ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
Условия розничной продажи, доставки, гарантии и возврата товаров

г. Ташкент
Редакция от 05 ноября 2026 года

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая публичная оферта ЧП «ELEVE» (далее — «Продавец») устанавливает условия розничной продажи товаров физическим лицам для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
1.2. Настоящий документ регулирует порядок оформления и оплаты заказов, доставки и самовывоза, гарантийные обязательства, монтаж и пусконаладочные работы, а также обмен и возврат товаров.
1.3. Акцептом настоящей оферты является совершение Покупателем действий, подтверждающих согласие с её условиями, в том числе оплата оформленного и подтверждённого Продавцом заказа. Договор считается заключённым в порядке, предусмотренном законодательством Республики Узбекистан.
1.4. Для юридических лиц, дилеров и партнёров ELEVE могут действовать отдельные договоры, цены, условия оплаты и доставки.
1.5. Настоящая оферта применяется с учётом законодательства Республики Узбекистан и не ограничивает обязательные права потребителей.

2. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА, ЦЕНА И ОПЛАТА

2.1. Заказ может быть оформлен через официальный сайт ELEVE, шоурум, по телефону, через мессенджеры либо иные доступные каналы связи.
2.2. Наименование, модель, количество, комплектность и цена товара определяются в заказе, счёте, коммерческом предложении, карточке товара либо ином подтверждении Продавца.
2.3. Заказ считается принятым после его подтверждения Продавцом. Актуальной считается цена, подтверждённая при оформлении заказа.
2.4. Способ, размер и срок оплаты указываются при оформлении заказа, в счёте, коммерческом предложении либо ином согласованном документе.
2.5. Покупателю предоставляются расчётные документы в порядке, предусмотренном законодательством Республики Узбекистан.

3. ДОСТАВКА И САМОВЫВОЗ

3.1. Бесплатная доставка по городу Ташкенту предоставляется при итоговой сумме розничного заказа после применения скидок от **2 000 000 (двух миллионов) сум**.
3.2. При сумме заказа менее 2 000 000 сум стоимость и условия доставки сообщаются Покупателю до подтверждения заказа.
3.3. Заказы, оформленные и подтверждённые Продавцом до **18:30**, доставляются на следующий день в течение дня при наличии товара на складе и возможности доставки по указанному адресу.

3.4. Заказы, подтверждённые после 18:30, обрабатываются для доставки в последующие дни. Дата доставки согласовывается с Покупателем.
3.5. Доставка осуществляется в течение дня без гарантии конкретного времени прибытия, если иное не согласовано сторонами.
3.6. При отсутствии товара на складе либо возникновении обстоятельств, препятствующих своевременной доставке, Продавец уведомляет Покупателя и согласовывает новую дату доставки.
3.7. Доставка за пределы города Ташкента, срочная доставка, подъём товара и иные дополнительные услуги согласовываются отдельно и могут оплачиваться дополнительно.
3.8. Самовывоз осуществляется из шоурума ELEVE либо по иному согласованному адресу.
3.9. При получении товара Покупателю рекомендуется проверить количество, комплектность, внешний вид и наличие видимых повреждений.

4. ГАРАНТИЯ НА ТОВАР

4.1. На товары, реализуемые ELEVE, устанавливается гарантийный срок **12 (двенадцать) месяцев**, если иной срок не установлен изготовителем или законодательством Республики Узбекистан.
Гарантийный срок исчисляется со дня продажи товара Покупателю, а для товара, требующего специальной установки (подключения), — со дня его установки (подключения) в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.
4.2. Гарантия распространяется на производственные (заводские) дефекты и неисправности, возникшие при нормальной эксплуатации товара по причинам, связанным с производственными недостатками.
4.3. Гарантия не распространяется на неисправности, возникшие вследствие:

- Механических повреждений, ударов, падений и внешних деформаций.
- Неправильного подключения, монтажа или эксплуатации.
- Превышения допустимой производителем электрической нагрузки.
- Короткого замыкания, скачков напряжения и иных внешних электрических воздействий.
- Перегрева, оплавления или сгорания компонентов вследствие внешних электрических воздействий, неправильного подключения либо перегрузки.
- Воздействия воды, влаги, пыли и других внешних факторов, если устройство не рассчитано на соответствующие условия.
- Несанкционированного вскрытия, ремонта или изменения конструкции, ставших причиной неисправности.
- Неправильной настройки или использования несовместимого программного обеспечения, если это стало причиной неисправности.
- Естественного износа.

4.4. Если устройство сгорело, оплавилось либо имеет следы термического повреждения, проводится проверка для установления причины неисправности.
Если установлено, что повреждение возникло вследствие короткого замыкания, скачка напряжения, перегрузки, неправильного подключения или иных внешних факторов, такой случай не признаётся гарантийным.
Если причиной неисправности является производственный дефект, гарантийные обязательства сохраняются.
4.5. Наличие внешнего повреждения или следов вмешательства само по себе не является основанием для отказа в гарантии, если оно не связано с заявленной неисправностью.

4.6. Гарантийные обязательства исполняются в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

5. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Гарантийные обращения принимаются лично в шоуруме ELEVE либо через Telegram по адресу @serviseleveuz.
5.2. При обращении Покупатель передаёт товар менеджеру ELEVE и предоставляет документ, подтверждающий покупку, либо иные сведения, позволяющие установить факт приобретения товара.
5.3. Менеджер оформляет документ о приёме товара с указанием даты обращения, модели, серийного номера (при наличии), комплектности, внешнего состояния и заявленной неисправности. Покупателю предоставляется подтверждение приёма товара.
5.4. ELEVE проводит проверку товара для установления характера и причины неисправности. Плановый срок первичного рассмотрения обращения составляет **до 10 календарных дней**.
5.5. При необходимости дополнительной диагностики, проверки производителем либо при большом количестве обращений ELEVE уведомляет Покупателя о причинах задержки и предполагаемой дате завершения рассмотрения.
В случаях, допускаемых законодательством, общий срок внутреннего рассмотрения может составлять **до 30 календарных дней**.
5.6. Указанные внутренние сроки не изменяют установленные законодательством сроки ремонта, замены товара, возврата денежных средств и удовлетворения иных законных требований Покупателя. Если законодательством установлен более короткий срок, применяется такой срок.
5.7. По результатам проверки ELEVE информирует Покупателя о принятом решении. При подтверждении гарантийного случая требования Покупателя удовлетворяются в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.
5.8. Если неисправность возникла вследствие обстоятельств, не относящихся к гарантийным обязательствам, Покупателю предоставляется соответствующее разъяснение.
5.9. При обращении через Telegram Покупатель предоставляет свои контактные данные, модель товара, дату покупки и описание выявленной неисправности.
5.10. После получения обращения через Telegram менеджер ELEVE уточняет необходимую информацию и согласовывает с Покупателем порядок передачи оборудования на проверку.
5.11. Для проведения гарантийной проверки оборудование передаётся в шоурум ELEVE в порядке, предусмотренном пунктами 5.2–5.3 настоящей оферты.
5.12. Обращение через Telegram не заменяет передачу оборудования для проверки и не ограничивает права Покупателя, предусмотренные законодательством Республики Узбекистан.
Сроки рассмотрения обращений и удовлетворения требований определяются законодательством Республики Узбекистан.



ГАРАНТИЙНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Вы можете обратиться лично в шоурум ELEVE или отсканировать QR-код и написать нам в Telegram.

После получения обращения менеджер ELEVE свяжется с вами для уточнения информации и согласования дальнейших действий.

Подать гарантийное обращение

🌐 **eleve.uz** ✉️ **info@eleve.uz** ☎️ **+998 55 500-11-55**

6. МОНТАЖ, НАСТРОЙКА И ПУСКОНАЛАДКА

6.1. Монтаж, настройка и пусконаладочные работы являются отдельными платными услугами, если иное прямо не предусмотрено условиями заказа или коммерческого предложения.
6.2. Состав, стоимость и сроки выполнения работ определяются в заказе, смете, коммерческом предложении либо отдельном соглашении.
6.3. На монтажные и пусконаладочные работы, выполненные ELEVE либо привлечёнными им специалистами в рамках заказа, предоставляется гарантия **90 (девяносто) календарных дней** с даты завершения соответствующих работ.
6.4. В течение гарантийного срока ELEVE без дополнительной оплаты устраняет подтверждённые недостатки, возникшие вследствие ненадлежащего выполнения его работ.
6.5. Гарантия на выполненные работы не распространяется на неисправности, возникшие вследствие:

- Вмешательства Покупателя или третьих лиц после завершения работ.
- Изменения электропроводки, схемы подключения или конфигурации системы третьими лицами.
- Подключения или замены дополнительного оборудования без согласования, если это стало причиной неисправности.
- Неисправности оборудования, не связанной с качеством монтажа или пусконаладки.
- Аварий электросети, скачков напряжения, затопления и иных внешних воздействий.

6.6. Гарантия на выполненные работы является отдельной от гарантии на установленное оборудование и не ограничивает права Покупателя, предусмотренные законодательством Республики Узбекистан.

7. ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРОВ

7.1. Покупатель вправе в течение 10 дней с момента передачи непродовольственного товара надлежащего качества обменять его в порядке и при соблюдении условий, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.
7.2. При обмене или возврате товара надлежащего качества учитываются установленные законодательством требования к состоянию товара, его использованию, потребительским свойствам, комплектности и подтверждению покупки.
7.3. При обнаружении недостатка товара Покупатель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством Республики Узбекистан.
7.4. При необходимости проводится проверка качества или диагностика для установления причины неисправности.
7.5. Для крупногабаритных товаров и товаров весом более 5 кг доставка при ремонте, замене или возврате осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.
7.6. Обращения по вопросам обмена и возврата товаров принимаются через шоурум ELEVE.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И СРОК ДЕЙСТВИЯ

8.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.
8.2. Споры по возможности разрешаются путём обращения к Продавцу и переговоров, а при недостижении соглашения — в установленном законодательством порядке.
8.3. ELEVE вправе изменять настоящую оферту. Новая редакция применяется с даты публикации либо иной указанной даты и не ограничивает права Покупателя, возникшие ранее.

8.4. Если положение настоящей оферты противоречит обязательной норме законодательства Республики Узбекистан, применяется соответствующая норма законодательства.

9. ДАННЫЕ ПРОДАВЦА

9.1. Наименование: ЧП «ELEVE».
9.2. Юридический адрес и адрес шоурума: Республика Узбекистан, г. Ташкент, Мирабадский район, улица Кушкуприк, дом 30.
9.3. Режим работы:

- Понедельник–суббота: 09:00–21:00.
- Воскресенье: 09:00–18:00.

9.4. СТИР: 305609620.
9.5. Официальный сайт: www.eleve.uz.
9.6. Электронная почта: info@eleve.uz.
9.7. Контактный телефон: +998 55 500-11-55.