного сервисного обслуживания признается дата предоставления полного комплекта таких документов.

8.4 В случае, если для диагностики неисправности и проверки работоспособности оборудования требуются элементы товара, предусмотренные заводской комплектацией, и/или расходные материалы, но они не были предоставлены Заказчиком, то датой начала гарантийного сервисного обслуживания признается дата поступления последних в СЦ.

8.5 В случае, если в СЦ оборудование представлено Заказчиком в грязном виде, или внешнее состояние изделия не позволяет проводить ремонтные работы, СЦ вправе потребовать с Заказчика оплаты за работы по приведению оборудования в пригодный для ремонта вид, в размере стоимости работ «Диагностика» соответствующего вида оборудования Прейскуранта СЦ.

8.6 В случае, если в процессе выполнения диагностики оборудования мастер СЦ помимо неисправности, попадающей в список гарантийных, выявляет неисправность не попадающую в такой список, СЦ вправе рекомендовать произвести такой ремонт с возможной заменой неисправной (изношенной) детали изделия. В таком случае, дополнительные работы, не

относящиеся к работам по гарантии, оплачиваются согласно Прейскуранту СЦ. Проведение вышеуказанных дополнительных работ возможно только после согласования с Заказчиком.

8.7. СЦ не обязан выдавать Заказчику заменённые в ходе ремонта неисправные запасные части.

## **9. Условия негарантийного сервисного обслуживания**

9.1. Если срок гарантии на оборудование истек или неисправность не попадает в список гарантийных, то СЦ может выполнить сервисное обслуживание на платной основе.

9.2. Срок выполнения сервисного обслуживания зависит, в том числе и от наличия запасных частей на складах СЦ или его поставщиков. Ожидаемый срок ремонта в каждом конкретном случае согласовывается с Заказчиком до заказа запасных частей. Как правило, срок такого негарантийного ремонта составляет до 30 рабочих дней, но при отсутствии запчастей может быть увеличен, о чём СЦ обязуется уведомить Заказчика до момента заказа запасных частей у производителя.

9.3. По результатам диагностики Заказчик информируется о стоимости и ожидаемых сроках выполнения сервисного обслуживания, с учётом сроков поставки необходимых для такого обслуживания запасных частей. Данное предложение актуально в течение трех рабочих дней. Работы выполняются на условиях 100% предоплаты. В случае, если Заказчик производит оплату позднее этого срока, то стоимость и сроки могут измениться. Фактом оплаты считается поступление полной суммы на расчётный счёт или кассу СЦ, или предоставление копии банковского платёжного поручения, подтверждающего перевод средств, или успешное прохождение транзакции при оплате банковской картой непосредственно в СЦ.

9.4. В случае отказа от ремонта Заказчик обязан оплатить стоимость уже выполненных работ и использованных материалов и запасных частей. Оборудование возвращается Заказчику только после предоставления документов об оплате уже выполненных СЦ работ или поступления оплаты.

9.5 В случае, если в СЦ оборудование представлено Заказчиком в грязном виде, или внешнее состояние изделия не позволяет проводить ремонтные работы, СЦ вправе потребовать с Заказчика оплаты за работы по приведению оборудования в пригодный для ремонта вид, в размере стоимости работ «Диагностика» соответствующего вида оборудования Прейскуранта СЦ.

9.6. Гарантия на работы по сервисному обслуживанию составляет 30 календарных дней и исчисляется с момента окончания работ. Гарантия распространяется на проведенные СЦ работы, при условии отсутствия на оборудовании следов механических и электрических повреждений, проникновения жидкостей, иных нарушений условий эксплуатации, возникших после выдачи оборудования из ремонта.

9.7. СЦ может признать оборудование неремонтопригодным и сообщить о невозможности ремонта Заказчику, например, по причине отсутствия необходимых запасных частей и недоступности их к заказу. При этом уже выполненные СЦ согласованные работы по сервисному обслуживанию подлежат оплате Заказчиком в полном объёме.

9.8. СЦ при приёмке оборудования не предоставляет информацию относительно результатов, стоимости и сроков ремонта. Стоимость ремонта (включая стоимость работ и запчастей) может быть установлена только после проведения диагностики. СЦ не гарантирует одинаковую стоимость одних и тех же запасных частей, заказанных в рамках разных ремонтов.