

**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР (ОФЕРТА)
ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ РЕМОНТА И ТЕХНИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ
В СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРАХ «SAMSUNG»**

г. Санкт-Петербург

«01» ноября 2024 года

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 «Технические Системы» (ОГРН: 1097847000184, ИНН: 7811426890)

Потребитель (далее Клиент) — любое физическое лицо, принявшее (акцептировавшее) настоящую оферту на нижеуказанных условиях.

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

Сайт — <https://www.samsungstore.ru/service/>

Личный кабинет Потребителя (Клиента) - это персональная страница Потребителя (Клиента) на Сайте, где хранятся его личные данные и детали взаимодействия с Исполнителем.

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

Настоящий публичный договор (далее - Оферта) является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Технические Системы» (ИНН 7811426890, КПП 781001001, ОГРН 1097847000184), (далее по тексту - Компания) по оказанию сервисных (ремонтных) услуг потребителям на нижеперечисленных условиях.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) данный документ является публичной Офертой и, в случае принятия изложенных ниже условий лицо, совершившее акцепт этой Оферты, становится Клиентом, в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, акцепт Оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в Оферте.

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

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.

Обращаясь в сервисный центр Исполнителя и подписав Соглашение на проведении диагностики и ремонта, Клиент подтверждает, что он ознакомился с условиями настоящей оферты, размещенной на Сайте, и безоговорочно принимает ее условия.

Подписание Соглашения допускается в том числе простой электронной подписью в Личном кабинете Клиента.

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.

Исполнитель обязуется лично либо с привлечением третьих лиц оказать услуги или осуществить диагностику, ремонт или техническое обслуживание Изделия, согласованные с Клиентом, а Клиент обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

Обеспечить исполнение своих обязательств перед Клиентом на условиях, установленных настоящей офертой и в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

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

Принимая (акцептируя) настоящую оферту, Клиент подтверждает свое согласие и разрешает Исполнителю обрабатывать свои персональные данные ООО «Технические системы» (ОГРН: 1097847000184), и третьим лицам, входящим в группу NVcom Group, а именно: ООО «ЭнБиКом Групп» (ОГРН: 1147847356447), ООО «Электроника» (ОГРН: 1137847330774), ООО «Смарт» (ОГРН: 1177847071346), ООО «Портативная техника» (ОГРН: 1057811930296), ООО «Диджитал Рус» (ОГРН: 1227800108898), ООО "ГРЕЙТ ДИДЖИТАЛ" (ОГРН: 1247800074565), ООО "ЭнБи Технологии" (ОГРН: 1177847062469), ООО «Логистик» (ОГРН: 1167847238745).

Клиент дает согласие на:

Обработку предоставленных персональных данных АСЦ и компаниям группы Самсунг (в том числе: Samsung Electronics Co. Ltd., Samsung SDS Europe Ltd., ООО «Самсунг СДС Рус», ООО «СЭРК» и др.), включая трансграничную передачу и передачу (поручение обработки) иным контрагентам в рамках действующего законодательства, если таковая передача необходима для достижения целей обработки, в частности, в ООО «СиЭсПи», ООО «Директ Стар», ООО «Аванта Солюшенс». Цели обработки: оказание услуг по ремонту, предоставление консультационной, технической и сервисной поддержки, исполнение иных обязанностей, возложенных законодательством в области защиты прав потребителей, оценка и анализ рынка, продуктов и услуг, ведение внутрикорпоративной отчетности, а также осуществление прямых контактов с Заказчиком для обратной связи, информирования о ходе и статусе ремонта, проведения опросов и исследований уровня удовлетворенности качеством обслуживания путем получения информационных сообщений посредством СМС, электронной почты, каналов телефонной связи и сети Интернет (включая мессенджеры).

Клиент не возражает против передачи от АСЦ в компании группы Самсунг видео и аудио записей процесса обслуживания в целях контроля и совершенствования качества предоставляемого сервиса.

О рисках в отношении данных, хранящихся в устройстве, клиент проинформирован.

Обновление программного обеспечения при обращении в АСЦ на последнюю по дате выпуска версию, в результате которой данные могут быть утрачены.

Цели обработки персональных данных:

- обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов;
- консультирования по вопросам выбора и использования товаров;
- осуществления сервисного обслуживания;
- формирования реестра Клиентов Компании с целью предоставления рекламной, маркетинговой и иной информации в отношении товаров и услуг;
- ведения переговоров, заключения, изменения, расторжения договоров, исполнения обязательств по договорам;
- проведения исследований, опросов, сбора информации о потребителях товаров и услуг, исследования мнения о товарах, в частности о их качестве, о качестве выполненного заказа;
- обработки и выполнение заказов;
- организации программ лояльности, иных акций, направленных на стимулирование спроса на товары и услуги.

Перечень предоставляемых персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, наименование органа, выдавшего его, дата выдачи;
- адрес места жительства, адрес доставки;
- номер контактного телефона или сведения о других способах связи;
- адреса электронной почты;
- дата рождения;
- информация о гражданстве;
- реквизиты банковского счета.

Перечень действий с персональными данными:

- Сбор;
- Запись;
- Систематизация;
- Накопление;
- Хранение;
- Уточнение (обновление, изменение);
- извлечение;
- использование;
- передача (предоставление, доступ);
- блокирование;
- удаление;
- уничтожение ПДн – действия, осуществляемые как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств (неавтоматизированная обработка).

Компания вправе поручать обработку персональных данных управляющей компании **Обществу с ограниченной ответственностью «ЭнБиКом Групп» (ОГРН: 1147847356447)**, а также и иным третьим лицам для осуществления обработки персональных данных в указанных выше целях.

Сроки обработки персональных данных:

- В течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации;

- В течение срока действия согласия (до момента отзыва такого согласия);
- По достижении целей обработки.

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

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).

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.

Потребитель осведомлен, что Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в любое время путем направления заявления на имя генерального директора Компании в простой письменной форме, на адрес Компании. Настоящее Согласие действует бессрочно до момента прекращения обработки персональных данных.

Исполнитель имеет право изменять условия настоящей оферты, цены на услуги, размещенные на Сайте («прайс-лист») в любое время без дополнительного оповещения.

Клиент обязуется:

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»).

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

Оплатить Заказ на условиях настоящей оферты.

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

Заявка Клиента может быть оформлена по телефону, посредством заполнения формы «Заявка на ремонт» на Сайте или обращения в Сервисный центр Исполнителя.

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

При оформлении ремонта Клиент обязуется предоставить Исполнителю следующую информацию:

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

В случае поступления Изделия с заявленным недостатком «Не включается» или иными недостатками, не позволяющими привести Изделие во включенное состояние и произвести сверку серийных номеров и IMEI, данное Изделие принимается с указанием в качестве серийного номера (IMEI) – «Б/Н» (без номера).

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

Потребитель дает свое согласие на проведение ремонта, в результате которого Изделию может быть присвоен другой серийный номер и/или IMEI, при этом в случае замены Изделия целиком или любой его части, замененный элемент (в том числе замененное Изделие) становится собственностью компании.

Обновление программного обеспечения Изделия является обязательной процедурой при диагностике.

На запчасти и выполненные работы устанавливается ограниченная гарантия Производителя.

Потребитель согласен, что в ремонте могут быть использованы как новые, так и бывшие в употреблении восстановленные детали и компоненты (включая ремонт путем замены комплектующих), эквивалентные новым по производительности и надежности, без дополнительного уведомления Клиента.

Потребитель уведомлен, что Исполнитель не несёт ответственности за сохранение информации, находящейся на носителях изделия, принятого в ремонт по настоящей оферте.

Исполнитель не несет ответственности за возможные проявления дефектов Изделия, не указанных при приемке Изделия (скрытые недостатки). Потребитель вправе получить информацию о ходе ремонта (диагностики) Изделия по телефонам и электронным адресам, указанным в соглашении.

Извещение Потребителя о готовности Изделия производится путем направления СМС-сообщения на контактный номер.

Потребитель уведомлен, что выдача Изделия из ремонта осуществляется только при предъявлении Соглашения, при его отсутствии – документа, удостоверяющего личность (паспорт).

В случае неявки Потребителя за получением Изделия или иного уклонения Потребителя от его приемки, по истечении 3-х дней с момента получения СМС-сообщения, Исполнитель вправе письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня предупреждения установить для Потребителя плату за хранение Изделия. В этом случае Изделие подлежит выдаче Потребителю после полной оплаты стоимости хранения. Стоимость хранения Изделия составляет 300 рублей в сутки.

В сервисном обслуживании Изделия может быть отказано в случае обнаружения следов неавторизованного вскрытия или модификации Изделия, так как это является нарушением руководства пользователя, указанном на официальном сайте производителя, и в соответствии с п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

При обнаружении скрытых дефектов Сервисный центр вправе приостановить работы для дальнейшего согласования с Потребителем

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

Услуга по диагностике не подлежит оплате в случае, если были оказаны какие-либо другие услуги, произведено техническое обслуживание или ремонт Изделия. Услуга по диагностике

Изделия в случае выявления попадания жидкости внутрь Изделия подлежат оплате независимо от оказания других услуг и проведения обслуживания или ремонта.

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

Оплата наличными денежными средствами возможна при личном посещении сервисного центра.

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

- акт выполненных работ;
- акт диагностики (если применимо);
- кассовый (авансовый) чек (если применимо);
- Универсальный передаточный документ (только для юридических лиц).

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.

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

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