

**Правила оказания услуг физическим лицам
по программе абонентского обслуживания
«CAIMAN Assistance 2-т»**

Московская область, город Химки

Дата публикации: 01 марта 2024 г.

Дата вступления в силу: 01 марта 2024 г.

Настоящий документ является частью договоров об оказании услуг по программе «CAIMAN Assistance 2-т», заключаемых между ООО «КАЙМАН РУС» и физическими лицами в порядке, предусмотренными настоящими Правилами. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью каждого документа, оформляемого ООО «КАЙМАН РУС» и имеющего ссылку на Правила и/или ссылку на оказание услуг физическим лицам по Программе абонентского обслуживания «CAIMAN Assistance 2-т» (далее, по тексту, также именуется как – «Программа»).

Статья 1. Термины и определения

В настоящих Правилах, если иное не следует из контекста, следующие термины и определения будут иметь нижеследующие значения:

Оферта — настоящий документ «Правила оказания услуг физическим лицам по программе абонентского обслуживания «CAIMAN Assistance 2-т», размещенный в сети Интернет по адресам: <https://caiman.ru/> и счет Исполнителя, представляющие собой предложение Исполнителя адресату Оферты заключить Договор на условиях, указанных в счете Исполнителя и в соответствии с Правилами.

Акцепт Оферты - полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в статье 2 Правил;

Договор — возмездный договор с исполнением по требованию (абонентский договор) между Заказчиком и Исполнителем на оказание Услуг, который заключается в порядке, регламентированном ст. 434 Гражданского кодекса РФ, а именно путем Акцепта Оферты, без дополнительного подписания Сторонами бумажной версии Договора. Условия Договора определены Правилами и счетом Исполнителя. Договор вступает в силу с момента Акцепта Оферты, в порядке, предусмотренном Правилами.

Заказчик – дееспособное физическое лицо - гражданин РФ, достигший 18 лет, купивший у Исполнителя Технику и заключивший Договор с Исполнителем, путём Акцепта Оферты в порядке, предусмотренном Правилами, являющийся приобретателем Услуг по Договору, исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Исполнитель – ООО «КАЙМАН РУС» ОГРН 1085047007484, ИНН5047096152 адрес и место нахождения: 141402, Московская область, г. Химки, Ленинградское шоссе, владение 29 Г.). Адрес электронной почты и номер телефона Исполнителя размещены на странице Сайта по адресу <https://caiman.ru/about/contacts/>

Стороны – Заказчик и Исполнитель при совместном упоминании.

Услуги – услуги, указанные в Приложении 1 к Правилам и оказываемые в течение Срока Договора Исполнителем Заказчику на основании Заявок, в отношении которых Сторонами заключен Договор.

Заявка - запрос Заказчика, направленный Исполнителю в течение Срока Договора, с указанием перечня Услуг и иной информации в соответствии с Правилами и формой заявки, необходимой для оказания заказанных Услуг, в том числе, содержащий информацию о заказанной услуге, о Заказчике (включая актуальную контактную информацию Заказчика, ФИО, номер телефона, адрес электронной почты, адрес места нахождения Техники), информацию о Технике (наименование, модель, серийный номер, номер гарантийного талона (при наличии), а также о Договоре (номер и дата счета, номер и дата документа, подтверждающего оплату абонентской платы).

Покупатель – дееспособное физическое лицо - гражданин РФ, достигший 18 лет, купивший у Исполнителя Технику.

Сайт (-ы) – веб-сайты, размещенные в сети Интернет по адресам <https://caiman.ru/>, <https://www.unisaw.ru/>, <https://caiman.ru/>, <https://sport.unisaw.ru/>, <https://caiman-mikasa.ru/>, <https://eruzo.ru/>.

Срок Договора – 12 календарных месяцев с даты Акцепта Оферты, если Договор не будет досрочно расторгнут. По окончании Срока Договора обязательства Сторон прекращаются.

Сервисный центр - сервисный центр Исполнителя, расположенный по адресу: Московская область, г. Химки. Ленинградское шоссе, владение 29 Г.

Техника – технически сложные товары бренда CAIMAN, оснащенные двухтактным двигателем, а именно: **бензопилы, воздуходувки бензиновые, воздуходувки-распылители бензиновые, опрыскиватели бензиновые, триммеры бензиновые**

(бензокосы), высоторезы бензиновые, кусторезы бензиновые, маркированные товарным знаком CAIMAN, приобретенные или приобретаемые Заказчиком у Исполнителя и в отношении которых Исполнителем при продаже оформлен гарантийный талон UNISAW на бумажном носителе либо Исполнителем оформлен электронный гарантийный талон, доступный владельцу Техники на сайте в сети Интернет по адресу <https://client.unisaw.ru>.

Техническое обслуживание и (или) ТО – комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности и/или исправности Техники, включая периодическую замену расходных материалов, узлов, частей, связанную с естественным износом в процессе эксплуатации, при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании Техники. ТО проводится Сервисным центром и не является гарантийным ремонтом.

Подменная техника – товар, обладающий основными потребительскими свойствами Техники, предоставляемый Исполнителем Заказчику по Договору на время проведения ТО и иных негарантийных работ.

Техническая диагностика – определение технического состояния Техники Заказчика и/или Подменной техники, с целью выявления недостатков, причин их появления и определения необходимости проведения ТО и (или) ремонта.

Верификация – процедура, позволяющая установить реальность определенного номера телефона и его принадлежность конкретному физическому лицу, в результате которой Заказчику предоставляется доступ к оформлению заказов на Сайте, а также доступ к иному функционалу Сайта, для использования которого требуется верификация, привязанной к верифицированному номеру телефона.

Абонентская плата и/или общая стоимость услуг – абонентская плата за оказание Услуг по Договору. Абонентская плата по Договору указывается в счете Исполнителя.

В Правилах могут быть использованы термины, не определенные в ст. 1 Правил. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Правил. В этом случае следует руководствоваться толкованием термина определенным в первую очередь действующим законодательством, затем – сложившимся (общеупотребимым) в сети Интернет.

Статья 2. Общие положения

2.1. Предметом Договора является возмездное оказание Исполнителем Заказчику Услуг предусмотренных в Приложении 1 к Правилам (в отношении которых Сторонами заключен Договор). Место оказания Услуг: Сервисный центр Исполнителя. Доставка Техники в Сервисный центр и обратно Заказчику, производится Заказчиком самостоятельно либо за счет последнего.

Договор является договором с исполнением по требованию Заказчика (абонентским договором). Заказчик вносит Абонентскую плату по Договору независимо от того, было ли затребовано им соответствующее исполнение от Исполнителя. Если Заказчик не воспользовался Услугами и (или) какой-либо Услугой до истечения Срока Договора, Абонентская плата возврату не подлежит.

2.2. Заключение Договора возможно Покупателем в порядке, предусмотренном в Правилах, в день покупки Техники у Исполнителя, либо в течение 30 дней с указанной даты.

2.3. Покупатель вправе направить Исполнителю запрос на заключение Договора и, на основании счета, выставляемого Исполнителем, произвести Акцепт Оферты не позднее 30 дней с даты приобретения Техники у Исполнителя. Договор не заключается по истечении 30 дней с даты приобретения Техники, за исключением случаев, когда Исполнитель выставил счет на оплату Абонентской платы, срок оплаты которого истекает позже предельного срока для Акцепта Оферты, установленного настоящим пунктом 2.3. (позже 30 дней с даты приобретения Техники у Исполнителя).

2.4. Акцепт Оферты подтверждает, что Покупатель соглашается с получением сообщений сервисного характера, направляемых на номер телефона и адрес электронной почты, указанный Покупателем при заключении Договора и в процессе исполнения Договора, посредством СМС-сообщений и/или посредством приложений и/или мессенджеров и/или иным образом, о состоянии Заявки, а также запросов Исполнителя оставить отзыв о приобретенном товаре и/или программе.

2.5. Заключение Договора в фирменном салоне Исполнителя осуществляется в следующем порядке:

2.5.1. Покупатель, до внесения Абонентской платы и Акцепта Оферты, обязан ознакомиться с Правилами на Сайте, либо в фирменном салоне Исполнителя.

2.5.2. Если Покупатель согласен заключить Договор на условиях Оферты, Исполнитель оформляет заказ на заключение Договора и направляет покупателю СМС сообщение, на номер телефона Покупателя, со ссылкой на Правила либо предоставляет Покупателю Правила в иной форме для ознакомления. После ознакомления Покупателя с условиями Правил, Исполнитель оформляет счет на оплату Абонентской платы по Программе. Оплата Покупателем в указанного счета подтверждает, что Покупатель ознакомился с условиями Правил, а также подтверждает, что Покупатель безусловно и безоговорочно принимает условия Оферты.

2.5.3. Оплата Покупателем Абонентской платы на основании счета Исполнителя является Акцептом Оферты, за исключением случаев, предусмотренных в п. 2.3. Правил.

2.6. **Заключение Договора при направлении запроса Исполнителю посредством формы, размещенной на Сайте или по телефону Исполнителя, осуществляется в следующем порядке:**

2.6.1. Покупатель, желающий заключить Договор направляет Исполнителю запрос, посредством формы, размещенной на Сайте или позвонив по номеру телефону 8-800-511-3-511, указав имя, номер телефона и адрес электронной почты (номер телефона обязателен). Нажимая кнопку опрavitь, в соответствующем разделе Сайта, Покупатель подтверждает, что он ознакомился с условиями Правил.

2.6.2. После получения запроса на Сайте, Исполнитель связывается с Покупателем для уточнения информации и выставления счета.

2.6.3. После получения запроса Покупателя по телефону или посредством Сайта, а также после уточнения информации в порядке, предусмотренном подп. 2.5.2. Правил, Исполнитель направляет Покупателю счет на оплату Абонентской платы по Программе по электронной почте, со ссылкой на Правила. Оплата Покупателем в указанного счета подтверждает, что Покупатель ознакомился с условиями Правил, а также подтверждает, что Покупатель безусловно и безоговорочно принимает условия Оферты.

2.6.4. Оплата Покупателем Абонентской платы на основании счета Исполнителя, способом, согласованным с Исполнителем, является Акцептом Оферты, за исключением случаев, предусмотренных в п. 2.3. Правил.

Статья 3. Оказание Услуг по Программе

3.1. Перечень, описание и максимальный объем Услуг по Программе, а также сроки оказания Услуг, содержатся в Приложении 1 к Правилам.

3.2. Для оказания Услуг, Заказчик направляет Исполнителю Заявку.

3.3. Заявка на оказание соответствующей Услуги, может быть отправлена Заказчиком Исполнителю следующими способами:

- (1) Посредством формы, размещенной на Сайте
- (2) По электронной почте Исполнителя assistance@caiman.ru;
- (3) По телефону 8-800-511-3-511.

3.4. Заявки, поступившие в адрес Исполнителя после 20.00 рабочего дня по московскому времени или в праздничный и/или выходной день, считаются полученными Исполнителем на следующий рабочий день.

3.5. Прием Техники для оказания Услуг на основании Заявки, Исполнитель вправе оформлять отдельными заявками-договорами, по форме, установленной у Исполнителя, и требовать от Заказчика их подписания. При этом условия заявки-договора применяются в части, не противоречащей условиям Договора. Предоставление Подменной техники оформляется двухсторонним письменным соглашением, по установленной у Исполнителя форме.

3.6. Приемка оказанных Услуг осуществляется в месте фактического нахождения Исполнителя путем подписания Исполнителем и Заказчиком Универсального передаточного документа (УПД), если иное не предусмотрено Правилами и Приложением 1 к Правилам. В случае уклонения и (или) немотивированного отказа Заказчика от подписания УПД, Исполнитель вправе составить односторонний акт. Услуги, указанные в таком акте, считаются предоставленными Исполнителем и принятыми Заказчиком в соответствии с условиями Договора. Факт оказания Услуг, может также подтверждаться аудиозаписью телефонных разговоров, зафиксированных в системе Исполнителя и (или) перепиской по электронной почте. Заказчик обязан подписать УПД, либо направить письменный мотивированный отказ в адрес Исполнителя, в течение 2 (двух) дней с даты получения от Исполнителя соответствующего УПД. Исполнитель вправе направлять выставленные УПД по электронной почте Заказчика, доведенной последним до сведения Исполнителя.

Статья 4. Заключительные положения

4.1. Информация о форме и способах направления сообщений и претензий Исполнителю: в электронном виде необходимо направлять в письменной форме по электронной почте на адрес: shop@unisaw.ru, в письменной форме на бумажном носителе - посредством почтовой связи или передаются по адресу: 141402, Московская область, г. Химки, Ленинградское шоссе, владение 29 Г. Любые заявления, претензии, сообщений, письма, поступившие в адрес Исполнителя после 18.00 рабочего дня по московскому времени или в праздничный/выходной день, считаются полученными Исполнителем на следующий рабочий день.

4.2. В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" в период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору, Заказчик выражает согласие на обработку Исполнителем следующих персональных данных Заказчика: Ф.И.О., адрес, номер телефона, адрес электронной почты. Исполнитель вправе производить обработку указанных персональных данных в целях исполнения Договора, в том числе выполнения информационно-справочного обслуживания Заказчика. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача третьим лицам), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

4.3. Исполнитель оставляет за собой право в любой момент по своему усмотрению внести изменения в Правила либо принять решение о прекращении оказания Услуг, на условиях, предусмотренных Правилами. В случае внесения Исполнителем изменений в Правила, такие изменения вступают в силу с момента размещения изменённого текста Правил на Сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определён дополнительно при таком размещении. В случае принятия Исполнителем решения о прекращении оказания Услуг в соответствии с Правилами, оказание Услуг прекращается с момента размещения соответствующего уведомления на Сайте, если иной срок не указан в таком уведомлении. Изменения, внесенные в Правила и (или) решение о прекращении оказания Услуг, не применяются к отношениям Сторон по Договорам, заключенным между Сторонами и не исполненным до вступления в силу соответствующих изменений или решения.

4.4. Заказчик не вправе передавать свои права по Договору какой-либо третьей стороне без предварительного согласия Исполнителя. Обязанность подтверждения наличия такого согласия возлагается на Заказчика

4.5. Стороны признают юридическую силу уведомлений, извещений, претензий, актов и иных документов, направленных по электронной почте, либо путем заполнения заявок на Сайте, приравнивая такие документы к оригиналам. Исполнитель вправе в процессе исполнения Договора записывать входящие и исходящие телефонные переговоры Исполнителя с Заказчиком. Стороны признают настоящий п.4.5. Правил как надлежащее предупреждение о такой записи. Стороны признают такие записи, а также переписку по электронной почте как относимое, допустимое и полученное в соответствии с законом доказательство при судебном рассмотрении спора.

4.6. Производя Акцепт Оферты Заказчик свободно, своей волей и в своем интересе дает свое согласие Исполнителю на обработку предоставленных в связи с заключением и (или) исполнением Договора персональных в соответствии с п. 4.2 Правил. При предоставлении Заказчиком персональных данных иных лиц Заказчик гарантирует, что согласие вышеуказанных лиц на предоставление их персональных данных Исполнителю Заказчиком получено, и несет ответственность в случае предъявления каких-либо претензий Исполнителю вследствие несоблюдения данного условия. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Заказчика в течение срока оказания Услуг, а также в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения оказания Услуг. По истечении указанного срока персональные данные подлежат уничтожению.

4.7. Производя Акцепт Оферты Заказчик непосредственно либо через представителя, предоставляя информацию о своих абонентских номерах, адресах электронной почты, а также абонентских номерах уполномоченных представителей, дает свое согласие и гарантирует наличие согласия владельцев и пользователей абонентских номеров и адресов электронной почты на получение письменных, голосовых, а так же смс-уведомлений (включая уведомления направленные через социальную сеть) Исполнителя. Заказчик несет ответственность в случае предъявления каких-либо претензий Исполнителю вследствие несоблюдения данного условия.

4.8. Заказчик несет ответственность за точность представленных ими сведений и адресов для связи, а также за своевременное извещение об их изменении.

4.9. Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Заказчика информацию. Исполнитель получает информацию об IP-адресе Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за правильность предоставляемой Заказчиком информации при Верификации.

**Приложение 1 к Правилам оказания услуг физическим лицам
по программе абонентского обслуживания
«CAIMAN Assistance 2-т»**

Перечень, объем, сроки и иные условия оказания Услуг физическим лицам
по программе абонентского обслуживания «CAIMAN Assistance 2-т»

1. Услуга «ТО-0»

1.1.	Перечень работ по ТО-0:	Проверка заводских настроек Проведение при необходимости дополнительных регулировок карбюратора, проверка смазки вала привода Диагностика режущего оборудования Дополнительная техническая и сервисная консультация
1.2.	Максимальный объем оказания Услуг по ТО-0:	Оказывается на основании Заявки 1 (один) раз в течение Срока Договора. Работы, входящие в ТО-0, включены в предмет Договора. Запасные части и иные материалы, оборудование используемые при проведении работ, не включены в предмет Договора и оплачиваются Заказчиком отдельно по расценкам, действующим у Исполнителя.
1.3.	Срок оказания Услуг по ТО-0:	В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком Техники в Сервисный центр.

2. Услуга «ТО»:

2.1.	Перечень работ по ТО:	Внешняя очистка Проверка герметичности до снятия и после установки цилиндро-поршневой группы Снятие и установка цилиндро-поршневой группы Проверка состояния цилиндра, поршня, поршневого кольца Осмотр и проверка деталей механизма стартера Проверка и регулировка зазора магнето Проверка работоспособности магнето Проверка и промывка воздушного фильтра Проверка и при необходимости замена топливного фильтра Проверка состояния игольчатых подшипников коленчатого вала Проверка работоспособности свечи зажигания и регулировка зазора между электродами Проверка состояния резиновых патрубков и уплотнений, при необходимости их замена Промывка деталей Сборка и регулировка Смазка вала
2.2.	Максимальный объем оказания Услуг по ТО:	Услуга ТО оказывается на основании Заявки 1 (один) раз в течение Срока Договора. Работы, входящие в ТО, включены в предмет Договора. Запасные части и иные материалы, оборудование используемые при проведении указанных работ, не включены в предмет Договора и оплачиваются Заказчиком отдельно по расценкам, действующим у Исполнителя.
2.3.	Срок оказания Услуг по ТО:	В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком Техники в Сервисный центр.

3. Услуга «Внешняя очистка»:

3.1.	Перечень работ по Услуге "Внешняя очистка":	Очистка Техники от внешних загрязнений перед проведением ТО-0 и/или перед выполнением иных не гарантийных работ
3.2.	Максимальный объем оказания Услуг "Внешняя очистка":	Оказывается на основании Заявки 2 (два) раза в течение Срока Договора. Работы, входящие в услугу "Внешняя очистка", а также расходные материалы, используемые при выполнении работ, включены в предмет Договора.
3.3.	Срок оказания Услуги «Внешняя очистка»:	В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком Техники в Сервисный центр.

4. Услуга «Подменная техника»:

4.1.	Перечень работ по Услуге "Подменная техника":	Предоставление Подменной техники Заказчику по Договору на время проведения ТО и иных негарантийных работ.
------	---	---

4.2.	Максимальный объем оказания Услуг "Подменная техника":	Оказывается на основании Заявки 1 (один) раз в течение Срока Договора. Подменная техника предоставляется Заказчику и возвращается Исполнителю в Сервисном центре, только при проведении ТО и иных негарантийных работ в Сервисном центре, срок выполнения которых составляет более 3 (трех) рабочих дней. Услуга по предоставлению Подменной техники не включает в себя доставку Подменной техники Заказчику и возврат ее обратно Исполнителю.
4.3.	Срок оказания Услуги «Подменная техника»:	В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заявки Исполнителем, в согласованное с Заказчиком время и дату, если иной срок не согласован Сторонами.
4.4.	Особые условия оказания Услуги «Подменная техника»:	<p>4.4.1. С момента передачи Подменной техники Заказчику до момента ее возврата Исполнителю, риск случайной гибели или случайного повреждения Подменной техники лежит на Заказчике. Подменная техника предоставляется Заказчику для использования: в личных, семейных, домашних и иных нуждах, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.</p> <p>4.4.2. Заказчик обязан поддерживать Подменную технику в исправном состоянии, соблюдать правила ее эксплуатации и хранения, нести расходы на ее содержание, обеспечить ее сохранность, пользоваться Подменной техникой в соответствии с ее назначением, не закладывать, не сдавать его в поднаем, не передавать третьим лицам, не производить ее разборку и ремонт.</p> <p>4.4.3. Исполнитель не отвечает за недостатки Подменной техники, которые были оговорены им при ее передаче Заказчику, либо были заранее известны Заказчику, либо должны были быть обнаружены Заказчиком во время осмотра Подменной техники или проверки ее исправности при передаче Подменной техники Заказчику.</p> <p>4.4.4. Заказчик обязан вернуть предоставленную Подменную технику в пригодном для эксплуатации состоянии, без ухудшения ее потребительских качеств и внешнего вида. Возврат Подменной техники должен быть осуществлен Заказчиком не позднее первого рабочего дня, следующего за датой окончания срока негарантийного ремонта и/или ТО Техники, указанного в заявке-договоре и оформляется актом приема-передачи.</p> <p>4.4.5. В случаях повреждений, поломок, неисправностей Подменной техники, возникших после ее передачи Заказчику, вследствие нарушения Заказчиком правил использования, хранения или транспортировки Подменной техники, действий третьих лиц или непреодолимой силы, Заказчик обязан возместить Исполнителю стоимость ремонта Подменной техники. Стоимость ремонта, состояние возвращаемой Подменной техники определяется на основании акта диагностики Сервисного центра.</p> <p>4.4.6. При уничтожении или утрате Подменной техники, приведении ее в полную непригодность, вследствие нарушения Заказчиком правил ее использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы, Исполнитель вправе требовать от Заказчика возмещения убытков в виде реального ущерба (стоимости Подменной техники определенной в письменном соглашении Сторон, оформляемом при передаче техники).</p> <p>4.4.7. При возврате Подменной техники, Исполнитель вправе провести ее техническую диагностику, а Заказчик вправе участвовать в проведении такой диагностики. Заказчик обязан возместить Исполнителю стоимость ремонта или реальный ущерб в течение 7 (семи) дней с даты предъявления Исполнителем соответствующего требования Заказчику.</p>