

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора ООО «ЕСЦ»

Щербич Григорий Иванович

«10» марта 2022 года



**Публичный договор оказания услуг
Сервисной программы «Умная гарантия» от «24» августа 2021г.
в редакции от «10» марта 2022 года**

Настоящий договор оказания услуг Сервисной программы «Умная гарантия» (далее – Договор) является договором присоединения, к которому Покупатель (физическое лицо) присоединяется в целом, приобретая Сертификат «Умная гарантия» на мобильные телефоны или планшеты (далее – Оборудование), которые на момент присоединения к настоящему Договору находятся в исправном и работоспособном состоянии (отсутствуют неисправности, подлежащие устранению в рамках настоящего Договора).

Настоящий Договор регулирует процесс ремонта Оборудования по Сертификату «Умная гарантия», который проводится ООО «ЕСЦ» (далее – ЕСЦ).

1. В процессе оформления покупки Сертификата, учитывая, что оборудование может являться бывшим в употреблении, Покупатель обязан представить 3 (три) фотографии оборудования:

1.1. Фото включённого экрана оборудования с введённым USSD-запросом *#06# (Покупатель вводит на оборудовании, на которое приобретает Сертификат, комбинацию *#06#. На экране отобразится IMEI оборудования. Покупатель с помощью другого устройства фотографирует экран оборудования с введённой комбинацией).

1.2. Фото задней крышки оборудования (Покупатель с помощью другого устройства фотографирует заднюю сторону оборудования, на которое приобретает Сертификат).

1.3. Фото боковой грани оборудования (Покупатель с помощью другого устройства фотографирует с боковой стороны оборудование, лежащее на ровной поверхности экраном вниз).

2. Ответственность за представление фотографий оборудования, соответствующих описанию, лежит на Покупателе. В случае предоставления фотографий, не соответствующих описанию, ЕСЦ вправе отказать в проведении ремонта до подтверждения Покупателем исправного и работоспособного состояния оборудования на момент приобретения Сертификата.

3. Стоимость услуг Сервисной программы «Умная гарантия» по настоящему Договору в зависимости от тарифа определяется согласно прейскуранту ЕСЦ.

4. Оборудование принимается для ремонта по Сертификату «Умная гарантия» в фирменных центрах ЕСЦ либо на дому (путём оформления электронной заявки на вызов курьера домой через форму обратной связи на сайте www.escenter.by).

5. При передаче оборудования для ремонта ЕСЦ Покупатель должен представить для обозрения сертификат и гарантийный талон на оборудование.

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

7. Под ремонтом для целей настоящего Договора понимается:

7.1. Тариф «Продление гарантии» – комплекс операций по восстановлению работоспособности оборудования, при отсутствии нарушений правил эксплуатации оборудования, – вследствие производственного недостатка, естественного износа.

7.2. Тариф «Негарантийная защита» – комплекс операций по восстановлению работоспособности оборудования, когда авторизованный сервисный центр (далее – АСЦ)

признал случай негарантийным, – вследствие механических повреждений оборудования, попадания влаги.

7.3. Тариф «Полная защита» – комплекс операций по восстановлению работоспособности оборудования, независимо от причин образования недостатков.

8. Ремонт оборудования может включать следующие операции:

- 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).

9. Ремонт не распространяется на комплектующие изделия.

10. 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 повреждён 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.);
- 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 оборудования ненадлежащего качества на оборудование надлежащего качества;
- в случае представления Покупателем при оформлении покупки Сертификата фотографий оборудования, не соответствующих описанию.

11. 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 момента такого отказа.

12. Ремонт осуществляется в пределах стоимости ремонта, указанной в Сертификате, при этом ремонт может быть многократным. В стоимость ремонта включается стоимость запасных частей.

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

14. 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.

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

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

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

16.2. 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). 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:

При приобретенном Сертификате за полную стоимость и оформлении нового Сертификата за полную стоимость действующего Сертификата делится на 12 (количество месяцев действия Сертификата) и умножается на количество оставшихся месяцев с момента гарантийной замены по дату окончания действия Сертификата. Под оставшимися месяцами понимается разница между 12-ю и количеством прошедших завершённых (по последнее число) календарных месяцев.

Полученная сумма возвращается Покупателю 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.

17. Ремонт оборудования производится в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения ЕСЦ оборудования. В случае если для ремонта оборудования необходима доплата, срок ремонта продлевается на срок, соразмерный сроку с момента уведомления Покупателя о необходимости доплаты до момента получения ЕСЦ суммы доплаты.

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

19. 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.

20. 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 «Умная гарантия» – 12 (двенадцать) месяцев с момента реализации Сертификата.

21. Если Покупатель не обратился за ремонтом в течение срока действия Сертификата «Умная 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.

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

23. Обязательства по Сертификату считаются исполненными при исчерпании Покупателем суммы стоимости ремонтных работ, покрытых приобретенным Сертификатом.

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. Покупатель дает согласие на получение от ЕСЦ сообщений информационно-рекламного характера, рекламы посредством SMS, мессенджера «Viber», иных мессенджеров по абонентскому номеру Покупателя, указанному в Сертификате. Покупатель уведомлен о праве отказаться от получения сообщений информационно-рекламного характера, рекламы в любое время.

26. Покупатель дает ЕСЦ согласие на сбор, обработку, накопление, систематизацию, пользование и хранение его персональных данных, а также на передачу персональных данных организациям, осуществляющим запись, систематизацию, накопление, уточнение, хранение, извлечение, непосредственно осуществляющим направление ему специальных предложений, информации о новых товарах (услугах) и рекламных акциях, а также страховым организациям, к которым от ЕСЦ могут перейти права требования к Покупателю в случае ненадлежащего исполнения Покупателем обязательств по внесению платежей, а также лицам, представляющим интересы ЕСЦ при осуществлении действий по взысканию задолженности с Покупателя как в досудебном, так и в судебном порядке.

27. Покупатель вправе в любое время отказаться от исполнения Договора. Отказ от Договора производится Покупателем путём подачи соответствующего заявления Исполнителю. При отказе Покупателя от Договора, Исполнитель имеет право на часть стоимости услуг, уплаченной Покупателем при заключении Договора, пропорционально времени, в течение которого действовал Договор (в данном случае Исполнитель возвращает Покупателю часть стоимости услуг (рассчитанную в пропорции) за неоконченный срок действия Договора, за вычетом расходов, понесённых Исполнителем по заключению Договора). Если 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 не производится.

28. Изменения в настоящий Договор могут быть внесены в одностороннем порядке и действуют с момента их утверждения.

29. Реквизиты ЕСЦ:

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

УНП 192043749, ОКПО 381301715000

р/с BY43BLBB30120192043749001001

в ОАО «Белинвестбанк», г. Минск, ул. Коллекторная, 11

БИК BLBBBY2X.