

УТВЕРЖДЕНО:
Заместитель директора
ООО «ЕСЦ»
Н.В. Малашкевич
12.08.2019

Договор об оказании услуг Сервисной программы «Расширенная SMART-гарантия»

Настоящий договор об оказании услуг Сервисной программы «Расширенная SMART-гарантия» (далее - Договор) является договором присоединения, к которому Покупатель (физическое лицо, с которым у Унитарного предприятия по оказанию услуг «А1» (далее – А1) заключен договор об оказании услуг электросвязи) присоединяется в целом, приобретая Сертификат «Расширенная SMART-гарантия» одновременно с оборудованием у А1.

Настоящий Договор регулирует процесс ремонта мобильных телефонов или планшетов (далее - оборудование) по Сертификату «Расширенная SMART-гарантия», который проводится Обществом с ограниченной ответственностью «ЕСЦ» (далее - ЕСЦ), а также осуществление защиты имущественных интересов Покупателя (возмещения суммы покрытия сертификата), связанных с утратой оборудования в результате хищения, который проводится ЕСЦ с участием Белорусского республиканского унитарного страхового предприятия «Белгосстрах» (далее – Белгосстрах).

1. Оборудование принимается для ремонта по Сертификату «Расширенная SMART-гарантия» в Центрах продаж и обслуживания А1, в фирменных центрах ЕСЦ, либо оформив электронную заявку на вызов курьера домой через форму обратной связи на сайте www.escenter.by.

2. При передаче оборудования для ремонта в А1 или ЕСЦ - Покупатель должен представить для обозрения:

- Сертификат;
- гарантийный талон на оборудование.

3. Ремонт оборудования производится в фирменном центре ЕСЦ по адресу: г. Минск ул. Кальварийская, 16 пом. 221.

4. Под ремонтом для целей настоящего Договора понимается комплекс операций по восстановлению работоспособности оборудования, когда авторизованный сервисный центр (далее – АСЦ) признал случай негарантийным, в следующих случаях:

- Замена дисплейного модуля (ЖКИ и сенсорное стекло) при механическом повреждении и попадании влаги;
 - Замена ЖКИ при механическом повреждении и попадании влаги;
 - Замена сенсорного стекла при механическом повреждении и попадании влаги;
 - Замена камеры при механическом повреждении и попадании влаги;
 - Замена динамика (полифонический, слуховой) при механическом повреждении и попадании влаги;
 - Замена микрофона при механическом повреждении и попадании влаги;
 - Замена, чистка зарядного разъёма при механическом повреждении и попадании влаги и мусора;
 - Замена корпусных элементов, имеющих механические повреждения (трещины);
 - Замена встроенных АКБ при повреждении от влаги;
 - Восстановление от влаги;
 - Замена платы (SWAP-замена) в случае механического повреждения (например, микротрещины на плате).
5. Ремонт не распространяется на комплектующие изделия.
6. ЕСЦ вправе отказаться от ремонта в следующих случаях:

- если оборудование имеет следы ремонта, произведенного не в авторизованном производителем сервисном центре;
- если оборудование имеет повреждения, не влияющие на возможность полноценного использования (нормальной работы всех функций, предусмотренных производителем оборудования) оборудования Покупателем, за исключением случаев, когда поврежден экран оборудования, а именно - на экране имеются видимые трещины в области размещения изображения, даже в тех случаях, когда экран сохранил свою целостность и возможность функционирования. В указанных случаях повреждения экрана оборудования подлежат восстановлению;
- если оборудование имеет повреждения или поломки, возникшие во время его технического обслуживания (чистка, экспертиза, сервисное обслуживание, настройка, ремонт и др.), а также возникшие в результате естественного износа оборудования, в том числе имеет дефекты корпуса, возникшие в результате естественного износа, окисления (ржавления) в результате естественного износа, воздействия ультразвуковых волн;
- если оборудование имеет повреждения (поломки), которые подлежат устранению в рамках исполнения гарантийных обязательств производителя оборудования;
- наличия повреждений оборудования, вызванных использованием нестандартных и (или) некачественных расходных материалов, элементов питания, телекоммуникационных, кабельных сетей;
- если произошло изменение серийного или идентификационного номера оборудования, за исключением изменения серийного или идентификационного номера при ремонте, выполненном ЕСЦ или авторизованными производителем сервисными центрами, заменой А1 оборудования ненадлежащего качества на оборудование надлежащего качества.

7. ЕСЦ вправе отказать Покупателю в выполнении ремонта оборудования в случае, если выполнение ремонта невозможно по техническим и (или) технологическим причинам. В этом случае денежные средства, уплаченные Покупателем за Сертификат, подлежат возврату в течение 7 (семи) дней с даты такого отказа. При этом стоимость Сертификата пересчитывается пропорционально росту курса белорусского рубля Национального Банка Республики Беларусь к доллару США с даты реализации Сертификата по дату взаиморасчетов. Возврат денежных средств осуществляет ЕСЦ.

8. Ремонт осуществляется в пределах стоимости ремонта, указанной в Сертификате, при этом ремонт может быть многократным. ЕСЦ вправе для произведения ремонта привлечь третьи стороны дополнительно не уведомляя Покупателя об этом. В стоимость ремонта включается стоимость запасных частей.

Для производства негарантийного ремонта допускается применение деталей, комплектующих изделий и материалов, аналогичных применяемых изготовителем, не ухудшающих основные характеристики оборудования и не приводящих к нарушению требований безопасности.

9. ЕСЦ обязан не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента заключения настоящего договора заключить с представителем Белгосстрах договор страхования оборудования от утраты оборудования в результате его хищения.

10. Покупатель в течении 12 месяцев с момента покупки Сертификата может осуществлять обеспечение своих имущественных интересов (возмещения стоимости покрытия сертификата), связанных с утратой оборудования в результате хищения. Под хищением оборудования понимается незаконное завладение оборудованием путем кражи, грабежа, разбоя;

11. В случаях, предусмотренных пунктом 10 настоящего Договора, передача Покупателем оборудования, подача заявления, осуществляется только в местах приема заявлений о наступлении страховых случаев Белгосстрах. Точные адреса указанных мест размещены на сайте <http://bgs.by/>. При подаче заявления об утрате оборудования в результате хищения Покупатель обязуется предоставлять представителю Белгосстрах следующие документы:

- сертификат Сервисной программы «Расширенная СМАРТ-гарантия»;
- уведомление о возбуждении уголовного дела по факту хищения.

12. При необходимости произвести ремонт на сумму, превышающую стоимость ремонта, указанную в Сертификате, Покупатель может доплатить разницу в стоимости ремонта непосредственно ЕСЦ. При отказе от доплаты ремонт не производится и стоимость Сертификата или неиспользованная часть стоимости Сертификата не возвращается.

13. Стоимость ремонта определяется по Прейскуранту ЕСЦ, действующему на дату оказания услуги по ремонту.

14. Покупатель вправе оплатить Сертификат в рассрочку, если он является физическим лицом, достигшим 18-летнего возраста (гражданином Республики Беларусь или иностранным гражданином/лицом без гражданства, имеющим вид на жительство на территории Республики Беларусь).

14.1 При оплате Сертификата в рассрочку:

14.1.1 А1 устанавливает следующую очередность списания денежных средств с баланса лицевого счета Покупателя: в первую очередь списываются денежные средства для погашения платежей за товар, приобретенный в рассрочку, во вторую очередь - оплата за услуги электросвязи, в третью очередь – оплаты за иные услуги А1, в четвертую очередь - оплата за Сертификат.

14.1.2. Покупатель вправе в любое время в пределах периода рассрочки оплатить оставшиеся платежи за Сертификат только на лицевой счет А1, уведомив об этом А1, за исключением случая просрочки оплаты на 30 (тридцать) и более календарных дней.

14.1.3 Проценты за рассрочку платежа не начисляются.

14.1.4. В случае просрочки оплаты очередного платежа на 30 (тридцать) и более календарных дней Сертификат аннулируется, при этом Покупатель должен производить оплату оставшихся платежей непосредственно ЕСЦ.

15. В случае гарантийной замены оборудования (при подтверждении недостатка и гарантийного случая АСЦ) Покупатель может получить новый Сертификат на срок 12 месяцев на следующих условиях:

15.1. При замене Покупателем оборудования на идентичную модель оборудования Покупатель вправе безвозмездно получить новый Сертификат с аналогичной стоимостью Сертификата и стоимостью ремонта, который покрывает Сертификат.

15.2. При замене Покупателем оборудования на иную модель оборудования Покупатель вправе получить новый Сертификат с более высокой/низкой стоимостью Сертификата и стоимостью ремонта, который покрывает Сертификат, с перерасчетом стоимости Сертификата (доплатой или возвратом разницы на лицевой счет в А1). При этом стоимость доплаты за новый Сертификат рассчитывается как разница между стоимостью нового Сертификата и неиспользованной стоимостью Сертификата, а стоимость возврата рассчитывается как разница между неиспользованной стоимостью Сертификата и стоимостью нового Сертификата.

Неиспользованная стоимость Сертификата рассчитывается следующим образом:

15.2.1. При приобретенном Сертификате за полную стоимость и оформлении нового Сертификата за полную стоимость:

Стоимость действующего Сертификата делится на 12 (количество месяцев действия Сертификата) и умножается на количество оставшихся месяцев с даты гарантийной замены по дату окончания действия Сертификата. Под оставшимися месяцами понимается разница между 12-ю и количеством прошедших завершенных (по последнее число) календарных месяцев.

Полученная сумма возвращается на баланс лицевого счета А1 и при оформлении нового Сертификата за полную стоимость используется для погашения его стоимости. Если сумма возврата недостаточна, то Покупателю необходимо доплатить разницу между стоимостью нового Сертификата и суммой возврата.

15.2.2. При приобретенном Сертификате за полную стоимость и оформлении нового Сертификата в рассрочку:

Стоимость действующего Сертификата делится на 12 (количество месяцев действия Сертификата) и умножается на количество полных месяцев (полным месяцем считается наступление последнего числа соответствующего месяца) с даты гарантийной замены по дату окончания действия Сертификата. Полученная сумма возвращается на баланс лицевого счета А1 и при оформлении нового Сертификата в рассрочку сумма возврата используется для погашения первоначального, а также ежемесячных взносов. Если сумма возврата недостаточна для оплаты первоначального взноса, Покупателю необходимо доплатить разницу.

15.2.3. При приобретенном Сертификате в рассрочку и оформлении нового Сертификата в рассрочку:

15.2.3.1. Рассчитывается месячная стоимость действующего Сертификата путем деления полной стоимости Сертификата на 12 (количество месяцев действия Сертификата);

15.2.3.2. Рассчитывается сумма, уплаченная Покупателем на момент обращения (первоначальный взнос и все уплаченные ежемесячные взносы);

15.2.3.3. Рассчитывается условно оплаченное количество месяцев из 12 путем деления уплаченной суммы на стоимость Сертификата в месяц, исходя из 12-месячного

периода его действия. Полученное количество месяцев округляется до ближайшего большего числа;

15.2.3.4. Рассчитывается количество неиспользованных и условно оплаченных месяцев, вычитая из условно оплаченных месяцев количество реально использованных месяцев. Количество реально использованных месяцев рассчитывается путем вычитания из условно оплаченных месяцев количества полных месяцев (полным месяцем считается наступление последнего числа соответствующего месяца) с момента приобретения Сертификата;

15.2.3.5. Рассчитывается сумма к возврату путем умножения количества условно неиспользованных месяцев на месячную стоимость действующего Сертификата, исходя из 12.

При этом, если продажа Сертификата и гарантийная замена оборудования происходят в рамках одного календарного месяца (с 1 по последнее число месяца), данный расчет не применяется, и Покупателю возвращается полная сумма, уплаченная за Сертификат (первый взнос).

15.3. При оформлении нового Сертификата в рассрочку сумма возврата используется для погашения первоначального, а также ежемесячных взносов. Если сумма возврата недостаточна для оплаты первоначального взноса, Покупателю необходимо доплатить разницу. При отказе от доплаты разницы Сертификат аннулируется.

16. Ремонт оборудования производится в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, а в случае выявления скрытых дефектов – в течение 30 (тридцати) дней с даты сдачи оборудования в ЕСЦ для ремонта по Сертификату «Расширенная СМАРТ-гарантия», при этом ЕСЦ не информирует клиента о выявлении скрытых дефектов и расширении сроков ремонта. В случае, если за ремонт оборудования необходима доплата в соответствии с п.9 настоящего Договора, срок ремонта продлевается на срок, соразмерный сроку с момента уведомления Покупателя о необходимости доплаты до момента получения ЕСЦ суммы доплаты.

17. На выполненный ремонт устанавливается гарантийный срок 4 (четыре) месяца.

18. ЕСЦ в течение 24-х часов после завершения ремонта направляет Покупателю SMS-сообщение, в котором указывается адрес интернет-сайта, на котором размещён акт выполненных работ. Акт выполненных работ, подтверждающий выполнение ремонта, оформляется ЕСЦ единолично.

19. Покупатель обязан рассмотреть акт выполненных работ и при обнаружении некачественного проведения ремонта при приемке оборудования, заявить об обнаруженных недостатках незамедлительно, в противном случае Покупатель теряет право ссылаться на такие недостатки (кроме скрытых). Отсутствие претензий со стороны Покупателя при приемке оборудования свидетельствует о согласии Покупателя с актом выполненных работ. Срок действия Сертификата «Расширенная СМАРТ-гарантия» - 12 (двенадцать) месяцев с даты реализации Сертификата. Если Покупатель приобрел Сертификат в рассрочку и прекратил выплаты до выплаты полной стоимости Сертификата, Сертификат аннулируется и его стоимость не возвращается Покупателю.

20. Если Покупатель не обратился за ремонтом в течение срока действия Сертификата «Расширенная СМАРТ-гарантия» или стоимость фактического ремонта составила меньше, чем стоимость ремонта, который покрывает Сертификат, Сертификат по истечении срока действия аннулируется и уплаченные за него денежные средства полностью или частично не возвращаются Покупателю.

21. В случае гарантийного возврата уплаченных денежных средств за оборудование Сертификат аннулируется и его стоимость не возвращается Покупателю.

22. Обязательства по Сертификату считаются исполненными при исчерпании Покупателем суммы стоимости ремонтных работ, покрытых приобретенным Сертификатом или же если клиент обратился в Белгосстрах за осуществлением обеспечения своих имущественных интересов (возмещения стоимости покрытия сертификата), связанных утратой оборудования в результате хищения (п.10 настоящего договора).

23. Если в течение срока действия Сертификата происходит переоформление абонента или расторгается договор об оказании услуг электросвязи, заключенный между А1 и Покупателем, Покупатель должен:

23.1. при приобретении Сертификата в рассрочку погасить очередной и все последующие неоплаченные платежи единовременно в А1;

23.2. обращаться непосредственно в ЕСЦ для участия в Сервисной программе «Расширенная СМАРТ-гарантия».

24. ЕСЦ предоставляет консультации по эффективному использованию оборудования посредством телефонной связи по номеру (029) 388-66-22, а также при обращении Покупателей в фирменный центр ЕСЦ.

25. Изменения в настоящий Договор могут быть внесены в одностороннем порядке и действуют с момента их размещения на сайте www.escenter.by.