

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА ПРИБОРОВ ВРЕМЕНИ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ ООО «СВОТЧ ГРУП (РУС)»

1. Прием товара в сервисный центр

1.1. Прием товара в сервисный центр ООО «Свотч Груп (РУС)» (далее – «Исполнитель») от потребителя (далее – «Заказчик») осуществляется по «Акту приема товара на проверку», который является документом, подтверждающим факт приема Исполнителем товара, переданного Заказчиком для проверки качества и/или выполнения работ, его комплектность и индивидуальные признаки. «Акт приема товара на проверку» не является техническим заключением, в т.ч. документальным подтверждением фактического наличия заявленных Заказчиком недостатков качества товара, и отражает только видимые невооруженным глазом механические повреждения, которые могут быть выявлены без использования специализированного оборудования. 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. В «Акте приема товара на проверку» указывается контактная информация для связи с Заказчиком. Стороны используют мобильную связь (с использованием в т.ч. приложений WhatsApp, Telegram и т.п.) и электронную почту для согласования условий выполнения работ и направления уведомлений, указанных в настоящем Регламенте. Путем подписания «Акта приема товара на проверку» Заказчик соглашается на получение от Исполнителя электронных писем и сообщений по указанным в «Акте приема товара на проверку» адресу электронной почты и номеру телефона в целях, указанных в разделе 7 настоящего Регламента. Отказ Заказчика от включения в «Акт приема товара на проверку» контактной информации (адреса электронной почты, номера телефона или почтового адреса), обеспечивающей доставку ему Исполнителем информации, освобождает Исполнителя от ответственности за нарушение сроков, установленных законодательством о защите прав потребителей и приглашением Сторон. В случае если предпочтительный способ связи Заказчиком не указан, Исполнитель использует для связи с Заказчиком любую указанную последним контактную информацию.

1.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за комплектующие и составные части товара, а также его принадлежности и аксессуары, переданные Исполнителю, но не указанные в «Акте приема товара на проверку».

1.4. Исполнитель вправе производить прием товара с использованием средств фотофиксации.

1.5. Если при приеме товара на проверку невозможно определить полный объем работ – Исполнитель вправе согласовать с Заказчиком ориентировочную стоимость работ и указать ее в «Акте приема товара на проверку», что не исключает возможность ее последующей корректировки по согласованию с Заказчиком.

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 подписания Заказчиком «Акта приема товара на проверку», не считая времени доставки подлежащего проверке товара в сервисный центр Исполнителя.

2.2. Если Заказчиком заявлен недостаток, который при приеме товара в сервисный центр не был продемонстрирован Исполнителю и может быть квалифицирован как «не явный», «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 заявленный Заказчиком недостаток не был подтвержден или выявлен, а также в случаях, предусмотренных п. 3.8. настоящего Регламента, 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 установленных п. 5.2. настоящего Регламента 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 окончании 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, рекомендуемые вид и объем 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. настоящего Регламента, если в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения «Акта проверки товара» Заказчик не уведомляет Исполнителя о своей 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 через пункт приема товара.

3.4. За исключением случаев, указанных в п. 3.6. настоящего Регламента, в случае согласия с условиями выполнения работ 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. 3.8. настоящего Регламента. 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 полный или частичный 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. настоящего Регламента, 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, он будет квалифицирован как несущественный недостаток, возникший до продажи товара Заказчику или по причинам, возникшим до этого момента, и со дня заключения договора купли-продажи до даты составления «Акта приема товара на проверку» прошло более 15 календарных дней. В этом случае Исполнитель устраняет заявленный недостаток в рамках гарантийных обязательств изготовителя в течение установленного законодательством срока безвозмездного ремонта, который исчисляется со дня окончания проверки;

- если проверкой будет установлено наличие оснований для устранения недостатка в рамках гарантии Исполнителя на выполненные работы, Исполнитель устраняет заявленный недостаток не позднее 90 дней со дня окончания проверки, если иной срок не будет согласован с Заказчиком;

- если без устранения недостатка отсутствуют иные технические возможности для подтверждения его наличия и/или установления причины его возникновения.

3.7. 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 запасных частей), Исполнитель возвращает товар в неотремонтированном состоянии Заказчику, который обязуется получить товар не позднее 10 (десяти) календарных дней. Одновременно Исполнитель направляет изготовителю заявку на поставку необходимых запасных частей.

По получении от изготовителя информации о наличии необходимых для выполнения работ узлов и деталей Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности приступить к выполнению работ, после чего Заказчик передает товар Исполнителю, который проводит повторную безвозмездную проверку качества (диагностику) товара в порядке, установленном разделом 2 настоящего Регламента.

3.8. 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.

3.9. Стоимость работ, указанная Исполнителем в «Акте проверки товара» и согласованная с Заказчиком в порядке, установленном п. 3.4 настоящего Регламента, 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. Заказчик вправе отказаться от проведения дополнительных работ при условии уплаты Исполнителю стоимости уже выполненной работы. В таком случае товар возвращается Заказчику в порядке, описанном в п. 3.5. настоящего Регламента.

3.10. В случаях и в порядке, указанных в Федеральном Законе № 115-ФЗ от 07.08.2001 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Исполнитель до проведения операции купли-продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и/или драгоценных камней обязан проводить идентификацию Заказчика и с этой целью, в частности, попросить Заказчика предъявить документы, удостоверяющие личность. В случае отказа Заказчика предъявить документы, удостоверяющие личность, Исполнитель вправе отказать Заказчику в проведении соответствующей операции.

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, установленный законом либо согласованный между Сторонами – срок выполнения работ может быть приостановлен в порядке, указанном в п. 3.7. настоящего Регламента, 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. 3.8. настоящего Регламента, товар подлежит возврату Заказчику в порядке, установленном п. 3.1. настоящего Регламента.

4.3. 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.

4.4. Начало течения срока выполнения работ в отношении товара, возвращенного Заказчику согласно п. 3.7 настоящего Регламента, 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. 3.7. настоящего Регламента.

5. Действия сторон по окончании работ

5.1. Датой окончания работ является дата направления Заказчику уведомления в порядке, предусмотренном п. 4.3. настоящего Регламента. Заказчик обязан получить товар в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения от Исполнителя уведомления об окончании работ, в противном случае Исполнитель вправе распорядиться товаром по своему усмотрению. Исполнитель не хранит и не несет ответственность за товар, который не был получен Заказчиком в указанный выше в настоящем пункте срок.

5.2. Товар выдается Заказчику при предъявлении Заказчиком документа, удостоверяющего личность.

В случаях, специально оговоренных сторонами при приеме товара на проверку в сервисный центр Исполнителя, и при условии наличия у Исполнителя соответствующей технической возможности, товар выдается Заказчику на основании кода, который формируется автоматически и направляется Исполнителем Заказчику на его номер телефона и/или адрес электронной почты, указанные в «Акте приема товара на проверку».

Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственность при наступлении любых неблагоприятных последствий в случае: (1) несанкционированного доступа третьих лиц к телефону и/или электронной почте Заказчика, которые были указаны им при передаче товара Исполнителю по «Акту приема товара на проверку» и (2) указания Заказчиком при передаче товара Исполнителю по «Акту приема товара на проверку» персональных данных, отличающихся от персональных данных Заказчика, указанных в документах, удостоверяющих его личность.

5.3. При выдаче товара по окончании работ Исполнитель обязан продемонстрировать Заказчику работоспособность товара и выдать «Отчет о выполненных работах». Отказ Заказчика (его представителя) от проверки работоспособности товара не является основанием для отказа от подписи в «Отчете о выполненных работах».

5.4. В «Отчете о выполненных работах», передаваемом Заказчику одновременно с товаром, отремонтированным в рамках гарантийных обязательств изготовителя, указываются:

- дата приема товара в сервисный центр Исполнителя;
- дата окончания проверки;
- дата окончания работ;
- описание недостатка, выявленного по результатам проверки;
- перечень использованных при выполнении работ запасных частей.

Детализированная информация о выполненных работах предоставляется Исполнителем по письменному запросу Заказчика.

5.5. 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.

5.6. По согласованию с Заказчиком Исполнитель может направить ему товар по почте или курьером. В этом случае положения п. 5.2. настоящего Регламента не применяются, а «Отчет о выполненных работах» считается подписанным Заказчиком без возражений, если по истечении 3 (трех) календарных дней с даты вручения товара Заказчику Исполнитель не получил от Заказчика обоснованные письменные возражения относительно содержания «Отчета о выполненных работах». В случае если Заказчик организует доставку товара самостоятельно и за свой счет, датой вручения товара Заказчику считается дата, когда Исполнитель сдал товар перевозчику Заказчика.

5.7. В случае выполнения возмездного ремонта отремонтированный товар выдается (направляется) Заказчику только после полной оплаты работ. Оплата может производиться наличными в кассу Исполнителя или в безналичном порядке – с использованием карты Заказчика, либо банковским переводом со счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя.

6. Гарантийные обязательства Исполнителя

6.1. Гарантийный срок на товар, отремонтированный в рамках гарантийных обязательств изготовителя, продлевается на период выполнения работ, который исчисляется со дня подписания Заказчиком «Акта приема товара на проверку» (п.1.1. настоящего Регламента) до дня окончания работ (п. 5.1. настоящего Регламента).

6.2. Гарантийный срок на выполненные работы устанавливается Исполнителем в соответствии с условиями изготовителя товара.

7. Обработка персональных данных

7.1. Путем подписания «Акта приема товара на проверку» Заказчик предоставляет Исполнителю свое согласие на обработку в целях осуществления взаимодействия с Заказчиком в ходе проверки, технического обслуживания или ремонта указанного в таком Акте товара, с использованием средств автоматизации или без такого использования (смешанная обработка), с передачей по сети Интернет и с передачей по внутренней сети Исполнителя, персональных данных Заказчика, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, пол, адрес, номер телефона, адрес электронной почты и другие данные («Персональные Данные»), которые могут потребоваться для указанных выше целей, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение Персональных Данных.

7.2. Согласие на обработку Персональных Данных предоставляется с даты подписания Заказчиком «Акта приема товара на проверку» до момента отзыва Заказчиком такого согласия. Заказчик сохраняет за собой право отозвать согласие на обработку Персональных Данных путем направления Исполнителю по электронной почте refuse@ru.swatchgroup.com письменного отзыва согласия на обработку Персональных Данных.