

## Ҳужжат имзоланган:

сана:2022.03.24 16:18:14  
серия рақами: 77854ea1  
компания:SAMARQAND SANTEXNIK MChJ  
стир: 205245556  
фиш: САИДОВ ШЕРАЛИ  
етий:

сана:2022.03.24 16:33:31  
серия рақами: 779670c5  
компания:ОБЛ.ХОКИМИЯТ  
стир: 201212624  
фиш: URDASHOV FAXRIDDIN  
етий:



11ECAB6418640814B5471E0008000075  
электрон ҳужжат идентификатори

## ҲУЖЖАТЛАРНИ ИМЗОЛАШ ПРОТОКОЛИ

Етказиб берувчи	<u>SAMARQAND SANTEXNIK MChJ</u>	Сотиб олувчи:	<u>ОБЛ.ХОКИМИЯТ</u>
СТИР	<u>205245556</u>	СТИР	<u>201212624</u>
Манзил	<u>САТТЕПО МАСКАНИ 185 4</u>	Манзил	<u>КУК-САРОЙ,1</u>

## Ҳужжат ҳақида маълумот

Ҳужжат номи	шартнома
Ҳужжат рақами ва санаси	№ 3 дан 24.03.2022
Шартномага	№ 3 дан 24.03.2022

**ДОГОВОР № 3**  
**на выполнение гарантийного ремонта и обслуживания**

г.Самарканд

«24» март 2022 г.

**ОБЛ.ХОКИМИЯТ** (далее «Заказчик»), в лице директора Саидов Н действующего на основании Устава, с одной стороны, и **ООО «SAMARQAND SANTEXNIK»** (далее «Исполнитель»), в лице Саидов Ш., действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые далее вместе или по отдельности «Сторона», «Стороны», заключили настоящий договор (далее «Договор») о нижеследующем:

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

1.1. В Договоре применяются следующие основные понятия:

**Авторизованный сервис-центр** – хозяйствующий субъект (его подразделение), занимающийся оказанием услуг по сервисному обслуживанию бытовой техники Производителя на основании соответствующего сертификата, полученного от Представителя (Производителя) в установленном порядке.

**Бытовая техника** – электротехническое оборудование, предназначенное для использования в быту под брендом (**VIESSMANN**).

**Газовый котёл**- устройство для получения тепловой энергии в целях, главным образом, отопления помещений (объектов) различного назначения, нагрева воды для хозяйственных и иных целей, путём сгорания газообразного топлива.

**Гарантия** – обязательства производителя по бесплатному ремонту неисправностей и замене отдельных деталей согласно гарантийному талону бытовой техники в период гарантийного обслуживания.

**Гарантийное обслуживание** – это комплекс инженерно-технических и организационных мероприятий по оценке технического состояния бытовой техники, консалтинговым услугам, монтажу и демонтажу, настройке, пуско-наладке и др.

**Гарантийный ремонт** - это комплекс мероприятий, производимый авторизованным сервис-центром, по восстановлению (исправности) работоспособности бытовой техники.

**Гарантийный срок** – период времени, предоставляющий Потребителю право на гарантийный ремонт и обслуживание от производителя в пределах и порядке, указанном в гарантийном талоне.

**Гарантийный талон** – документ, удостоверяющий факт приобретения потребителем бытовой техники, регламентирующий условия гарантии, требования по соблюдению гарантийных условий и другие сведения.

**Потребитель** – лицо, купившее бытовую технику Производителя для использования в быту.

**Подключения**- проверка, установка и монтажа газового котла, ввод газового котла в эксплуатацию.

### **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. В рамках Договора, Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги по гарантийному ремонту и обслуживанию (далее «Услуги») бытовой техники производителя по заявкам Потребителей, согласно условиям гарантийного талона, а Заказчик обязуется оплатить за оказанные Исполнителем Услуги, согласно выставленным счетам по ценам, установленным согласно Приложению №1.

2.2. Оказание Услуг осуществляется исключительно в порядке, указанных в гарантийном талоне.

Гарантийный талон выписывается после осуществления уполномоченным специалистом Исполнителя подключения Котла.

2.3. Территория оказания услуг – Республика Узбекистан. При этом, Потребители имеющие постоянное место проживания в других регионах Республики Узбекистан, также имеют право обратиться в любой авторизованный сервис-центр расположенный по всей территории Республики Узбекистан.

2.4. Исполнитель в рамках данного договора оказывает услуги Потребителям с использованием имеющегося у себя и/или переданных Заказчиком запасных частей, узлов и деталей бытовой техники. При этом прием-передача запасных частей, узлов и деталей бытовой техники оформляется актом приема-передачи. Переданные Исполнителю в рамках настоящего Договора запасные части, узлы и детали бытовой техники подлежат к использованию гарантийном ремонте категории G1.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Исполнитель вправе:**

- сообщить свои предложения по улучшению качества продукции;
- Договор не лишает права Исполнителя осуществлять гарантийное, постгарантийное обслуживание и ремонт бытовой техники других производителей.

#### **3.2. Исполнитель обязан:**

- Организовать подключения котла, в течении 48 часов с момента получения заявки;
- Подключения котла должно осуществляться квалифицированными, опытными специалистами, прошедшие полный курс обучения по подключению, эксплуатации и ремонту газовых котлов Viessmann.
- обеспечить специалистов сервиса всеми необходимыми комплектующими инструментами для выполнения сервисных работ или услуг;
- своевременно приобрести (купить) запасные части, узлы и детали бытовой техники в целях своевременного оказания услуг;

- выполнять свои обязательства, строго руководствуясь условиями договора, гарантийного талона и нормами законодательства Республики Узбекистан, включая получение необходимых лицензий и разрешений;

- своевременно (но не более 24 часов со дня обращения Потребителя) выявлять неисправности котла, осуществить проверку формальных прав потребителя на гарантийный ремонт или обслуживание, а также принять решение о проведении гарантийный ремонт или обслуживание, а также принять решение о проведении гарантийный ремонт, обслуживания или снятия котла с гарантийного ремонта согласно гарантийному талону;

- выполнять свои обязательства, строго руководствуясь условиями договора, гарантийного талона и нормами законодательства Республики Узбекистан;

- сообщать о причинах неполадок и/или недостатков, либо неисправности бытовой техники Заказчику;

- осуществлять за свой счет повторные ремонты по отремонтированным продуктам;

- строго руководствоваться условиями Договора и гарантийного талона;

- допустить на ремонт и гарантийное обслуживание бытовой техники квалифицированных сотрудников, обладающих достаточными знаниями и опытом, прошедших квалификационные курсы у Заказчика;

- организовать прием обращений Потребителей бытовой техники производителя по указанному в Договоре адресе и времени, проверить представленные Потребителем документы с последующим направлением необходимых сведений в адрес Заказчика;

- порядок и срок сервисных центров для регистрации, диагностики, и подачи заявления на отсутствие запасных частей бытовой техники для выполнения гарантийного ремонта бытовой техники под брендом VISSMANN устанавливается в следующие сроки:

- срок регистрации в программе бытовой техники не должен превышать 2 (двух) рабочих дней;

- срок подачи заявления на отсутствующих запасных частей не должен превышать 1 (один) рабочих дней;

- срок диагностики бытовой техники не должен превышать 2 (двух) рабочих дней с момента принятия сервисном центром;

- осуществлять ремонт в течении 10 (десяти) дней;

- осуществлять гарантийный ремонт бытовой техники Производителя собственными силами и средствами;

- заполнить в установленном порядке все необходимые документы по принятию решения о гарантийном ремонте, отказе в проведении гарантийного ремонта и завершения работ по гарантийному ремонту;

- исполнитель берет на себя обязанность по гарантийному обслуживанию за оказанных услуг потребителю не зависима от прекращения договора;

- качественно оказывать Услуги и не допустить задержки, либо причинения ущерба (поломки, порчи, утраты, повреждения) бытовой технике, принятой от Потребителя в период ее нахождения у Исполнителя;

- обеспечить правила этикета, толерантности и культурного и вежливого общения при приеме Потребителей, соблюдать в чистоте место оказания услуги (АСЦ).

3.2.1 Несоблюдения сервисном центром порядка и сроков вышеуказанных пунктов является основанием для не выплаты Исполнителю по выставленным счетам Заказчику.

### **3.3. Заказчик вправе:**

- с привлечением своих специалистов проверить качества и технических характеристик используемых при оказании услуг запасных частей, узлов и деталей бытовой техники;

- обеспечить Исполнителя необходимой технической документацией для осуществления ремонта;

- производить обучение и консультировать Исполнителя по вопросам принятия заявок от Потребителей и восстановления продукции Заказчика;

- производить перепроверку обоснованности и качества Услуг Исполнителя по гарантийному ремонту и/или гарантийного обслуживания;

- при получении сообщения от Исполнителя о за браковки продукции производителя по причине массового производственного дефекта, Заказчик имеет право направить своих специалистов для определения причин дефекта и его устранения;

- требовать от Исполнителя выполнения обязательств по Договору;

- заключить с другими хозяйствующими лицами договора на гарантийное обслуживание на указанной территории Исполнителя по своему усмотрению;

- требовать предоставления доказательств оказанных Услуг и предоставления сведений в порядке и условиях, оговоренных Договором.

- отказаться от подписания акт выполненных работ (с указанием причин), в следующих случаях:

- Заказанные работы и услуги выполнены не надлежащим образом.

- Заказчик имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке.

- требовать в пределах установленного Исполнителем гарантийного срока устранения недостатков работ, Запчастей и расходных материалов, возникших по вине Исполнителя.

- требовать предоставления доказательств оказанных Услуг и предоставления сведений в порядке и условий (Приложение №3).

### **3.4. Заказчик обязан:**

- Заранее за 2 месяц вперед уведомит Исполнителя о выпуске новой продукции (модели), обеспечить необходимой технической документацией для осуществления ремонта;

- своевременно производить оплату по условиям Договора;

- своевременно выполнять принятие на себя обязательства в рамках настоящего договора.

#### 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Оказание Услуг Исполнителем осуществляется во всех регионах республики.

4.2. Авторизированный сервисный центр должен отвечать следующим критериям:

- организация режима работы пункта приема-выдачи с 9-00 до 21-00, 7- дней неделю, без выходных;

- наличие транспорта (личного или арендованного) для осуществления выездов по заявкам не менее 2 (двух) транспорта;

- иметь возможность приема заявок через Колл-центр 24 часа в сутки 7 дней неделю посредством телефонной городской или мобильной связи, либо посредством специальной компьютерной или иной программы;

- наличие административного персонала (бухгалтер, оператор, мастер, водитель);

- наличие терминала для оплаты услуг;

#### 4.3. Организация оказания Услуг:

4.3.1. Порядок приема бытовой техники на гарантийный ремонт или обслуживание:

Документом, предоставляющим право на гарантийный ремонт и/или гарантийное обслуживание, является гарантийный талон с действующим сроком гарантии и при соблюдении всех условий гарантии, указанных в нем. Гарантийный талон должен быть заполнен полностью. В том числе, сведения о наименовании бытовой техники, дата продажи, наименование продавца, штамп продавца, Ф.И.О. Покупателя и его подпись. При предъявлении бытовой техники на гарантийный ремонт или обслуживание требуется предъявление паспорта или другого документа, удостоверяющего личность.

4.3.2. Исполнитель производит регистрацию и ведет учет каждого обращения от Потребителей по ремонту и/или гарантийному обслуживанию, где с обязательным указанием Ф.И.О., адреса и телефона потребителя, наименования бытовой техники, ее марки, номера гарантийного талона, даты продажи (согласно гарантийному талону) и/или даты выпуска, краткого описания претензии потребителя, даты присмки заявления (форма журнала регистрации обращения приложение №1 к Договору).

4.3.3. Специалист Исполнителя принимает бытовую технику и перед производением гарантийного ремонта или обслуживания выявляет неисправности (неполадки) и возможные причины ее возникновения. При невозможности оказания выявления неисправности и возможные причины ее возникновения на объекте Потребителя, ремонт производится после проведения демонтажных работ в сервисном центре Исполнителя.

4.3.5. После выявления неисправности и причин ее возникновения (по результатам исследования специалистов), Исполнитель решает вопрос распространения гарантийного ремонта или гарантийного обслуживания на данное обращение Потребителя.

4.3.6. В отдельных случаях, когда налицо нарушение Потребителем гарантийных условий, решение вопроса распространения гарантийного ремонта или гарантийного обслуживания осуществляется во время приема обращения, либо после принятия бытовой техники от Потребителя.

4.3.7. Основаниями для отказа Исполнителем в гарантийном ремонте или гарантийном обслуживании бытовой техники являются:

1. Истечение срока гарантии;

2. Гарантийный талон не заполнен полностью или отсутствует штамп Продавца, либо имеются исправления (помарки) в части сведений о бытовой технике;

3. Гарантийный талон частично или полностью не читается вследствие его порчи;

4. Вскрытие Бытовой техники Потребителем, третьим лицом или сотрудником не авторизованного сервис центра;

5. Механические повреждения;

6. Нарушение сохранности гарантийных пломб;

7. Неправильная эксплуатация, небрежное обращение, повлекшее поломку;

8. Изменение конструкций, не указанных в технической документации;

9. Наличие предметов, не являющихся частями данной бытовой техники;

10. Самовольное изъятие элементов данной бытовой техники;

11. Повреждения, вызванные попаданием жидкостей, животных, грызунов, насекомых или продуктов их жизнедеятельности;

12. Не соответствие либо отклонения от ГОСТов телекоммуникационных и питающих кабелей, соединенное изделие.

13. Не соблюдение условий гарантии указанных в гарантийном талоне.

4.3.8. Если Потребитель не согласен с решением Исполнителя о нераспространении гарантийного ремонта и/или гарантийного обслуживания, то получает письменное решение Исполнителя о нераспространении гарантийного ремонта и/или гарантийного обслуживания. Решение Исполнителя оформляется путем заполнения на гарантийном талоне бытовой техники полей «НЕ ПОДЛЕЖИТ ГАРАНТИЙНОМУ РЕМОНТУ» или «НЕ ПОДЛЕЖИТ ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ» с указанием причин отказа, запись заверяется подписью уполномоченного лица и печатью Исполнителя (его структурного подразделения). Исполнитель обязан по требованию Потребителя сообщить контактные реквизиты Производителя.

4.3.9. Исполнитель при необходимости сообщает Заказчику о поступившем обращении от Потребителя в течение 24 часов с момента выявления неисправности и его причины, а также прилагает перечень необходимых вышедших из строя элементов, не подлежащих восстановлению и перечень необходимых новых запасных частей для восстановления работоспособности бытовой техники. Заказчик, получив сведения по бытовой технике от Исполнителя, осуществляет проверку ее агрегатных номеров (а также номера гарантийного талона и другие идентификационные номера продукции) на предмет сверки производства данной продукции на заводе Производителя. Результаты проверки Заказчик сообщает Исполнителю. Ответ Заказчика, о том, что «продукция не произведена производителем» является основанием в отказе проведения гарантийного ремонта и/или гарантийного обслуживания.

4.3.10. Затраты Исполнителя по ремонту и обслуживанию бытовой техники, по которой получены сведения «не произведено производителем» не подлежат возмещению Заказчиком.

4.3.11. Исполнитель производит гарантийный ремонт путем регулировок, замены дефектных узлов на новые или восстановленные с обеспечением работоспособности в соответствии с требованиями технических условий.

4.3.12. Перечень неисправностей (дефекты и др.) подлежащих гарантийному ремонту и/или гарантийному обслуживанию, проводимые Исполнителем определяется гарантийным талоном соответствующей бытовой техники.

4.3.13. После завершения работ по гарантийному ремонту и обслуживанию бытовая техника передается Потребителю в пункте приема-выдачи, а в случаях, требующих производства монтажных работ на объекте Потребителя, о чем Потребитель заранее уведомляется по телефону, электронной почте или письменно.

4.3.14. После передачи восстановленной бытовой техники Потребителю, уполномоченный представитель Исполнителя заполняет соответствующие поля гарантийного талона.

4.3.15. Заказчик имеет право установить дополнительные требования к Исполнителю при оказании Услуг с уведомлением Исполнителя.

## 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Оплата за оказанные услуги Исполнителя производится Заказчиком путем оплаты за выполненные услуги по ремонту до 15 числа следующего месяца, согласно счет-фактуре Исполнителя, выданной на основании реестра Исполнителя с приложением копий гарантийных талонов.

Оплата стоимости за оказанные услуги производится по следующим категориям:

№	Наименование товара	Вид услуги	Сумма
	Выполненных работ		8 767 000
	итог		8 767 000

5.2. Оплата за оказанные Услуги оплачивается согласно актам выполненных работ. Акт выполненных работ, счет-фактура и реестр за текущий месяц выдаются Заказчику Исполнителем до 15 числа следующего месяца.

5.3. Стороны вправе по обоснованному предложению Исполнителя ежеквартально после принятия Заказчиком отчета от Исполнителя рассматривать вопрос о корректировке стоимости оказываемых Исполнителем услуг. Корректировка стоимости оформляется путем заключения дополнительного соглашения.

5.4. За оказание услуг по гарантийному ремонту и обслуживанию бытовой техники производителя по заявкам Потребителей, согласно условиям гарантийного талона, согласно п. 2.1 настоящего договора, Заказчик перечисляет Исполнителю в соответствии с Протоколом о договорной цене (Приложение №\_).

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Исполнитель несет ответственность:

- за правильное определение стороны, виновной в отказах продукции Заказчика;
- за качество выполнения гарантийного ремонта и обслуживания продукции производства Заказчика;
- за правильность оформления документов по проведенному гарантийному ремонту.

6.2. Исполнитель отвечает за произведенный ремонт, предусмотренный настоящим договором, перед покупателем самостоятельно, поскольку обязанность выполнения и ответственность за качественное проведение данного ремонта возложена на него действующим законодательством.

6.3. Исполнитель несет ответственность за качество использованных при оказании услуг запасных частей, узлов и/или деталей бытовой техники.

6.4. Стороны прилагают все усилия для устранения возникших разногласий исключительно путем согласительных процедуры и переговоров.

6.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств виновная сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

6.6. За нарушение срока оказания Услуг, указанного в п. 2.1. настоящего Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 10% от суммы Договора и пени из расчета 5% от суммы Договора за каждый день просрочки.

6.7. Стороны прилагают все усилия возникших разногласий путем согласительных процедуры и переговоров по всем вопросам вытекающие из настоящего Договора.

### 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. По всем вопросам, не урегулированным Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Узбекистан.

7.2. Споры, возникающие между Сторонами по выполнению Договора, рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Узбекистан.

Претензии предъявляются в письменной форме за подписью руководителя предприятия или уполномоченного лица, подлежат рассмотрению в течение 20 дней с момента их поступления, претензии и отзывы на них направляются заказными письмами.

При не достижении согласия по спорному вопросу, спор передается на рассмотрение в Экономический суд города Ташкента.

7.3. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до «31» декабря 2022 года.

7.4. Условия Договора в части осуществления оплаты действуют до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

### 8. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

ЗАКАЗЧИК	ИСПОЛНИТЕЛЬ
ОБЛ.ХОКИМИЯТ	SAMARQAND SANTEXNIK МЧЖ
ИНН: 201212624	ИНН 205245556
х/р: 10002186084017011204018156	х/р 20208000304357164001
	Савдогар банк Самаканд филиали
	МФО 00286
	Самарканд вилоят Самарканд шаҳар
	Сартепо маскани 185уй 4 х
Директор	Директор