

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ЕСЦ»
Ачаповский Василий Васильевич

01.06.2019

(в редакции от 01.12.2020)

Публичный договор об оказании услуг Сервисной программы «Продление гарантии»

Настоящий договор (далее – Договор) определяет порядок предоставления услуг по сервисной программе «Продление гарантии», а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между ООО «ЕСЦ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Поверенного ООО «ПАЛОМА СЕРВИС», с одной стороны, и лицом, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора.

1. Понятия и термины, применяемые в настоящем договоре

Для целей настоящего Договора применяются следующие термины и их определения:

1.1 Под Товаром в настоящем Договоре понимается приобретенные в интернет-магазине либо в розничной точке продаж Поверенного устройства (товар). Конкретное наименование товара, его идентификационные признаки (имей, серийный номер и т.п.) указываются в сертификате Сервисной программы «Продление гарантии».

1.2 Услуги Сервисной программы «Продление гарантии» – услуги, перечисленные в п.п. 3.1.1. настоящего Договора.

1.3 Сертификат Сервисной программы «Продление гарантии» (далее – Сертификат) – сертификат, выдаваемый Исполнителем Заказчику при заключении настоящего договора по форме, утвержденной Приложением № 1 к настоящему договору.

1.4 Договор об оказании услуг Сервисной программы «Продление гарантии» (далее – договор, настоящий договор) – настоящий договор, заключаемый с Заказчиком одновременно с приобретением у Поверенного Товара.

2. Порядок заключения договора

2.1. Настоящий договор является публичным договором (ст. 396 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.2. Настоящий договор является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий договор (п.2. ст.407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.3. Настоящий договор является договором присоединения в силу статьи 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь и размещен на интернет-сайте <https://escenter.by> в стандартной и неизменной для всех Заказчиков форме. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору, т. е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок.

2.4. Заказчик выражает свою волю на присоединение к условиям договора (совершает акцепт), в том числе подтверждает свое ознакомление с условиями договора путем совершения оплаты заказанных им Услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п. 3 ст. 408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь). Акцепт является полным и безоговорочным.

2.5. Заказчик подтверждает, что он, до заключения настоящего Договора, ознакомился с его условиями, что они ему понятны.

2.6. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор, в связи с чем, Заказчик обязуется на момент обращения к Исполнителю учитывать возможные изменения. Утвержденная новая редакция договора размещается на интернет-сайте <https://escenter.by/>.

3. Предмет договора

3.1. В соответствии с порядком и условиями настоящего договора Исполнитель обязуется по заявке Заказчика оказывать услуги Сервисной программы «Продление гарантии» (п.п. 3.1.1.) в отношении Товара, указанного в Сертификате.

3.1.1. Сервисная программа «Продление гарантии» включает в себя следующие услуги:

А) Ремонт товара (восстановление Товара) – комплекс операций по восстановлению работоспособности Товара, устранение неполадок, возникших при отсутствии нарушений правил эксплуатации Товара, вследствие производственного недостатка, естественного износа. При этом услуги по ремонту Товара не распространяются на комплектующие изделия.

Б) Консультации по эффективному использованию Товара – предоставление (посредством телефонной связи по номеру 8 (029) 3886622, а также при обращении Заказчика к Исполнителю по адресу: г. Минск, ул. Кальварийская, д. 16, пом. 221) квалифицированными специалистами (сервисными менеджерами) Исполнителя консультаций по вопросам правильного и эффективного использования Товара.

Передача Заказчиком Товара Исполнителю для оказания услуг настоящего договора, осуществляется по адресу: г. Минск, ул. Кальварийская, д. 16 пом. 221.

3.2. В день заключения настоящего договора Исполнитель осуществляет диагностику Товара и консультацию Заказчика по техническим вопросам; оказывает техническую помощь Заказчику в освоении и эксплуатации Товара; консультирует Заказчика по эффективному использованию Товара.

3.3. Оказываемые услуги по настоящему договору в рамках Сервисной программы «Продление гарантии» не являются гарантийными обязательствами Продавца (поставщика, импортера) или производителя Товара и не подпадают под указанные понятия в Гражданском кодексе Республики Беларусь и Законе Республики Беларусь «О защите прав потребителей». Сервисная программа «Продление гарантии» не отменяет и не заменяет гарантийные сроки на Товар, установленные производителем или законодательством Республики Беларусь, и сроки сервисного обслуживания, установленные производителем.

3.4. Услуги, предусмотренные настоящим договором, оказываются сверх установленных производителем Товара или законодательством Республики Беларусь обязательств по гарантийному либо сервисному обслуживанию.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Заказчик вправе:

4.1.1. В течение 24 (двадцати четырех) месяцев со дня со дня окончания гарантийных обязательств производителя обращаться (подавать заявки) к Исполнителю для оказания услуг в рамках Сервисной программы «Продление гарантии»:

– в рамках п.п. А п.п. 3.1.1. настоящего договора – один раз.

– в рамках п.п. Б п.п.3.1.1. настоящего договора – неограниченное количество раз.

4.1.2. После проведения ремонта убедиться в работоспособности Товара.

4.1.3. Возвратить денежные средства, уплаченные при заключении настоящего договора, в случае, предусмотренном в п.п. 4.4.4. настоящего договора.

4.1.4. В любое время отказаться от договора. Отказ от договора производится Заказчиком путем подачи соответствующего заявления Исполнителю.

4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. Внести оплату в размере и порядке в соответствии с настоящим договором;

4.2.2. В случае возникновения необходимости в ремонте, техническом обслуживании Товара доставлять Товар Исполнителю по адресу: г. Минск ул. Кальварийская, д. 16 пом. 221.

4.2.3. При передаче Товара Исполнителю для осуществления ремонта, технического обслуживания представить вместе с Товаром следующие документы:

- сертификат Сервисной программы «Продление гарантии»;
- гарантийный талон;
- копию кассового чека/платежного поручения, подтверждающего оплату услуг Исполнителя.
- копию договора розничной купли-продажи Товара, если Товар приобретался с рассрочкой платежа.

4.3. Обязательства Исполнителя перед Заказчиком по оказанию Услуг Сервисной программы «Продление гарантии» считаются выполненными надлежащим образом, в случаях:

- подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных услуг при возврате ему Товара после ремонта / согласия Заказчика с электронным актом сдачи-приёмки оказанных услуг;
- отсутствия обращений Заказчика за Услугами Сервисной программы «Продление гарантии» к Исполнителю в течение периода времени, указанного в п.п. 4.1.1. настоящего договора.

4.4. Исполнитель имеет право:

4.4.1. Оказывать Услуги Сервисной программы «Продление гарантии» собственными силами в своих сервисных центрах или привлекать для оказания услуг других лиц, при этом Исполнитель остается ответственным за надлежащее качество услуг Сервисной программы «Продление гарантии»

4.4.2. При выполнении ремонта использовать запасные части схожие по своим основным характеристикам (неоригинального производства) с запасными частями, выпускаемыми производителем Товара (оригинального производства).

4.4.3. Не осуществлять ремонт Товара в случаях:

– если Товар имеет следы ремонта, произведенного не в авторизованном производителем сервисном центре;

– если Товар имеет повреждения, не влияющие на возможность полноценного использования (нормальной работы всех функций, предусмотренных производителем Товара) Товара Заказчиком, за исключением случаев, когда поврежден экран Товара, 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 Товар подлежит восстановлению;

– если Товар 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 Товара, в том числе имеет дефекты корпуса, возникшие в результате естественного износа, окисления (ржавления) в результате естественного износа, воздействия ультразвуковых волн;

– если Товар имеет повреждения (поломки), которые подлежат устранению в рамках исполнения гарантийных обязательств производителя Товара;

– наличия повреждений Товара, вызванных использованием нестандартных и (или) некачественных расходных материалов, элементов питания, телекоммуникационных, кабельных сетей или других воздействий внешней среды;

– если произошло изменение серийного или идентификационного номера Товара за исключением изменения серийного или идентификационного номера при гарантийном ремонте, либо серийный или идентификационный номер Товара отсутствует.

– нарушения пункта 5.3. настоящего Договора.

В случаях, предусмотренных в п. 4.4.3. настоящего договора, стоимость услуг

Сервисной программы «Продление гарантии» Заказчику не возвращается, о чем Заказчик уведомлен и с чем соглашается при присоединении к настоящему договору.

4.4.4. Отказать Заказчику в выполнении ремонта Товара в случае, если выполнение ремонта невозможно по техническим и (или) технологическим причинам, в том числе в случае отсутствия у Исполнителя запасных частей (деталей), необходимых для проведения ремонта Товара. В этом случае денежные средства, уплаченные Заказчиком при заключении настоящего договора, подлежат возврату за вычетом расходов, понесенных Исполнителем по настоящему договору.

4.4.5. Делегировать третьим лицам на основании соответствующих гражданско-правовых договоров обязательства по принятию от Заказчика Товара и последующей его передачи Исполнителю для оказания услуг/выдаче Заказчику Товара после оказания услуги Исполнителем. В этом случае срок доставки Товара третьим лицом Исполнителю для оказания услуг/Заказчику от Исполнителя по факту оказания услуги не входит в срок исчисляемый Исполнителем для оказания услуги по настоящему договору и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней на каждое действие.

4.5. Исполнитель обязан:

4.5.1. Выполнять ремонт Товара в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения его от Заказчика.

По согласованию с Заказчиком в любой форме (в том числе посредством телефонной связи, переписки) и в любое время до истечения 30-го срока ремонта, срок ремонта может быть изменён. Заключение в письменной форме соглашения об изменении сроков ремонта Товара в таком случае не требуется: условия Договора о сроке ремонта изменяются в форме, аналогичной форме согласования изменения сроков ремонта.

4.5.2. Оказывать консультации по эффективному использованию Товара.

4.6. Для осуществления доставки Товара Исполнителю Заказчик вправе воспользоваться курьерской службой. Доставка принятого от Заказчика Товара Исполнителю и обратно от Исполнителя к Заказчику осуществляется силами и средствами Исполнителя с привлечением транспортной компании.

Для реализации права передачи Товара Исполнителю посредством курьерской службы Заказчик должен заполнить заявление на интернет-сайте Исполнителя <https://escenter.by/>.

Приём и возврат Товара транспортной компанией осуществляется по месту нахождения/жительства Заказчика, указанному в электронном заявлении.

Упаковка Товара обеспечивается Заказчиком и должна соответствовать характеру Товара, исключать возможность причинения вреда жизни и здоровью, повреждения (порчи) Товара при приёме Товара Исполнителем и при перевозке Товара транспортной компанией, доступа к Товару без нарушения упаковки, повреждения (порчи) других курьерских отправок.

Приём Товара, переданного Исполнителю посредством курьерской службы, для оказания услуги Сервисной программы «Продление гарантии» осуществляется Исполнителем. При доставке Товара транспортной компанией Исполнителю, Исполнитель составляет акт приёма Товара, в котором отмечаются обнаруженные неисправности Товара (за исключением скрытых недостатков). В случае расхождения описания неисправностей Товара в акте приёма описанию, оставленному Заказчиком в электронном заявлении, Заказчик признаёт, что неисправности Товара, отмеченные в акте приёме, имели место до момента доставки Товара Исполнителю и самостоятельно отвечает за такие неисправности. Исполнитель не отвечает за неисправности Товара, обнаруженные им при приёме Товара, но не указанные Заказчиком в электронном заявлении.

4.7. Исполнитель в течение 24-х часов после окончания ремонта направляет Заказчику SMS-сообщение, в котором указывается адрес интернет-сайта, на котором в электронном виде размещён акт выполненных работ. Акт выполненных работ, подтверждающий выполнение ремонта, оформляется Исполнителем единолично.

Заказчик обязан рассмотреть акт выполненных работ и при обнаружении некачественного проведения ремонта при приемке Товара, заявить об обнаруженных недостатках незамедлительно, в противном случае Заказчик теряет право ссылаться на такие недостатки ремонта (кроме скрытых). Отсутствие претензий со стороны Заказчика при приемке Товара свидетельствует о согласии Заказчика с актом выполненных работ.

4.8. Заказчик соглашается, что все детали, запчасти Товара, заменённые при проведении ремонта, переходят безвозмездно в собственность Исполнителя по истечении 10 календарных дней с момента приёма Товара Заказчиком. Требование Заказчика о возвращении указанных деталей, запчастей, может быть заявлено до момента перехода права собственности на них к Исполнителю.

5. Стоимость услуг и порядок оплаты

5.1. Стоимость услуг Сервисной программы «Продление гарантии» по настоящему Договору находится в прямой зависимости от стоимости Товара (стоимость Товара указывается в Сертификате, подтверждается кассовым чеком/платежным поручением/ТН/ТТН) либо категории Товара и определяется согласно прейскуранту Исполнителя.

5.2. В стоимость Услуг Сервисной программы «Продление гарантии» включается стоимость деталей, необходимых для ремонта Товара.

5.3. Оплата стоимости Услуг Сервисной программы «Продление гарантии» производится в официальных денежных единицах Республики Беларусь Заказчиком при присоединении к настоящему Договору путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя либо внесением наличных денежных средств в кассу Исполнителя или уполномоченному представителю Исполнителя.

Оплата стоимости Услуг Сервисной программы «Продление гарантии» по соглашению между Исполнителем и Заказчиком может быть произведена:

- единовременно за весь срок действия договора;
- в рассрочку в согласованные между Исполнителем и Заказчиком сроки равными долями.

В случае оплаты стоимости услуг Исполнителя в рассрочку Заказчик имеет право досрочно оплатить услугу, при этом Исполнитель не вправе требовать уменьшения стоимости услуг по настоящему Договору.

5.4. В случае если стоимость услуг Исполнителя (п.п. А п.п. 3.1.1. п. 3.1. Договора) будет составлять 55 (пятьдесят пять) % и более процентов от стоимости Товара, Заказчик обязуется оплатить Исполнителю разницу между фактической стоимостью ремонта и 55% от стоимости товара, путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя или наличными в пункте приема Исполнителя, по адресу: г. Минск, ул. Кальварийская, д. 16 пом. 221.

В случае не поступления денежных средств от Заказчика в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления Исполнителя, Исполнитель вправе отказать Заказчику в оказании данной услуги.

5.5. При досрочном прекращении договора по основаниям, указанным в п.п. 4.1.4. договора, Исполнитель имеет право на часть стоимости услуг, уплаченной Заказчиком при заключении настоящего Договора, пропорционально времени, в течение которого действовал Договор (в данном случае Исполнитель возвращает Заказчику часть стоимости услуг (рассчитанную в пропорции) за неоконченный срок действия Договора, за вычетом расходов, понесенных Исполнителем по заключению настоящего Договора). Если в период действия Договора Заказчику оказывались Исполнителем услуги, предусмотренные п.п. А п.п. 3.1.1. п. 3.1. Договора, либо на момент расторжения договора у Исполнителя имеется не исполненное и подлежащее исполнению обязательство по оказанию услуги, то возврат части стоимости услуг при досрочном прекращении договора по основанию, указанному в п.п. 4.1.4. настоящего Договора, не производится.

Действие настоящего пункта не распространяется в случае расторжения Договора по инициативе Заказчика по основаниям, предусмотренным п. 5.4. настоящего Договора.

Возврат части стоимости услуг Заказчику производится в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня прекращения настоящего договора.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны при исполнении настоящего договора руководствуются принципами добросовестности, разумности, конфиденциальности, надлежащего исполнения принятых на себя обязательств.

6.2. За ненадлежащее исполнение своих обязанностей Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за выдачу Товара другому лицу, предъявившему документ, удостоверяющий принятие Товара в ремонт, если выдача Товара произведена до поступления заявления Заказчика об утрате этого документа.

6.4. При нарушении Заказчиком условий оплаты стоимости услуг Исполнителя, реализованных с рассрочкой платежа (п. 5.3 настоящего Договора) Исполнитель наделяется правом взыскать с Заказчика стоимость оказанных услуг по настоящему Договору, в случае если они были оказаны до нарушения Заказчиком положений об оплате, а также расходы, понесенные Исполнителем при реализации настоящего Договора.

6.5. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что при проведении ремонта Товара риск случайной гибели и/или повреждения Товара, которые наступили не по вине Исполнителя, несет Заказчик.

6.6. Заказчик предупрежден об особых свойствах и (или) характеристиках Товара, которые могут повлечь за собой полную или частичную утрату (повреждение) Товара при проведении ремонта, в том числе о возможных неблагоприятных для Заказчика и (или) Исполнителя последствиях, в виде естественного выхода из строя (повреждения) при проведении ремонта иных деталей (запчастей) Товара. В этих случаях ответственность за наступление подобных неблагоприятных последствий несет Заказчик.

6.7. При наступлении обстоятельств, предусмотренных п. 6.6 настоящего Договора, Товар может быть возвращен Заказчику в ином состоянии, отличном от состояния Товара при его сдаче Исполнителю.

6.8. Недостатки выполненного ремонта Товара по Договору должны быть устранены Исполнителем в течение 30 (тридцати) дней со дня поступления к нему Товара.

6.9. За просрочку уплаты денежных средств за услугу, реализованную Заказчиком с рассрочкой платежа, на срок 10 (десять) рабочих дней, услуга приостанавливает своё действие до момента оплаты, но не более срока действия Договора.

7. Иные условия

7.1. Договор действует в течение 36 (тридцати шести) месяцев с момента его заключения, в порядке, установленном гл. 2 настоящего договора.

Положения части первой настоящего пункта не применяются при нарушении Заказчиком условий оплаты стоимости услуг Исполнителя, реализованных с рассрочкой платежа (п. 5.3 настоящего Договора, более чем на 30 (тридцать) дней подряд. В этом случае срок действия договора начинает исчисляться с момента его заключения в порядке, установленном гл. 2 настоящего договора, и действует по 30 (тридцатый) день со дня нарушения обязательства.

По истечении срока действия Договора и не обращения Заказчика к Исполнителю за оказанием Услуг обязательства Исполнителя по настоящему договору прекращаются.

7.2. Если договор розничной купли-продажи Товара, на который распространяется настоящий договор, будет расторгнут до истечения срока действия настоящего договора, Заказчик вправе требовать у Исполнителя возврата уплаченной денежной суммы за Услуги Сервисной программы «Продление гарантии», указанной в кассовом чеке

пропорционально времени, в течение которого действовал Договор, за вычетом расходов, понесенных Исполнителем по договору.

7.3. В случае утери Заказчиком, выданного ему Сертификата, при наличии чека на оплату услуги, Заказчик вправе обратиться к Исполнителю для восстановления утерянного Сертификата, по адресу: г. Минск ул. Кальварийская, д. 16 пом. 221.

7.4. В случаях отказа Исполнителя от выполнения ремонта Товара по техническим и (или) технологическим причинам, в том числе в случае отсутствия у Исполнителя запасных частей (деталей), необходимых для проведения ремонта Товара, а также нецелесообразности проведения ремонта Товара, когда недостатки Товара не могут быть устранены без несоразмерных расходов (в размере 65 % и более от стоимости Товара), Заказчик может передать Товар в собственность Исполнителю либо обменять Товар на другое аналогичное оборудование. Цена Товара при продаже Заказчиком Товара Исполнителю, его обмену составляет 50 % окончательной стоимости Товара. Окончательная стоимость товара рассчитывается за вычетом от стоимости приобретения Товара Заказчиком износа Товара. Размер износа Товара рассчитывается на дату обращения Заказчика к Исполнителю для проведения ремонта Товара и определяется пропорционально в следующем порядке – 30 % в 12 месяцев.

7.5. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящим договором, регламентируются действующим законодательством Республики Беларусь.

8. Адреса, реквизиты Исполнителя

ООО «ЕСЦ»

220004, г. Минск, ул. Кальварийская, д.16, пом. 221

УНП 192043749, ОКПО 381301715000

р/с BY43VLBB30120192043749001001

в ОАО "Белинвестбанк", г. Минск, ул. Коллекторная, 11

БИК VLBBBY2X