

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

### о ремонте и техническом обслуживании техники Авторизованным сервисным центром

#### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей ofercie, если из контекста не следует иное, нижеприведенные термины имеют следующие значения и являются её составной неотъемлемой частью:

**Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «Бробролаб» (ОГРН: 1157746882072, ИНН: 7725289946), созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющее предпринимательскую деятельность по ремонту и техническому обслуживанию техники, выпускаемой под торговыми знаками Apple, Beats, Beddit, разрешенной к реализации на территории Российской Федерации.

**Клиент** — любое физическое лицо, принявшее (акцептировавшее) настоящую offerту на нижеуказанных условиях.

**Договор** — договор возмездного оказания услуг, заключаемый между Исполнителем и Клиентом, посредством принятия (акцепта) Клиентом настоящей offerты.

**Сайт** — <https://brobrolab.ru>.

**Заказ** — оформленный в соответствии с условиями настоящей offerты запрос (заявка) Клиента на ремонт и техническое обслуживание техники, выпускаемой под торговыми знаками Apple, Beats, Beddit, разрешенной к реализации на территории Российской Федерации.

**Оборудование** — техника, выпускаемая под торговыми знаками Apple, Beats, Beddit, разрешенная к реализации на территории Российской Федерации, переданная Клиентом Исполнителю в соответствии с условиями настоящей offerты для осуществления ее ремонта и технического обслуживания.

Для целей настоящей offerты термины и определения в единственном числе относятся также и к терминам и определениям во множественном числе и наоборот.

#### 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее по тексту — ГК РФ) данный документ является публичной offerтой, адресованной физическим лицам, и в случае принятия изложенных ниже условий, физическое лицо обязуется произвести оплату Заказа на условиях, изложенных в настоящей offerте. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ оплата Заказа

Клиентом является акцептом оферты Исполнителя, что является равносильным заключению Договора.

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

2.3. Клиент гарантирует, что 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 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 русского языка, недостаточного для прочтения, понимания смысла и условий настоящей Оферты.

2.4. Обращаясь в авторизованный сервисный центр Исполнителя по телефону +7-499-110-17-85, либо по электронной почте [info@brobrolab.ru](mailto:info@brobrolab.ru), либо посредством заполнения электронной формы Заказа («Записаться в сервис») на Сайте, Клиент подтверждает, что он ознакомился с условиями настоящей оферты, размещенной на Сайте, и безоговорочно принимает ее условия.

2.5. К отношениям между Исполнителем и Клиентом применяются положения ГК РФ, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иные применимые нормы действующего законодательства Российской Федерации.

2.6. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящую оферту, в связи с чем Клиент обязуется самостоятельно контролировать наличие изменений в оферте, размещенной на Сайте. Уведомление об изменении настоящей оферты Исполнитель обязан разместить не позднее, чем за 7 (семь) дней до даты их вступления в силу.

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3.1. Исполнитель обязуется по заданию Клиента осуществить ремонт и техническое обслуживание Оборудования, а Клиент обязуется оплатить оказанные услуги.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. С момента заключения настоящего Договора обеспечить исполнение своих обязательств перед Клиентом на условиях, установленных настоящей офертой и в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. Исполнитель оставляет за собой право отказаться от исполнения своих обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) в соответствии с п. 10.1. настоящей оферты.

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

4.1.3. Принимая (акцептируя) настоящую оферту, Клиент подтверждает свое согласие и разрешает Исполнителю обрабатывать свои персональные данные, в том числе:

- Фамилию, Имя, Отчество;
- телефон для связи с Клиентом;
- адрес электронной почты.

Под обработкой персональных данных в настоящей оферте понимается:

- сбор вышеуказанных данных,
- их систематизация,
- накопление,
- хранение,
- уточнение (обновление, изменение),
- использование, распространение (в том числе передача на территории Российской Федерации и трансграничная передача),
- обезличивание,
- блокирование,
- уничтожение.

Клиент подтверждает, что ему известно о том, что он имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем направления письменного заявления в адрес Исполнителя, указав имя, фамилию, отчество, паспортные данные, адрес проживания. При этом Исполнитель прекращает обработку персональных данных и уничтожает их в соответствии ст. 21 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

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

Работа с такими системами осуществляется по указанному выше алгоритму (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, блокирование, уничтожение).

4.1.3.2. 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).

4.1.3.3. Клиент соглашается с тем, что его персональные данные, полученные Исполнителем, могут быть переданы третьим лицам в целях исполнения обязательств Исполнителя по заключенному с Клиентом Договору.

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., при условии соблюдения такими третьими лицами действующего законодательства РФ в сфере защиты персональных данных.

При передаче персональных данных Клиента третьим лицам Исполнитель предупреждает лиц, получающих персональные данные Клиента, о том, что эти данные являются конфиденциальными и могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требует от таких третьих лиц соблюдения этого условия.

4.1.3.4. Клиент вправе запросить у Исполнителя полную информацию о своих персональных данных, их обработке и использовании.

Исполнитель обеспечивает конфиденциальность предоставленных Клиентом персональных данных, их защиту от несанкционированного доступа, копирования, распространения. В любой момент Клиент вправе запросить перечень своих персональных данных и/или потребовать изменить, уничтожить свои персональные данные.

4.1.3.5. В соответствии с п.4 ст.16 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» Исполнитель обязуется предотвращать попытки несанкционированного доступа к персональным данным Клиента, предоставленных Исполнителю; своевременно обнаруживать и пресекать такие попытки.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Изменять условия настоящей оферты, цены на услуги, размещенные на Сайте («прайс-лист»).

4.3. Клиент обязуется:

4.3.1. 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»).

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

4.3.3. Оплатить Заказ на условиях настоящей оферты.

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

## **5. ОФОРМЛЕНИЕ, СРОКИ И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА**

5.1. Заказ Клиента может быть оформлен по телефону +7-499-110-17-85, электронной почте [info@brobrolab.ru](mailto:info@brobrolab.ru), посредством заполнения электронной формы Заказа («Записаться в сервис») на Сайте.

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

5.1.2. При оформлении Заказа Клиент обязуется предоставить Исполнителю следующую информацию:

- тип, модель и серийный номер Оборудования;
- описание неисправности;
- свои контактные данные, в том числе Фамилию, Имя, Отчество; телефон для связи; адрес электронной почты.

5.2. Перед личным посещением авторизованного сервисного центра Исполнителя Клиент обязан заполнить электронную форму «Записаться в сервис» на Сайте. В случае неосуществления данного действия Исполнитель вправе отказать Клиенту в обслуживании, в том числе не принимать его Оборудование.

5.3. Клиент принимает на себя обязательство заблаговременно уведомлять Исполнителя о невозможности посещения его авторизованного сервисного центра посредством осуществления соответствующих действий в электронной форме «Записаться в сервис» на Сайте.

5.4. При оформлении Заказа Оборудование Клиента принимается Исполнителем без разбора и проверки внутренних повреждений. Все неисправности и повреждения, обнаруженные в Оборудовании при его техническом осмотре, диагностике, а также скрытые загрязнениями и/или дополнительными аксессуарами, считаются произошедшими на момент приема оборудования Исполнителем. Клиент обязуется действовать добросовестно и уведомить Исполнителя обо всех известных ему дефектах и повреждениях Оборудования.

5.5. Исполнитель не несёт ответственности за сохранность и целостность любой информации, хранящейся в принимаемом Оборудовании. Клиент отказывается от претензий к Исполнителю в связи с возможной утерей информации, хранящейся в Оборудовании, в ходе осуществления его ремонта и технического обслуживания.

5.6. При приеме Оборудования Клиент обязуется отключить блокировку активации функцией «Найти iPhone», «Найти iPad», «Найти iPod» для осуществления ремонта iPhone, iPad, iPod, Apple Watch, соответственно. Исполнитель вправе отказаться принимать Оборудование в случае невозможности отключить блокировку активации указанной функцией.

5.7. Исполнитель вправе дополнительно запрашивать у Клиента документы, подтверждающие его право собственности на Оборудование (например, договор

купли-продажи Оборудования) в случае необходимости выполнения работ по снятию любых блокировок с Оборудования. Исполнитель вправе отказаться принимать Оборудование в случае невозможности предоставить запрошенные Исполнителем документы.

5.8. Исполнитель осуществляет взаимодействие с Клиентами в следующем установленном им порядке:

- в первую очередь обслуживаются Клиенты, принимающие или забирающие Оборудование из авторизованного сервисного центра;
- во вторую очередь обслуживаются Клиенты, предварительно уведомившие Исполнителя посредством заполнения электронной формы «Записаться в сервис» на Сайте и обратившиеся в назначенное время;
- в третью очередь обслуживаются Клиенты, предварительно уведомившие Исполнителя посредством заполнения электронной формы «Записаться в сервис» на Сайте, однако опоздавшие более чем на шесть минут после назначенного времени;
- в четвертую очередь обслуживаются Клиенты, предварительно не уведомившие Исполнителя посредством заполнения электронной формы «Записаться в сервис» на Сайте.

5.9. При получении Оборудования Исполнитель обязан выдать Клиенту расписку по утвержденной им форме, в которой содержится указание на: контактные данные Клиенты, наименование, серийный номер Оборудования, внешний вид и состояние Оборудования, комплектность, описание неисправности со слов Клиента. Расписка является документом, подтверждающим факт обращения Клиента к Исполнителю.

5.10. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся порядка оказания услуг по Договору, перед оформлением Заказа Клиент должен обратиться к Исполнителю по телефону +7-499-110-17-85 либо по электронной почте [info@brobrolab.ru](mailto:info@brobrolab.ru) для получения необходимой информации.

## **6. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

6.1. Исполнитель предоставляет Клиенту услуги гарантийного обслуживания и ремонта Оборудования в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и гарантийными правилами Apple, размещенными на странице в сети Интернет: <http://www.apple.com/ru/legal/warranty/>, а также на Сайте.

6.2. Подтверждение гарантийного статуса Оборудования Клиента определяется Исполнителем после вскрытия, технического осмотра и диагностики Оборудования.

6.3. Исполнитель имеет право вернуть Клиенту Оборудование без осуществления ремонта при невозможности подтверждения неисправности специализированными диагностическими тестами и/или инструментами, предоставляемыми Исполнителем производителем. Исполнитель вправе установить дополнительную плату за проведение указанных диагностических тестов.



6.5. Исполнитель уведомляет Клиента, что Исполнитель не уполномочен осуществлять замену неисправного Оборудования на новое, возвращать денежные средства за неисправное Оборудование, а также проводить соответствующие экспертизы.

6.6. На проведенный ремонт Оборудования и замененные запасные части предоставляется гарантия до окончания срока соответствующей гарантии Apple (с продлением на срок нахождения Оборудования у Исполнителя) или в течение 90 (девяносто) дней в зависимости от того, какой из этих вариантов подразумевает большую продолжительность гарантии для Клиента.

6.7. На работы по установке и/или настройке программного обеспечения гарантия не распространяется.

6.8. Гарантийное обслуживание осуществляется Исполнителем в строгом соответствии с п. 7.1.5. настоящего Договора.

## **7. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЕМ**

7.1. Общие правила оказания услуг Исполнителем.

7.1.1. Ремонт Оборудования осуществляется путем регулировки отдельных узлов, устранения механических повреждений, а также путем замены неисправных комплектующих на аналогичные новые или идентичные новым. Работы считаются завершенными, если Оборудование выполняет диагностический тест производителя, подтверждающий его работоспособность, без ошибок.

7.1.2. Техническое обслуживание и настройка программного обеспечения выполняется путем устранения заявленной Клиентом неисправности, включая при необходимости переустановку операционной системы и программ сторонних производителей, в том числе с форматированием основного накопителя.

7.1.3. Исполнитель устраняет неисправность, заявленную Клиентом при сдаче оборудования в авторизованный сервисный центр. Устранение сопутствующих неисправностей, не указанных в расписке (выявленных в процессе ремонта или диагностики), подлежит дополнительному согласованию между Клиентом и Исполнителем. Клиент обязуется оплатить работу по устранению неисправностей, не указанных в расписке, при согласовании с Исполнителем цены такой услуги.

7.1.4. Стоимость ремонта определяется после проведения диагностики неисправного оборудования и согласовывается Исполнителем с Клиентом. При отказе от ремонта за предлагаемую стоимость Клиент оплачивает в установленном порядке стоимость диагностики неисправного оборудования.

7.1.5. Исполнитель устраняет неисправность, заявленную Клиентом при сдаче оборудования в строгом соответствии с процедурами и рекомендациями производителя оборудования. При невозможности ремонта Оборудования посредством регулировки отдельных узлов, устранения механических повреждений,

а также замены неисправных комплектующих на аналогичные новые или идентичные новым, допускается замена комплектующего изделия. Решение о необходимости соответствующей замены принимается в соответствии с процедурами производителя без дополнительного согласования с Клиентом при условии, что стоимость Заказа остается неизменной.

7.1.6. По окончании всех согласованных работ Исполнитель информирует Клиента о готовности оборудования путем направления соответствующего оповещения на указанный Клиентом адрес электронной почты, указанный в выданной при приеме Оборудования расписке, а также путем обновления соответствующего статуса в личном кабинете Клиента на Сайте.

7.1.6. Исполнитель приступает к платному (негарантийному) ремонту Оборудования после подтверждения оплаты. Оплата производится Клиентом на основании счета Исполнителя. Условия и сроки оплаты указываются в счете.

7.1.7. В сервисном обслуживании Оборудования может быть отказано в случае обнаружения следов неавторизованного вскрытия или модификации Оборудования, так как это является нарушением Руководства пользователя по эксплуатации Оборудования, Раздел “Важная информация по безопасности” ([http://support.apple.com/ru\\_RU/manuals](http://support.apple.com/ru_RU/manuals)), в соответствии с п. 6 ст. 18 Закона РФ “О защите прав потребителей.

7.1.8. Исполнитель выполняет техническое обслуживание или ремонт Оборудования в собственном авторизованном сервисном центре или с выездом на место установки Оборудования.

7.2. Правила оказания услуг Исполнителем в авторизованном сервисном центре.

7.2.1. Техническое обслуживание или ремонт Оборудования осуществляется Исполнителем на территории авторизованного сервисного центра при предъявлении Клиентом Оборудования. Транспортные расходы, обязательства и риски по доставке Оборудования в авторизованный сервисный центр и обратно несет исключительно Клиент. Исполнитель предупреждает о необходимости соблюдать правила и условия транспортировки и хранения Оборудования, изложенные в технической документации.

7.2.2. В случае неподтверждения неисправности, заявленной в момент приема Оборудования, дальнейшее обслуживание Оборудования согласовывается с Клиентом. В указанном случае Оборудование возвращается без осуществления ремонта Исполнителем после оплаты Клиентом его диагностики.

7.2.3. Выдача Оборудования производится в строгом соответствии с распиской и оформляется актом, в котором указываются выполненные работы, а также приводится перечень замененных деталей. При получении Оборудования Клиент предъявляет расписку. Оборудование возвращается Клиенту после полной оплаты и



подписания акта. При наличии претензий со стороны Клиента все замечания и сроки их устранения отражаются в акте.

7.2.4. Исполнитель выдает оборудование предъявителю расписки. В случае утраты расписки Исполнитель выдает оборудование лицу, чьи фамилия, имя, отчество и контактные данные соответствуют указанным на расписке после предъявления данным лицом документа, удостоверяющего личность и заполнения им заявления об утрате расписки. Клиент несет все риски утраты расписки и выдачи Оборудования Исполнителем неуполномоченному лицу.

7.2.5. После завершения ремонта, в том числе диагностики с последующим отказом от ремонта, Оборудование бесплатно хранится на складе Исполнителя в течение одного месяца с даты завершения работ. По истечении указанного срока Исполнитель взимает плату за хранение в размере 50 (пятидесяти) рублей в день. Если оборудование не востребовано в течение шести месяцев с момента уведомления Клиента об окончании ремонта или диагностики, оно подлежит утилизации. Клиент самостоятельно несет все риски возможной утилизации оборудования Исполнителем в случае нарушения им условий настоящего пункта Договора.

7.3. Правила оказания услуг Исполнителем по месту нахождения Оборудования.

7.3.1. Клиент предоставляет инженеру Исполнителя беспрепятственный доступ к Оборудованию, а также возможность безвозмездного пользования сетями и коммуникациями (электроэнергия, связь и т.д.), необходимыми для выполнения работ, расходными и другими материалами и комплектующими, входящими в комплектацию оборудования.

7.3.2. Оборудование принимается на техническое обслуживание или ремонт после диагностики и подтверждения неисправности. Инженер Исполнителя оформляет техническое заключение с указанием неисправности и предполагаемой стоимости ремонта.

7.3.3. Завершение работ по техническому обслуживанию или ремонту Оборудования оформляется актом, включающим указание выполненных работ, а также перечня замененных деталей.

## **8. ПРОКАТ ПОДМЕННОГО ОБОРУДОВАНИЯ**

8.1. Исполнитель вправе на время обслуживания Оборудования предоставить Клиенту подменное оборудование (при его наличии) на условиях договора проката в соответствии со ст. 626 ГК РФ.

8.2. Клиент обязуется использовать подменное оборудование по прямому назначению с учетом требований производителя к условиям эксплуатации.

8.3. Одновременно с получением сданного на сервисное обслуживание Оборудования Клиент обязуется вернуть полученное подменное устройство в исходном состоянии,

с учётом естественного износа, а также оплатить стоимость проката по действующим ставкам и расценкам на момент обращения с Заказом к Исполнителю.

8.4. Клиент обязуется компенсировать стоимость ремонта по действующим ставкам и расценкам на момент обращения с Заказом к Исполнителю, в случае возможного повреждения подменного оборудования, а также компенсировать полную стоимость Оборудования в случае его потери.

## 9. ОПЛАТА ЗАКАЗА

9.1. Цены («прайс-лист») на оказываемые Исполнителем услуги определяются им в одностороннем порядке и указываются на Сайте в российских рублях. Цены на услуги могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.

9.2. Оплата Заказа Клиентом производится в рублях наличным или безналичным расчетом.

9.3. Оплата наличными денежными средствами возможна при личном посещении авторизованного сервисного центра.

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

- кассовый чек;
- акт выполненных работ.

9.5. Цены («прайс-лист»), размещенные на Сайте, на оказываемые Исполнителем услуги определены с учетом, что неисправное Оборудование, подлежащее замене, остается после осуществления ремонта у Исполнителя. В случае, если Клиент требует возврата неисправного Оборудования, Исполнитель сообщает Клиенту в свободной форме цену, утвержденную Исполнителем для ремонта с учетом последующего возврата Клиенту неисправного Оборудования. Клиент вправе в любое время требовать предоставления ему утвержденного Исполнителем прайс-листа, не размещаемого на Сайте, с ценами на ремонт с учетом возврата Клиенту неисправного оборудования.

## 10. ФОРС-МАЖОР

10.1. 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.

## 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

11.2. Вся текстовая информация и графические изображения, размещенные на Сайте имеют законного правообладателя. Незаконное использование указанной информации и изображений преследуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие ненадлежащего использования им Оборудования после осуществления его ремонта и технического обслуживания.

11.4. Исполнитель не отвечает за убытки Клиента, возникшие в результате:

- неправильного заполнения Заказа, в т. ч. неправильного указания персональных данных;
- неправомерных действий третьих лиц, в т. ч. кражу Оборудования со склада Исполнителя.

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

## 12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Все споры, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств по настоящему Договору, стороны будут стараться решить путем дружественных переговоров.

12.2. В случае не достижения согласия в ходе переговоров, споры будут разрешаться в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.