

ООО «UZDIGITAL TV»
Правила оказания услуг по сервисному обслуживанию

Дорогие потребители!

**Перед сдачей оборудования в ремонт внимательно ознакомьтесь со всеми пунктами данных правил.
Впоследствии претензии по оговоренным пунктам приниматься не будут.**

1. Общие правила

- 1.1. ООО «UZDIGITAL TV» выполняет техническое обслуживание, гарантийный и пост гарантийный ремонт цифровых приемников и телекарт стандарта DVB T/T2(далее – Оборудование).
- 1.2. Гарантийный срок на оборудование STB устанавливается, сроком на 12 календарных месяцев со дня подписания Абонентом регистрационного бланка.
- 1.3. Гарантийный срок на САМ-модуль устанавливается сроком на 1 календарный месяц со дня подписания Абонентом регистрационного бланка.
- 1.4. Сервисное обслуживание устройств наземного цифрового телевизионного приёма формата DVB-T/T2 производится по адресу: г.Ташкент, ул. А.Темура, 109 А. тел. (+99878) 129-29-59
- 1.5. Режим работы с 9:00 до 17:00 с понедельника по пятницу, и с 10.00 до 16.00 по субботам (за исключением официальных праздничных дней Республики Узбекистан). Обеденный перерыв с 13:00 до 14:00.

2. Обращение на сервисное обслуживание

- 2.1 Пользователь оборудования (далее – Заказчик) доставляет оборудование специалисту по ремонту абонентского оборудования по вышеуказанному адресу, или в региональный офис абонентского обслуживания, где в присутствии Заказчика осуществляется осмотр оборудования на работоспособность, наличие гарантии и соблюдение всех гарантийных условий, на основании полученных данных специалистом оформляется заявка на предоставление услуг сервисного обслуживания. Оформление и подписание заявки на ремонт выражает безусловное согласие заказчика с настоящими правилами и с тем, что оборудование принимается, как бывшее в употреблении со следами использования, и все неисправности, внешние и внутренние повреждения, которые могут быть обнаружены в дальнейшем, возникли до передачи оборудования сервисному центру.
- 2.2 Предоставленная контактная информация о заказчике будет использована исключительно для регистрации ремонта в сервисном центре и не будет передана третьим лицам!
- 2.3. При предоставлении оборудования на ремонт, специалист оформляет заявку и передает один экземпляр заявки Заказчику, в которой оговаривается комплектность сдаваемого оборудования, наличие внешних дефектов (если имеются), заявленная неисправность. Второй экземпляр заявки остаётся в ООО «UZDIGITAL TV».
(Приложение №1)
- 2.4. Забрать оборудование после ремонта возможно только при предъявлении оригинала заявки и подтверждения оплаты соответствующим документом!** В случае утери заявки, получить оборудование с ремонта может лицо, предоставившее оборудование в ремонт, при предъявлении паспорта либо другого документа, удостоверяющего его личность и письменного заявления.
- 2.5 Все цены указаны с учётом скидки за возврат неисправных запчастей (комплектующие) при оказании услуг сервисного обслуживания. Соглашаясь с нашей ценой, вы соглашаетесь с тем, что неисправные запчасти (комплектующие) после ремонта станут собственностью ООО «UZDIGITAL TV».**
- 2.5. ООО «UZDIGITAL» не несет ответственность за утерю индивидуальных настроек, содержащихся в оборудовании, принадлежностей и аксессуаров, не указанные в заявке на предоставление услуг сервисного обслуживания.**

3. Гарантийное обслуживание

- 3.1. Гарантийное обслуживание – это услуга, предоставляющая Заказчику возможность осуществить бесплатный ремонт и техническое обслуживание оборудования. Данная услуга предоставляется Заказчику в течение гарантийного периода. Гарантийное обслуживание включает в себя устранение неполадок, ремонт или замену дефектного комплектующего элемента либо всего оборудования.
- 3.2. Гарантийный ремонт и обслуживание оборудования производится при предъявлении гарантийного талона оборудования.
- 3.3. Гарантийное обслуживание осуществляется в течении 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня подачи заявки Заказчиком в зависимости от сложности ремонта. Если последний день срока исполнения заказа приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.
- 3.4. Хранение оборудования на срок проведения ремонта осуществляется безвозмездно. В случае неявки Заказчика по окончании ремонта оборудования или иного уклонения Заказчика от его получения по истечении 15 дней с момента извещения его о готовности, ООО «UZDIGITAL TV» имеет право начислять плату за хранение оборудования, и в последующем ее взыскать. Извещение о выполненном ремонте производится путем звонка на контактный номер Заказчика указанный в заявке. В этом случае оборудование возвращается Заказчику только после оплаты хранения. Плата за хранение оборудования сверх установленного срока взимается в соответствии с утвержденными тарифами.
- 3.5. При уклонении Заказчика от принятия выполненной работы, ООО «UZDIGITAL TV» вправе по истечении 12 (двенадцать) месяцев со дня, когда результат работы должен был быть передан Заказчику после выполнения действий п.3.4. (при наличии документов, подтверждающих выполнение п.3.4.), провести инвентаризацию и оприходовать оборудование на склад ООО «UZDIGITAL TV» в установленном порядке.

3.6. Гарантийному обслуживанию подлежит оборудование при условии соблюдения Заказчиком гарантийных условий за время эксплуатации.

3.7. Гарантийные обязательства на оборудование не распространяются в следующих случаях:

- истек срок гарантии;
- потребитель не представил документов, требуемых в случае гарантийного обслуживания;
- повреждение целостности гарантийной пломбы;
- наличие механических повреждений на оборудовании, вмятины, трещины, сколы, царапины и т.п.;
- наличие повреждений, которые были получены при попадании в изделие посторонних веществ, предметов жидкостей, насекомых и т.п.;
- повреждения, которые были получены в результате экстремальных температур, термические и /или электростатические повреждения;
- повреждения, которые возникли в результате неправильного подключения к электросети или неправильном электропитании (в том числе повреждение входных электрических цепей);
- различного вида повреждения, которые были причинены самим пользователем либо третьими лицами;
- наличие признаков ремонта или вскрытия изделия неуполномоченным продавцом лицом, нарушение пломб, наклеек, стикеров, обнаружение следов их переклеивания или ремаркирования, повреждение или удаление серийного номера, марки, типа оборудования ;
- замена деталей и комплектующих;
- наличие повреждений, вызванных климатическими аномалиями, стихийными бедствиями, пожарами и иными воздействиями непреодолимой силы.
- наличие поврежденной или нечитаемой маркировочной этикетки Производителя или ее отсутствие.
- нарушение потребителем правил использования, хранения или транспортировки оборудования, установленных нормативной и технической документацией на оборудование.

3.8. В случае предъявления требования об устранении недостатков в товаре гарантийный срок его эксплуатации продлевается на время, в течение которого товар не мог быть использован потребителем. Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков.

3.9. За период нахождения оборудования на техническом обслуживании, гарантийном, пост гарантийном ремонте абонентская плата за услуги Провайдера ООО «UZDIGITAL TV» не начисляется в связи с автоматическим включением статуса оборудования «ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ» до момента возврата оборудования Заказчику, но не более 15 дней со дня подачи заявки Заказчиком.

4. Постгарантийное (платное) обслуживание

4.1. Пост гарантийное обслуживание оборудования является платной услугой и предоставляется Заказчику после истечения гарантийного срока на приобретенное оборудование и предоставляется на основании его обращения.

4.2. Полная стоимость ремонтных работ устанавливается на основании утвержденного перечня и стоимости услуг по сервисному обслуживанию, действующего на день возврата оборудования, и формируется из объема работ стоимости услуг и расходных материалов после проведения обследования и осмотра специалистом по ремонту абонентского оборудования.

4.3. Обследование и ремонт оборудования Заказчика осуществляется в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней в зависимости от сложности неисправности.

4.4. Стоимость ремонтных работ определяется специалистом по ремонту абонентского оборудования на основании утвержденного перечня и стоимости услуг по сервисному обслуживанию. Оплата за услуги по сервисному обслуживанию ООО «UZDIGITAL TV» производится Заказчиком в кассе (для физических лиц) АК «АЛОКАБАНК» на лицевой счет ИД, либо путем перечисления на расчетный счет (для юридических лиц).

4.5. Возврат оборудования осуществляется Заказчику после подтверждения оплаты соответствующим документом.

4.6. Выдача оборудования производится в строгом соответствии с заявкой и оформляется актом, в котором указываются выполненные работы.

4.7. В случае не устранения со стороны ООО «UZDIGITAL TV», указанной Заказчиком в заявке неисправности оборудования, осуществляется повторный ремонт, либо возврат денежных средств Заказчика согласно, установленных правил и нормативов.

4.8. Хранение оборудования на срок проведения ремонта осуществляется безвозмездно. В случае неявки Заказчика по окончании ремонта оборудования или иного уклонения Заказчика от его получения по истечении 15 дней с момента извещения его о готовности, ООО «UZDIGITAL TV» имеет право взимать плату за хранение оборудования, и в последующем ее взыскать. Извещение Заказчика о выполненном ремонте производится путем звонка на контактный номер, указанный в заявке, либо по электронному адресу. В этом случае оборудование возвращается Заказчику только после оплаты хранения. Плата за хранение оборудования сверх установленного срока взимается в соответствии с утвержденными тарифами.

4.9. При уклонении Заказчика от принятия выполненной работы, ООО «UZDIGITAL TV» вправе по истечении 12 (двенадцать) месяцев со дня, когда результат работы должен был быть передан Заказчику после выполнения действий п.4.8. (при наличии подтверждающих выполнение п.4.8. документов), провести инвентаризацию и оприходовать оборудование на склад ООО «UZDIGITAL TV» в установленном порядке.

4.10. **На проведённый пост гарантийный (платный) ремонт ООО «UZDIGITAL TV» предоставляется гарантия 1 (один) месяц** со дня выдачи оборудования из ремонта и подписания акта выполненных работ. Данная гарантия не распространяется в следующих случаях:

- наличие механических повреждений на оборудовании, вмятины, трещины, сколы, царапины и т.п.;
- наличие повреждений, которые были получены при попадании в изделие посторонних веществ, предметов жидкостей, насекомых и т.п.;
- повреждения, которые были получены в результате экстремальных температур, термические и /или электростатические повреждения;
- повреждения, которые возникли в результате неправильного подключения к электросети или неправильном электропитании (в том числе повреждение входных электрических цепей);
- различного вида повреждения, которые были причинены самим пользователем либо третьими лицами

- наличие признаков ремонта или вскрытия изделия неуполномоченным продавцом (изготовителем) лицом, нарушение пломб, наклеек, стикеров, обнаружение следов их переклеивания или ремаркирования, повреждение или удаление серийного номера, марки, типа оборудования ;
- замена деталей и комплектующих;
- наличие повреждений, вызванных климатическими аномалиями, стихийными бедствиями, пожарами и иными воздействиями непреодолимой силы.
- нарушение потребителем правил использования, хранения или транспортировки оборудования, установленных нормативной и технической документацией на оборудование.

5. Заключительные положения

5.1. В результате обстоятельств, не зависящих от действий специалиста по ремонту абонентского оборудования (форс-мажорных обстоятельств) не имеется возможности оказания услуг по сервисному обслуживанию. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств срок выполнения обязательств по оказанию услуг сервисного обслуживания переносится на период, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

5.2. Подписание заявки со стороны Заказчика о передаче оборудования в сервисный центр, говорит о том, что он ознакомлен и согласен со всеми правилами и условиями предоставления технического и сервисного обслуживания и ремонта оборудования.

Администрация ООО «UZDIGITAL TV»