

## **ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР-ОФЕРТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

**Общество с ограниченной ответственностью «Мастерская»**, далее именуемый «Исполнитель», с одной стороны, публикует настоящий договор-оферту об оказании Услуг, являющийся публичным договором – офертой (предложением) в адрес физических и юридических лиц (далее – Заказчик) в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ). В случае принятия изложенных ниже условий (акцепта настоящей оферты) и совершения действий по выполнению указанных ниже условий, Заказчик заключает с Исполнителем договор об оказании выбранных Заказчиком услуг.

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ**

1.1. **Заказчик** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, независимо от организационно правовой формы, обратившееся с заказом к Исполнителю в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.2. **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Мастерская» юридическое лицо, оказывающее услуги Заказчику по Договору.

1.3. **«Акцепт Оферты»** – совершение Заказчиком действий, указанных в настоящей Оферте, свидетельствующих о принятии данным лицом условий Оферты в полном объеме, в том числе, совершении действий по выполнению указанных в настоящей Оферте условий в соответствии с п. 3 ст. 434 и п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса. Акцепт Оферты означает полное и безоговорочное согласие с её условиями. Акцепт Оферты является подтверждением того, что все и любые условия Оферты принимаются Заказчиком целиком и полностью без каких-либо оговорок и ограничений, при этом Акцепт Оферты подтверждает, что Заказчик ознакомлен со всеми условиями оказания Услуг и условиями настоящей Оферты, что Заказчику понятны все условия оказания Услуги и условия Оферты, что Заказчику воспользовался правом получить у Исполнителя все и любые разъяснения относительно условий оказания Услуг и Оферты, а также подтверждает то, что условия оказания Услуг и Оферты полностью соответствуют воле, потребностям и требованиям Заказчика. Акцепт Оферты означает, что Оферта не содержит указанных в п. 2 ст. 428 Гражданского кодекса условий, а равно не содержит иных явно обременительных для Заказчика условий, которые Заказчик, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы при наличии у него возможности участвовать в определении условий Оферты, а Услуги, указанные в настоящей Оферте, не являются навязанными Заказчику.

1.4. **«Заказчик»** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заключившее Договор с Исполнителем в письменной электронной форме в результате Акцепта Оферты и, тем самым, получившее право получать Услуги Исполнителя, и в полном объеме выполняющее свои обязательства по Договору.

1.5. **«Договор оказания услуг»** – означает договор возмездного оказания Услуг, выбранных Заказчиком, вместе со всеми Приложениями и Дополнительными соглашениями к нему, заключенный между Исполнителем и Заказчиком в результате акцепта Заказчиком Оферты, наделяющий Исполнителя и Заказчика правами и обязанностями, указанными в настоящей

Оферте. Любая ссылка в настоящей Оферте на Договор (статью Договора) и/или его условия означает соответствующую ссылку на настоящую Оферту (ее Статью) и/или ее условия. Договор заключается в письменной форме путём подписания документов, сформированных при приемке Исполнителем оборудования у Заказчика, с целью его последующего ремонта (диагностики, обслуживания).

1.6. **«Стороны»** – именуемые совместно стороны Договора – Исполнитель и Заказчик.

1.7. **«Услуга(и)»**– деятельность Исполнителя, связанная с проведением ремонта (диагностики, обслуживания) компьютерного и другого оборудования Заказчика. Описание Услуг, их условия доступны по адресу <http://masterskaya-pc.ru>. Условия выбранных Заказчиком Услуг становятся частью Договора об оказании услуг.

1.8. **«Формирование документа, подтверждающего Акцепт Оферты»** - действие представителя Исполнителя, создающего Договор на оказание услуг, создающего при приемке оборудования Заказчика документ акт приёмки –передачи Оборудования, содержащей краткую информацию о Заказчике, Исполнителе, наименование принимаемого оборудования, серийный номер принимаемого оборудования, комплектацию принимаемого оборудования, заявленный Заказчиком дефект принимаемого оборудования, видимые повреждения принимаемого оборудования. Документ, подтверждающий Акцепт Оферты, подписывается обеими сторонами в двух экземплярах для каждой из сторон.

1.9. **Акт сдачи-приемки оказанных услуг** – соглашение Заказчика и Исполнителя, фиксирующее объем, качество и сроки оказания Услуг по Договору в целом или по одному из его этапов.

1.10. **Сайт** – информационный ресурс Исполнителя, размещенный в сети Интернет по адресу: [www.masterskaya-pc.ru](http://www.masterskaya-pc.ru)

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящая публичная оферта (именуемая в дальнейшем – «Оферта») определяет все существенные условия договора между Исполнителем и физическим или юридическим лицом, акцептовавшим Оферту - Заказчиком, в том числе, порядок оказания Услуг Исполнителя.

2.2. Оферта может быть акцептована любым физическим или юридическим лицом, имеющим намерение получать Услуги, предоставляемые Исполнителем, путем принятия условий, содержащихся в Оферте в целом (т.е., в полном объеме и без исключений).

2.3. Оферта, а также вся информация об Услугах Исполнителя, опубликована на интернет сайте Исполнителя.

2.4. Исполнитель вправе отказать в заключении договора на основании Оферты при отсутствии технической возможности предоставления Услуг.

2.5. Настоящие Условия оказания услуг регулируют взаимоотношения Заказчика и Исполнителя, определяют порядок оказания услуг и, в соответствии со ст.437 Гражданского Кодекса РФ, являются публичной офертой Исполнителя, адресованной Заказчикам.

2.6. К отношениям между Исполнителем и Заказчиком применяются положения Гражданского кодекса РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Правила бытового обслуживания населения, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997 года.

2.7. Исполнитель сохраняет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Условия с предварительной их публикацией на Сайте.

2.8. Информация, размещенная на Сайте является общедоступной.

2.9. В случае, если условия, изложенные в Договоре оказания услуг, отличаются от настоящих условий, условия Договора оказания услуг имеют приоритет перед настоящими условиями.

2.10. Для ознакомления с Правилами бытового обслуживания населения в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997 года, перейти по ссылке: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_136272/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136272/)

2.11. Ссылка на подразделение по защите прав потребителей <http://www.spbczpp.ru>.

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику истребованные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.2. Заказчик обязан оплатить Исполнителю за оказанные ему услуги.

3.3. Исполнитель оказывает следующие виды Услуг, в соответствии с заключенным договором об оказании услуг, согласованными с Заказчиком:

- подготовку и ввод в эксплуатацию Оборудования;
- выполнение обязательного объема работ по профилактическому (предупредительному) осмотру и ремонту в определенные сроки;
- технический осмотр Оборудования, который подразумевает анализ неполадок (для целей настоящего договора под неполадками понимаются любые отклонения в работе программ или деталей Оборудования, препятствующие его нормальной эксплуатации), включающий в себя вскрытие корпуса Оборудования и проверку внутренних микросхем и соединений, либо применение тестовых программ, для выявления проблем, связанных с программным обеспечением;
- устранение возможных дефектов и замену дефектных деталей;
- технический инструктаж при вводе Оборудования в эксплуатацию, а также при его обслуживании и использовании;
- установку программного обеспечения и настройку компьютерного оборудования;
- антивирусную диагностику, удаление вирусов;
- ремонт Оборудования (замена комплектующих, переустановка программ, восстановление информации);
- полную или частичную модернизацию компьютерного оборудования;
- оптимизацию работы Оборудования;
- защиту от хакерского взлома Оборудования и кражи ценной информации;
- администрирование локально-вычислительных сетей;
- организацию закупок необходимого оборудования, комплектующих и расходных материалов, программного обеспечения;

3.4. Точный перечень услуг и их стоимость будут указаны в Договоре оказания услуг.

3.5. Исполнитель не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Заказчиком при оформлении заказа.

3.6. Заказчик несет ответственность за достоверность предоставленной при оформлении заказа информации.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **4.1. Заказчик обязан:**

4.1.1. Предоставить для диагностики неисправное Оборудование Исполнителю.

4.1.2. Ознакомиться с прейскурантом Исполнителя до заключения Договора оказания услуг.

4.1.3. Принять результат оказанных услуг по акту приемки-передачи услуг.

4.1.4. Оплатить оказанные услуги Исполнителем.

4.1.5. Принять Оборудование, а также результат оказанных услуг в течение 3-х банковских дней с момента извещения Исполнителем об окончании и готовности сдачи Услуг по Акту сдачи - приемки оказанных услуг, что будет являться подтверждением передачи/приемки Оборудования, и надлежащего оказания Услуг Исполнителем и отсутствия претензий со стороны Заказчика к их качествам, функционированию (потребительским свойствам) и

комплектности самого Оборудования. Условия, отраженные в настоящем пункте Договора, применяются при осуществлении ремонта на территории Исполнителя.

4.1.6. В случае, если Заказчиком является юридическое лицо, - направить третьих лиц, в интересах которых заключён Договор для участия в оказании Услуг, предварительно направив список таких третьих лиц, Исполнителю;

4.1.7. Не воспроизводить (копировать), не распространять, не доводить до всеобщего сведения, а также любым иным образом не использовать любые результаты интеллектуальной деятельности, которые становятся доступны Заказчику в процессе или в результате оказания Услуг (Заказчик, являющийся юридическим лицом, обязуется обеспечить выполнение указанного требования третьими лицами, в отношении которых им заключён Договор).

4.1.8. В случае, если Заказчик отказывается от ремонта оборудования, то он обязуется оплатить Исполнителю стоимость работ по диагностике и выявлению неисправностей оборудования.

#### **4.2. Заказчик вправе:**

4.2.1. Получать заказанную Услугу, либо в случае если Заказчиком является юридическое лицо, требовать оказания заказанных Услуг в интересах, указанных Заказчиком третьих лиц.

4.2.2. Самостоятельно, на основе действующего прейскуранта Исполнителя, определить фактический перечень услуг, которые он желает получить в рамках настоящего Договора.

4.2.3. Получать консультации по технологиям, применяемым при оказании услуг в рамках настоящего Договора.

#### **4.3. Исполнитель обязуется:**

4.3.1. Оказать услуги Заказчику.

4.3.2. Передать по акту сдачи-приемки оказанных услуг результат работ в день фактического оказания Услуг;

#### **4.4. Исполнитель вправе:**

4.4.1. Отказать в оказании Услуги, если Заказчик не оплатил Услугу (в том числе, если до начала оказания Услуг на счёт Заказчика не поступила сумма оплаты или Заказчик, являющийся юридическим лицом, не направил в адрес Заказчика на бумажном носителе гарантийное письмо, подтверждающее оплату оказываемых Услуг к определённой дате).

4.4.2. Отказать в оказании Услуги при отсутствии технической возможности для оказания Услуг.

4.4.3. Полностью или частично изменять состав, порядок и условия предоставления Услуг, с учетом предварительного уведомления Заказчика.

4.4.4. Предоставлять персональные скидки Заказчикам на основе внутренних политик лояльности.

4.4.5. Привлекать третьих лиц к исполнению своих обязанностей по настоящему Договору.

## **5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Размер, порядок и сроки оплаты Услуг согласовывается сторонами и определяются в Договоре оказания услуг. Стоимость, оказываемых услуг Исполнителем, определяется в соответствии с действующими тарифам, утверждённым в прейскуранте Исполнителя.

## **6. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

6.1. Срок платного ремонта определяется по согласию сторон.

6.2. Гарантийный ремонт осуществляется в разумный срок, определяемый письменным соглашением Сторон или указанный в заявлении, направляемом Заказчиком Исполнителю.

6.3. Гарантийный ремонт производится по адресу Исполнителя и только на основании Акта сдачи-приемки услуг, подписанного обеими сторонами. Исполнитель несет ответственность только за услуги, указанные в Акте.

6.4. В случае отсутствия запасных частей и/или комплектующих срок гарантийного ремонта, установленный соглашением Сторон или указанный в заявлении Заказчика, может быть продлен по письменному соглашению Сторон.

6.5. При отсутствии в сдаваемом оборудовании комплектующих, могут быть не выявлены скрытые дефекты, связанные с этими комплектующими. В этом случае претензии не принимаются.

6.6. Заказчик подтверждает, что все внутренние повреждения и дефекты, которые могут быть обнаружены при диагностике оборудования возникли до приема оборудования по данной заявке.

6.7. В случае неявки Заказчика за получением единицы компьютерной техники в сервис-центр Исполнителя после оказания услуги и/или завершения ремонта или иного уклонения Заказчика от приемки оказанных услуг, Исполнитель вправе по истечении двух месяцев со дня письменного уведомления Заказчика продать невостребованную единицу компьютерной техники по цене, сложившейся в месте хранения, а если стоимость вещи по оценке превышает сто установленных законом минимальных размеров оплаты труда, продать ее с аукциона в порядке, предусмотренном статьями 447 – 449 Гражданского Кодекса РФ.

6.8. Исполнитель не несет ответственности за некомпетентность представителя Заказчика, по оценке оказанных услуг.

6.9. Заказчик в полном объеме возмещает убытки, причиненные Исполнителю нарушением условий Договора Заказчиком или третьим лицом, в интересах которого Заказчиком был заключён Договор. Указаны

6.10. Заказчик несет ответственность за полноту и достоверность сведений (в том числе персональных данных), предоставленных Исполнителю при заказе Услуг, Регистрации и т.п. В случае изменения сведений (в том числе персональных данных), предоставленных Исполнителю, Заказчик обязан уведомить Исполнителя о внесенных изменениях. Заказчик самостоятельно и в полном объеме несет все риски, связанные с отсутствием у Исполнителя актуальных сведений (в том числе персональных данных).

6.11. Заказчик в полном объеме возмещает убытки, причиненные Исполнителю нарушением условий Договора Заказчиком или третьим лицом, в интересах которого Заказчиком был заключён Договор.

6.12. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, которые стороны не могли предвидеть и избежать - форс-мажорных обстоятельств. При этом наличие форс-мажорных обстоятельств продлевает срок исполнения Сторонами принятых на себя по Договору обязательств до прекращения соответствующих форс-мажорных обстоятельств. В случае если указанные обстоятельства действуют более чем 30 (тридцать) дней, Стороны имеют право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

## **7. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ**

7.1. В соответствии с действующим законодательством РФ Исполнитель несет полную ответственность за качество выполненных работ и предоставленных услуг, а также за сохранность и комплектность оборудования Заказчика принятых Исполнителем.

7.2. Гарантия на оказываемые Заказчику услуги означает бесплатное устранение неисправностей, возникших в течении строго определенного срока со дня предоставления платной услуги, когда такая услуга будет признана некачественной, и при условии

предоставления гарантийных документов и документов, подтверждающих причастность Исполнителя к оказанию данной услуги.

7.3. Гарантийный срок на оказываемые Заказчику услуги указывается в Договоре оказания услуг.

7.4. В случае невозможности устранения неисправности, возникшей по вине Исполнителя в гарантийный срок, Исполнитель обязуется вернуть Заказчику уплаченные им денежные средства за оказанную услугу в полном объеме.

7.5. Для обеспечения действия гарантии вышедшее из строя гарантийное оборудование необходимо представить на рекламацию Исполнителю в том состоянии, в котором оно вышло из строя (не разбирая и не предпринимая попыток ремонта). Либо, если это не представляется возможным, клиенту необходимо связаться со специалистом по гарантии для получения дальнейших инструкций. В противном случае гарантия будет считаться не действительной.

7.6. Исполнитель может отказать Заказчику в проведении гарантийных работ в следующих случаях:

- самостоятельного ремонта либо ремонта в других организациях (Сервисных центрах, мастерских, и т.д.);
  - при неисправностях, вызванных стихийными бедствиями;
  - если изделие применялось не по прямому назначению;
  - наличия повреждений или дефектов, вызванных несоблюдением или нарушением норм и правил технической эксплуатации, обслуживания, транспортировки, хранения или ввода в эксплуатацию изделий;
  - наличия сторонних причин, не связанных с предыдущим ремонтом, приведших к выходу из строя изделия, как в месте воздействия данной причины, так и в месте гарантийного ремонта;
  - при неисправностях, происшедших в результате любых переделок, установки неоригинальных или не сертифицированных деталей на гарантийное оборудование без согласования с Исполнителем или производителем данного оборудования;
- 7.7. Гарантийными обязательствами не предусмотрена ответственность за любые прямые или косвенные убытки, потерю прибыли или другой ущерб.

## **8. ХРАНЕНИЕ И ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

8.1. Заказчик в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в результате Акцепта Оферты даёт Исполнителю согласие на хранение и обработку, в том числе, автоматизированную, информации, относящейся к персональным данным (далее «Персональные данные») Заказчика либо третьего лица, в интересах которого Заказчик заключает договор (фамилию, имя, отчество, адрес регистрации, места жительства, контактные телефоны, адреса электронной почты, суммы платежей, и любые иные персональные данные) включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Обработка Персональных данных осуществляется в целях заключения с Исполнителем Договора на основании настоящей Оферты, любых иных договоров и их дальнейшего исполнения, осуществления расчётов с Заказчиком, принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении Заказчика или третьих лиц, предоставления Заказчику информации об оказываемых Исполнителем услугах, исполнения договорных обязательств перед третьими лицами, а также в целях информирования Заказчика, об изменениях в условиях оказания Услуг, условиях Оферты, о новых продуктах и услугах, разрабатываемых и/или предлагаемых Исполнителем и/или его контрагентами и партнёрами. Заказчик при Акцепте Оферты соглашается на получение рекламной информации.

8.2. Согласие, данное Заказчиком в отношении обработки персональных данных, указанное в п. 7.1. Оферты, дается Исполнителю до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих вышеуказанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, после чего может быть отозвано путем направления Заказчиком соответствующего письменного уведомления Исполнителю не менее чем за 3 (три) месяца до момента отзыва согласия. Отзыв согласия на обработку персональных данных автоматически означает односторонний отказ от Услуг Заказчика.

8.3. Согласие, указанное в п. 8.1 Оферты, предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных Заказчика, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая, указанные в п. 7.1. без каких-либо ограничений.

8.4. Обработка Персональных данных осуществляется Исполнителем с применением следующих основных способов, в т.ч. средств автоматизации (но, не ограничиваясь ими): хранение, запись на электронные носители и их хранение, составление перечней, маркировка.

8.5. Заказчик понимает и согласен с тем, что любая информация, которая стала известна Исполнителю об Заказчике в связи с исполнением обязательств в рамках Оферты, может быть использована Исполнителем в маркетинговых целях, в том числе для проведения рекламных мероприятий, рассылки уведомлений, рекламной информации, а также для направления Заказчику рекламной информации третьих лиц. В случае отказа Заказчика от использования информации о нем в целях, указанных в настоящем пункте, Заказчик направляет Исполнителю соответствующее письменное заявление, которое не влечёт автоматического расторжения Договора, если из направленного заявления следует, что Заказчик отказывается непосредственно от использования персональных данных в указанных в настоящем пункте целях.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

9.1. Договор вступает в силу с момента Акцепта настоящей Оферты в порядке, установленном п. 3.1 Договора, и действует в течение срока оказания Услуг в части обязательств по оказанию услуг и в течение иных сроков, если такие сроки, указаны в Оферте (например, в отношении согласия на обработку персональных данных), либо до момента его расторжения по основаниям, предусмотренным настоящим Договором, в том числе, в случае отсутствия Технической возможности оказания Услуг.

9.2. Заказчик вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив Исполнителю заявление в устной или письменной форме о расторжении не позднее дня начала оказания Услуг. В таком случае уплаченные средства подлежат возврату, а Услуга не оказывается.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Все претензии в адрес Исполнителя должны направляться Заказчиком в письменной форме лично, либо с использованием курьерской почты с обязательным удостоверением содержимого, или ценным письмом с описью вложения с уведомлением о вручении.

10.2. Все иные сообщения и предложения, а равно любые иные документы, связанные с настоящим Договором, настоящей Оферты могут направляться по почтовым и электронным адресам Сторон и являются надлежащими, если позволяют идентифицировать отправившее лицо (например, содержат имя, адрес электронной почты, контактные данные такого лица). Стороны условились применять к подписанию документов, составляющих содержание электронной переписки, правила о простой электронной подписи, рассматривая в качестве такой простой электронной подписи адреса почтовых ящиков, указанные в реквизитах Исполнителя, и содержащиеся в данных об Заказчике, указанных при регистрации Заказчика у Исполнителя, приравнивая такие простые электронные подписи к аналогу собственноручной подписи Сторон, а документы в электронной форме – к аналогам документов на бумажном носителе. Стороны обязуются сохранять в конфиденциальности ключи своих электронных подписей.

10.3. По вопросам, неурегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ, в частности Гражданским кодексом, Федеральным законом «О персональных данных», Федеральным законом «Об электронной подписи».