

# **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ПРАВИЛА) ПО АБОНЕНТСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ УСТРОЙСТВ ООО СИМПЛ ПРОТЕКТ” NO 2022/3-ТЗ-КР**

**В РЕДАКЦИИ ОТ «23» СЕНТЯБРЯ 2022 ГОДА**

Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» (далее «Компания») в адрес дееспособного физического лица, заключить с ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» договор абонентского обслуживания в отношении приобретенного физическим лицом Устройства на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» и действующим законодательством Российской Федерации. Настоящие правила содержат все существенные условия такого договора абонентского обслуживания и порядок оказания услуг в рамках такого договора.

## **1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, используются следующие определения и понятия:

1.1.1. Акцепт – оплата настоящей Публичной оферты (Правил) путем списания денежных средств со специального счета абонента.

1.1.2. Договор абонентского обслуживания (Договор) – соглашение между Клиентом и Компанией об абонентском обслуживании Устройства, заключенное в отношении приобретенного таким Клиентом Устройства на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, в порядке, установленном главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.1.3. Устройство – сложное Устройство, предназначенное для использования конечным пользователем, находящееся в полностью исправном состоянии, не имеющее любых повреждений, ввезенное на территорию Российской Федерации (РФ) на законных основаниях (имеющее соответствующую государственную сертификацию), и в отношении, которого между Компанией и Клиентом заключен Договор на условиях и в порядке настоящих Правил. Для целей настоящих Правил, и Договоров, заключаемых на их основании, Устройством признается только само Устройство, не включая любые аксессуары, входящие в комплект заводской поставки такого устройства, либо приобретаемые пользователем отдельно. Договор может быть заключен только в отношении Устройства, для которого действуют (не истекли или не прекратились по другим основаниям) гарантийные обязательства производителя такого устройства.

1.1.4. Клиент Компании (Клиент) – дееспособное физическое лицо (как установлено пунктом 1.3. настоящих Правил), акцептировавшее настоящую публичную оферту и заключившее таким образом Договор с Компанией. Предметом Договора с Компанией является получение Клиентом от Компании работ и услуг в рамках установленного настоящими Правилами объема в течение установленного срока абонентского обслуживания, на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами. При этом Клиентом признается только лицо Акцептовавшее данную Публичную оферту доказательство ее законного и добросовестного приобретения, как определено пунктом 1.8. настоящих Правил.

1.1.5. Компания – Общество с Ограниченной Ответственностью «СИМПЛ ПРОТЕКТ» (ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ»). Юридический адрес: 127018, г. Москва, ул. Суцёвский Вал, д. 3/5А, 32, ИНН: 7743121939, КПП: 774301001.

1.1.6. Объем услуг – объем услуг, оказываемых Компанией Клиенту при обращении за такими услугами, на условиях и в порядке, установленных настоящими Правилами.

1.1.7. Партнер Компании – любое лицо, осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и таким партнером (представителем)

1.1.8. Правила ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» (Правила, настоящие Правила) – публичная оферта, содержащая предмет и условия Договора на оказание услуг Клиенту Компанией, заключенного в соответствии с положениями, установленными главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации, в редакции, действующей на момент заключения Договора

1.1.9. Срок абонентского обслуживания – срок действия Договора, заключенного между Компанией и Клиентом на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами

1.1.10. Стороны – Компания и Клиент, заключившие Договор в соответствии с условиями, установленными настоящими Правилами, по основаниям, предусмотренным главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации и настоящими Правилами

1.1.11. Плата за абонентское обслуживание, плата за абонентское прикрепления – стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании, являющаяся стоимостью абонентского прикрепления Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок

1.1.12. Утрата Устройства – событие, квалифицирующееся правоохранительными органами как кража (статья 158 УК РФ) при условии соблюдения всех норм процессуального права относительно возбуждения и прекращения уголовного дела по этой статье.

1.1.13. Восстановление Устройства – комплекс мер, принимаемых Компанией в отношении Поломанного Устройства, для восстановления его работоспособности, на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами

1.1.14. Замена Устройства – комплекс мер, принимаемых Компанией для замены Устройства, утраченного на аналогичное устройство, на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами

1.1.15. Территория оказания услуг – территория Российской Федерации, за исключением зон военных действий, чрезвычайных положений, специальных режимов, введенных органами власти. Услуги могут быть оказаны Компанией в месте нахождения (населенный пункт, область, район) Клиента и принятого на абонентское обслуживание Устройства, либо такое Устройство может быть перемещено в тех случаях, когда обслуживание не может быть произведено в месте нахождения Клиента и принятого на абонентское обслуживание Устройства по причине отсутствия там представителей Компании, либо при отсутствии у таких представителей

технической базы, пригодной для производства диагностических действий и/или обслуживания надлежащего качества. При этом перемещение Устройства осуществляется по стогованию Сторон силами (за счет) Клиента либо силами (за счет) Компании

1.1.16. Обращение Клиента за услугами по Договору – обращение Клиента к Компании при утрате Устройства в течение срока действия Договора за восстановлением или заменой такого устройства на условиях и в порядке, определенном настоящими Правилами. При этом датой поступления обращения Стороны договорились считать день, когда Клиент передал (представил) Компании (ее представителю) все документы (или копии, или электронные копии, если допускается, в надлежащем качестве), предусмотренные настоящими Правилами к предъявлению при обращении Клиента за обслуживанием в рамках заключенного Сторонами Договора

1.2. Компания, на основании Акцепта Клиентом настоящей оферты и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в настоящих Правилах.

1.2.1. Услугой, оказываемой Компанией Клиенту по такому Договору является абонентское прикрепление Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется заменить Устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

1.2.2. Стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании, является стоимостью абонентского прикрепления Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется заменить Устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

1.2.3. Стороны пришли к соглашению, что оказание услуги по абонентскому прикреплению Устройства по заключенному в порядке и на условиях настоящих Правил между Клиентом и Компанией Договору начинается незамедлительно после Акцепта и продолжается в течение 24 часов либо до момента его прекращения по другим основаниям, предусмотренным настоящими Правилами или действующим законодательством.

1.2.4. Стороны пришли к соглашению, что по окончании срока действия Договора услуга по абонентскому прикреплению Устройства считается исполненной Компанией полностью и надлежащим образом, возврат средств Клиенту за такую оказанную услугу Компанией не производится, независимо от того, обращался или нет Клиент к Компании за обслуживанием прикрепленного Устройства в течение срока абонентского прикрепления.

1.3. Клиентом Компании может быть любое дееспособное физическое лицо абонент сотового оператора.

1.4. Договор между Клиентом и Компанией, заключенный на основании настоящих Правил, действует только на территории Российской Федерации (далее РФ), за исключением территорий вооруженных конфликтов, войн, чрезвычайных положений.

1.5. В рамках заключенного между Клиентом и Компанией договора, Компания оказывает услуги собственными силами, либо с привлечением Партнеров, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами. Услуги в рамках Договора оказываются исключительно Клиентам Компании и только в отношении Устройств, принятых на абонентское обслуживание.

1.5.1. Смена Устройства, в отношении которого заключен Договор, на иное не допускается.

1.6. В случае внесения изменений в Законодательство РФ, затрагивающих правоотношения Сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия Договора и отношения Сторон, не оговоренные настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством РФ.

1.7. Акцептом настоящей публичной оферты Стороны признают оплату услуг Компании дееспособным физическим лицом, указанным в пункте 1.3 настоящих Правил. При этом Стороны пришли к соглашению, что единственным доказательством законного и добросовестного приобретения Акцепта является предъявление Клиентом выписки со счета абонента, доказывающей оплату периода абонентского обслуживания, в котором произошла утрата устройства.

1.8. Стороны признают Договор, указанный в пункте 1.4 настоящих Правил, договором присоединения, по которому Клиент присоединяется к условиям изложенным в Правилах ООО "СИМПЛ ПРОТЕКТ", без каких-либо исключений и оговорок.

1.9. Договор заключается в отношении Устройства Клиента, что должно быть подтверждено кассовым чеком, в котором указана дата приобретения Устройства, стоимость и идентификационный номер приобретенного Устройства.

1.10. Исполнение Компанией своих обязательств в рамках Договора никаким образом не связано с гарантией производителя Устройства. Стороны пришли к соглашению, что, осуществляя восстановление или замену Устройства, Компания не несет никаких обязательств перед Клиентом, связанных с течением, прекращением или возобновлением гарантийных сроков и обязательств производителя Устройства.

1.11. Восстановление либо замена Устройства, в отношении которого между Компанией и Клиентом заключен договор абонентского обслуживания, производится по заказу Компании только в сервисных организациях, имеющих достаточную техническую базу и квалификацию персонала, позволяющую осуществлять обслуживание на уровне, обеспечивающем надлежащее качество выполняемых работ.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ОБЪЕМ УСЛУГ**

2.1. Предметом Договора является абонентское прикрепление Компанией Устройства Клиента на абонентское обслуживание за плату, установленную настоящими Правилами, на срок, установленный настоящими Правилами, и оказание Клиенту услуг в отношении Устройства в рамках Объема услуг, установленного настоящими Правилами, в течение срока такого абонентского обслуживания.

2.2. Объем услуг, которые Компания оказывает Клиенту в течение срока действия Договора составляет:

2.2.1. Прием телефонных звонков от клиента и консультирование его по любым вопросам, связанным с использованием или условиями настоящих правил и услуг Компании.

2.2.2. Замена утраченного Устройства в пределах 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей, в случае если оплата услуг производится клиентом с момента подключения пакета услуг и до момента обращения в компанию.

2.2.3. Стороны пришли к соглашению, что Компания не несет обязательств по замене утраченного Устройства, в отношении которого в адрес Компании поступило заявление на оказание услуг в рамках Договора, в следующих случаях:

2.2.3.1. Утрата Устройства при невыясненных обстоятельствах.

2.2.3.2. Утрата Устройства в результате умышленных действий Клиента, а также лиц, действующих по его поручению, направленных на наступление утраты.

2.2.3.3. Обращение Клиента за обслуживанием после окончания срока действия Договора и срока абонентского прикрепления, либо после прекращения действия Договора по иным основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.

2.2.4. восстановление или замена на аналогичное, производится Компанией в срок до 90 (девяноста) рабочих дней с момента обращения Клиента за таким обслуживанием. В случае нарушения указанного срока Компания несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.4.1. В случаях, когда действия или бездействие клиента влекут за собой задержку при взаимодействии клиента и Компании в рамках обращения такого клиента за обслуживанием по Договору, срок обслуживания по такому обращению автоматически продлевается на срок фактической задержки, вызванной действиями или бездействием клиента.

2.2.4.2. В случаях, когда Устройство подлежит перемещению (от Клиента в адрес Компании и от Компании в адрес Клиента) исключается из максимального срока обслуживания, предусмотренного пунктом 2.2.5. настоящих Правил.

2.2.5. В случае, если при повторном обращении Клиента за обслуживанием в течение срока действия Договора у Компании возникает обязанность заменить Устройство Клиента на аналогичное ввиду того, что устройство утрачено, то такая замена производится только при условии внесения Клиентом на счет или в кассу Компании стоимости ранее произведенного восстановления Устройства, а именно оплаченных Компанией стоимости выполненных работ и использованных материалов (запасных частей).

2.2.5.1. В случае если в соответствии с положениями пункта 2.2.6 у Клиента возникает обязанность оплатить стоимость ранее произведенного восстановления Устройства, но после получения от Компании уведомления об этом необходимая сумма не будет оплачена им в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты, когда было направлено соответствующее уведомление, соответствующее обращение Клиента за обслуживанием аннулируется, Компания не несет никаких обязательств по такому

обращению. Уведомление о необходимости такой оплаты направляется Компанией посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

### **3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА**

3.1. Договор между Клиентом и Компанией заключается путем Акцепта.

3.2. Договор считается заключенным в момент Акцепта, вступает в силу незамедлительно после Акцепта и действует в течение 24 часов либо до момента его прекращения по другим основаниям, предусмотренным настоящими Правилами. Датой заключения договора является обслуживание утраченного Устройства в рамках Договора и настоящих Правил, а именно дата Акцепта. Одновременно с вступлением в силу Договора начинается срок абонентского прикрепления для Устройства, такой срок абонентского прикрепления истекает вместе с окончанием срока действия Договора. При этом первые 24 часа после Акцепта клиент не оплачивает. Оплата взимается за вторые и последующие 24 часа с момента Акцепта.

3.3. Обязанность Компании по отношению к Клиенту по оказанию услуг в рамках Объема услуг по Договору возникает в момент обращения Клиента за такими услугами (подачи заявления на оказание услуг) в течение срока действия Договора, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.2.4. настоящих Правил и всеми его подпунктами.

3.4. Вне зависимости от момента и способа передачи Клиентом информации о себе Компании, Клиент дает свое согласие ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» на обработку его персональных данных, в том числе: Фамилия, Имя, Отчество, дата рождения, номер паспорта, номер телефона и других, в целях исполнения заключенного Договора, включая любые действия, предусмотренные Федеральным законом №152 ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных». Настоящее согласие дано, в том числе, для их хранения и использования ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» в целях и в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящими Правилами, в том числе, помимо прочего, для целей моделирования, сегментации и анализа, использования при проведении маркетинговых исследований и продвижении (продаже) других продуктов и услуг ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ». Клиент дает согласие на обработку ООО «СИМПЛ ПРОТЕКТ» своих персональных данных в течение срока действия Договора, а также в течение 10 лет после прекращения его действия. Отзыв настоящего согласия в предусмотренных Федеральным законом №152 ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» осуществляется на основании письменного заявления Клиента.

3.5. Договор, заключенный между Компанией и Клиентом на условиях и в порядке настоящих Правил, прекращает свое действие в следующих случаях:

3.5.1. По окончании срока действия Договора (срока абонентского прикрепления), вне зависимости от того, обращался или нет Клиент к Компании в течение этого срока за обслуживанием.

3.5.2. При исполнении Компанией своих обязательств по Договору в виде замены Устройства на аналогичное на условиях и в порядке настоящих Правил, вне зависимости от того, произведена такая замена Компанией при первом или последующем обращении Клиента в Компанию за оказанием услуг по Договору.

3.5.3. Досрочно по инициативе Клиента, в день получения Компанией письменного заявления Клиента о таком досрочном расторжении. Заявление Клиента о досрочном расторжении Договора должно содержать ФИО Клиента, дату подписания, номер счета и реквизиты, на которые Компания производит возврат уплаченных Клиентом денежных средств в размере не более 20% от уплаченной стоимости. В случае, если до такого расторжения Компанией уже были оказаны Клиенту услуги по восстановлению Устройства в рамках Договора, уплаченная стоимость Клиенту не возвращается. Денежные средства, подлежащие возврату при таком расторжении, могут быть возвращены Клиенту как непосредственно Компанией, так и Партнером компании.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Пользоваться услугами Компании и требовать их исполнения, в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 2 настоящих Правил.

4.1.2. Сообщать Компании обо всех недостатках выполнения услуг, обслуживания.

4.1.3. В любое время расторгнуть Договор с Компанией на основании и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и действующим законодательством.

4.1.4. Получать полную и достоверную информацию об исполнении услуг и сроках такого исполнения Компанией в отношении Устройства, с которым Клиент обратился к Компании за обслуживанием в течение срока Договора.

4.1.5. Требовать от Компании строгого соблюдения порядка и сроков оказания услуг в рамках Договора, как предусмотрено настоящими Правилами.

4.1.6. При получении восстановленного или замененного Устройства от Компании проверить его, и, в случае возникновения обоснованных претензий к его функционированию, заявить такие претензии в письменном виде (допускается направление электронной сканированной копии такого заявления) не позднее 24 часов с момента получения такого Устройства. В случае, если в течение указанного срока такие претензии Клиентом не заявлены – Устройство считается переданным Компанией и принятым Клиентом, обязанности Компании в рамках обращения Клиента по Договору выполненными надлежащим образом.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил (оферты), соблюдать такие условия.

4.2.2. Бережно пользоваться Устройством, в отношении которого заключен Договор.

4.2.3. Своевременно и без задержек получить восстановленное или замененное Устройство от Компании или ее Партнеров при взаимодействии в рамках своего обращения к Компании за обслуживанием.

4.2.3.2. При получении восстановленного или замененного Устройства от Компании проверить его, и, в случае возникновения обоснованных претензий к его функционированию, заявить такие претензии в письменном виде (допускается направление электронной сканированной копии такого заявления) не позднее 24 часов с момента получения такого Устройства. В случае, если в течение указанного срока такие претензии Клиентом не заявлены – Устройство считается переданным Компанией и принятым Клиентом, обязанности Компании в рамках обращения Клиента по Договору выполненными надлежащим образом.

4.2.4. Также Клиент несет иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1. Оказывать услуги, предусмотренные Объемом услуг по Договору, как своими силами, так и силами и за счет Партнеров (представителей) Компании.

4.3.2. Всеми законными способами проверять представленную Клиентом информацию и документы, а также выполнение Клиентом условий Договора и настоящих Правил.

4.3.3. Производить осмотр и диагностические действия в отношении Устройства, с которым Клиент обратился за обслуживанием.

4.3.4. Отказать Клиенту в восстановлении или замене Устройства в порядке пунктов 2.2.4 (включая все подпункты) настоящих Правил.

4.3.5. На досрочное прекращение Договора в порядке, установленном настоящими правилами (офертой) и законодательством Российской Федерации.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться перед заключением Договора с настоящими Правилами (офертой). Такая возможность обеспечивается путем предоставления свободного доступа к тексту настоящих правил на официальном сайте Компании.

4.4.2. Обеспечить оказание Клиенту услуг в отношении Устройства в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящих Правил, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.

4.4.3. Разъяснить Клиенту положения настоящих правил и Договора при поступлении соответствующего запроса от Клиента в устном или письменном виде. Разъяснение при этом производится аналогичным запросу способом.

4.4.4. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации, и настоящими Правилами.

4.4.5. Предоставлять по запросу Клиента полную и достоверную информацию об исполнении услуг и сроках такого исполнения Компанией в отношении Устройства, с которым Клиент обратился к Компании за обслуживанием в течение срока Договора.

4.4.6. Также Компания несет иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ**

5.1. Стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании, является платой за абонентское прикрепление Устройства Клиента на установленный настоящими Правилами срок, в течение которого Компания обязуется восстановить или заменить прикрепленное Устройство Клиента на условиях, в порядке и объеме, предусмотренном настоящими Правилами.

5.2. Стоимость услуги абонентского прикрепления Устройства Клиента по Договору устанавливается в Российских рублях, и рассчитывается в процентном соотношении от стоимости Устройства, принимаемого на абонентское обслуживание по Договору, на момент приобретения Клиентом самого устройства и оплаты Договора, и составляет 6 (шесть рублей 00 копеек) за вторые и последующие 24 с момента Акцепта.

5.3. Стоимость Акцепта уплачивается Клиентом в кассу (на расчетный счет) Компании (Партнера, Представителя Компании).

## **6. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА**

6.1. При возникновении у Клиента оснований для обращения к Компании за оказанием услуг в объеме и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, Клиент и Компания действуют с соблюдением следующего порядка:

6.1.1. Клиент обращается к Компании за оказанием услуг посредством одного из перечисленных ниже способов, предоставив информацию и документы, как определено пунктами 6.1.2. и 6.1.3. настоящих Правил:

- регистрация обращения в специализированном разделе официального сайта Компании, с сообщением информации и предоставлением электронных копий необходимых документов;
- направление копий необходимых документов почтовым отправлением в адрес Компании, при этом отправление должно быть оформлено с уведомлением о доставке;
- предоставление оригиналов/копий документов иным способом, позволяющим достоверно определить и зафиксировать дату и время такого предоставления.

6.1.1.1 При обращении Клиента к Компании за обслуживанием в рамках Договора, Клиент обязан предоставить Компании информацию и необходимые документы (оригиналы или копии, сканированные копии, фотокопии, в бумажном или электронном виде), предусмотренные настоящими правилами, в качестве, позволяющем прочесть эти документы исключив иное толкование информации чем на оригинале. В случае, если оригинальные документы, подлежащие предоставлению в рамках Договора, составлены на языке ином чем русский, документы предоставляются с переводом и легализацией (апостилом).

6.1.2. Если основанием для обращения является Утрата Устройства, Клиент передает Компании либо представителю Компании (в соответствии с полученными от Компании инструкциями) комплект оригиналов (копий, если допускается) необходимых документов и информацию, а именно:

- заявление по установленной Компанией форме, заполненное и подписанное лично;
- согласие на обработку персональных данных;
- копию удостоверения личности Клиента (в качестве приложения к заявлению, с описанием и заверением личной подписью);
- выписку со счета абонента подтверждающую оплату услуг компании;
- Постановление о возбуждении уголовного дела по статье 158 УК РФ

6.2. Компания проверяет полученные от Клиента документы и информацию любым законным способом, и в течение 10 (десяти) рабочих дней принимает решение о соответствии или не соответствии поступившего обращения Клиента условиям Договора, заключенного на основании настоящих Правил. Решение о возникновении или об отсутствии обязанности Компании по оказанию услуг Клиенту в рамках Договора по такому обращению может быть принято Компанией как при рассмотрении и проверке поступившего заявления, так и на этапе проведения осмотра, диагностических действий и/или экспертизы в отношении Устройства, с которым клиент обращается за и услугами к Компании.

6.2.1. В случае если при обращении Клиента к Компании представлены не все необходимые документы, документы, не содержащие всей необходимой информации, документы и информация, не соответствующие требованиям пункта 6.1.1.1. настоящих правил (оферты), Компания уведомляет Клиента о таких недостатках в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

6.3. В случае признания Компанией поступившего обращения Клиента не соответствующим условиям Договора, заключенного на основании настоящих Правил, а соответственно и об отсутствии обязанности Компании по оказанию услуг Клиенту в рамках Договора по такому обращению Клиента, Компания сообщает о таком решении Клиенту посредством сообщения на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона Клиента, которые были указаны им в заявлении на оказание услуг в качестве основных средств связи в рамках обращения.

6.4. Услуги по обслуживанию Устройства в рамках Договора могут быть оказаны Компанией в месте нахождения (населенный пункт, область, район) Клиента и принятого на абонентское обслуживание Устройства, либо такое Устройство может быть перемещено в тех случаях, когда обслуживание не может быть произведено в месте нахождения Клиента и принятого на абонентское обслуживание Устройства по причине отсутствия там представителей Компании, либо при отсутствии у таких представителей технической базы, пригодной для произведения диагностических действий и/или обслуживания надлежащего качества. При этом перемещение Устройства осуществляется по стогованию Сторон силами Клиента либо силами (за счет) Компании.

6.5. Повторное обращение к Компании за обслуживанием в рамках Договора может быть осуществлено только тем же лицом (Клиентом), что и первичное обращение. Передача прав по Договору допускается только с письменного согласия обеих Сторон.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. При этом стороны пришли к соглашению, что при возникновении спора (спорной ситуации) сторона, чьи права в рамках Договора, по её мнению, были нарушены, обязательно направляет в адрес другой стороны письменную претензию с обоснованием своей позиции. Такая претензия направляется любым способом, позволяющим достоверно зафиксировать факт и дату получения указанной претензии другой стороной. Ответ на такую претензию стороной, получившей претензию, должен быть направлен другой стороне в рамках срока, установленного действующим законодательством. При не достижении согласия спор между Сторонами разрешается в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором, в случае если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но, не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра и уровень осадков, исключающие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства, банкротство Компании (начатая процедура по признанию Компании банкротом).

7.3. Все условия Договора между Клиентом и Компанией, включая существенные, приведены в настоящих Правилах и являются его неотъемлемой частью. Любые изменения и дополнения к условиям Договора, заключенного и действующего между Сторонами на основании настоящих Правил, могут оформляться в письменном виде на русском языке, подписываться обеими Сторонами и/или их уполномоченными представителями.

7.4. Во всем остальном, что не урегулировано или не полностью урегулировано настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.