УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ЕСЦ»
Сунак Дарья Леонидовна

«1» ноября 2026 г.

Публичный договор оказании услуг Сервисной программы «СМАРТ-сервис»

Настоящий договор об оказании услуг Сервисной программы «Смарт-сервис» (далее - Договор) является договором присоединения, к которому Покупатель (физическое лицо, с которым у Унитарного предприятия по оказанию услуг «А1» (далее – А1) заключён договор об оказании услуг электросвязи) присоединяется в целом, приобретая Сертификат «Смарт-сервис» одновременно с приобретением оборудования у А1 или у официального дилера (Комиссионера), уполномоченного А1 (далее – Комиссионер).

Настоящий Договор регулирует процесс ремонта мобильных телефонов, планшетов, ноутбуков, а также иной бытовой и электронной техники. Конкретные виды, категории, модели и бренды техники, на которые распространяется Сервисная программа «Смарт-сервис», определяются Обществом с ограниченной ответственностью «ЕСЦ» (далее – ЕСЦ) самостоятельно и доводятся до сведения Покупателя до или в момент приобретения Сертификата (далее – Оборудование).

Настоящий Договор регулирует процесс ремонта Оборудования по Сертификату «Смарт-сервис», который проводится ЕСЦ, а также обеспечение имущественных интересов (возмещения стоимости Товара) Покупателя, связанных с утратой (гибелью) Оборудования в результате неправомерных действий третьих лиц, которое проводится ЕСЦ с участием СООО «А-Страхование» (далее – А-Страхование).

1. Оборудование принимается для ремонта по Сертификату «Смарт-сервис» в Центрах продаж и обслуживания А1 или Комиссионера (по месту приобретения), 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 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 работ по восстановлению работоспособности Оборудования в случае, признанном авторизованным сервисным центром (далее – АСЦ) негарантийным, включая диагностику, разборку и сборку, чистку, восстановление после воздействия влаги и электрических повреждений, а также ремонт или замену дисплейных, корпусных, электронных, механических, питающих, соединительных и иных функциональных элементов и узлов Оборудования. Конкретный состав работ определяется ЕСЦ по результатам диагностики с учётом категории Оборудования и характера неисправности.

5. Ремонт не распространяется на внешние комплектующие изделия и аксессуары, не являющиеся частью Оборудования и не указанные в Сертификате как подлежащие ремонту. Детали, узлы и иные функциональные элементы Оборудования внешними комплектующими изделиями и аксессуарами не являются.

6. ЕСЦ вправе отказаться от ремонта в следующих случаях:
если оборудование имеет следы ремонта, произведённого не в авторизованном производителем сервисном центре;
если Оборудование имеет повреждения или признаки естественного износа, носящие исключительно косметический характер и не влияющие на его работоспособность,

функциональность, технические характеристики или возможность использования по назначению, включая потёртости, царапины, изменение окраски и иные аналогичные дефекты, за исключением повреждения экрана, на котором имеются видимые трещины в области размещения изображения, даже если экран сохранил целостность и возможность функционирования. В указанном случае повреждение экрана подлежит восстановлению;
если повреждения или поломки Оборудования возникли во время его технического обслуживания, чистки, экспертизы, настройки или ремонта, выполненных Покупателем самостоятельно либо третьими лицами, не уполномоченными ЕСЦ или производителем Оборудования;
если оборудование имеет повреждения (поломки), которые подлежат устранению в рамках исполнения гарантийных обязательств производителя оборудования;
если по результатам диагностики установлена прямая причинно-следственная связь между повреждением Оборудования и использованием расходных материалов, элементов питания, зарядных устройств или кабелей, не соответствующих обязательным требованиям безопасности либо требованиям изготовителя. Настоящее основание для отказа не применяется к повреждениям, вызванным перепадами напряжения, коротким замыканием, внезапным прекращением подачи электроэнергии или ударом молнии;
если по результатам диагностики установлено, что фактическая ёмкость аккумуляторной батареи (АКБ) составляет 80 % (восемьдесят процентов) и более от номинальной (паспортной) ёмкости, а в качестве заявленной неисправности указано снижение ёмкости АКБ или недостаточное время автономной работы Оборудования;
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.
7. ЕСЦ вправе отказать Покупателю в выполнении ремонта оборудования в случае, если выполнение ремонта невозможно по техническим и (или) технологическим причинам, в том числе в случае отсутствия у ЕСЦ запасных частей (деталей), необходимых для проведения ремонта оборудования, а также в случае нецелесообразности проведения ремонта оборудования, когда недостатки оборудования не могут быть устранены без несоразмерных расходов (в размере 65 % и более от стоимости оборудования). В этом случае денежные средства, уплаченные Покупателем за Сертификат, за вычетом расходов, понесённых ЕСЦ по Договору на момент предъявления соответствующего требования (в том числе стоимость ранее произведённых ремонтов), подлежат возврату в течение 7 (семи) с даты предъявления соответствующего письменного требования. Возврат денежных средств осуществляет ЕСЦ.
8. Ремонт осуществляется в пределах стоимости ремонта, указанной в Сертификате, при этом ремонт может быть многократным. В стоимость ремонта включается стоимость запасных частей. Для производства ремонта ЕСЦ вправе привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед Покупателем.
9. 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.
10. Покупатель в течение 12 месяцев с момента покупки Сертификата за полную стоимость или в рассрочку на 11 месяцев, а также в течение 24 месяцев при оформлении покупки Сертификата в рассрочку на 24 месяца, может воспользоваться страховой защитой своих имущественных интересов (возмещения стоимости Товара), связанных с утратой (гибелью) Оборудования в результате неправомерных действий третьих лиц. Под неправомерными действиями третьих лиц понимаются: 1) Умышленные, а также неосторожные действия третьих лиц, направленные непосредственно на утрату (гибель), в том числе хищение, либо повреждение Оборудования (его частей), за которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь предусмотрена ответственность за причинение вреда Оборудованию; 2) Модификация компьютерной информации, в результате которой Оборудование

блокируется и его техническое восстановление становится невозможным. Такие действия признаются неправомерными действиями третьих лиц, повлёкшими гибель Оборудования. Защита имущественных интересов распространяется на территорию Республики Беларусь. Правила страхования размещены на сайте А-Страхование: https://a-stra.by/»

11. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных пунктом 10 Договора, Покупатель обязан обратиться в А-Страхование по адресам, указанным на сайте https://a-stra.by/, с заявлением о наступлении страхового случая и приложением соответствующих документов.

До обращения в страховую организацию Покупатель обязан самостоятельно отслеживать сроки, порядок и способы уведомления страховой организации о таком событии. Покупатель обязан самостоятельно и своевременно совершать все действия, необходимые для рассмотрения заявления и получения страхового возмещения, включая уведомление страховой организации о наступлении предполагаемого страхового случая, подачу заявления, предоставление документов, сведений, пояснений и доказательств, подтверждающих факт, обстоятельства и размер ущерба, а также выполнение иных требований страховой организации.

А1, ЕСЦ не осуществляют контроль за соблюдением Покупателем сроков и порядка обращения в страховую организацию, а также не обязаны совершать за Покупателя действия, необходимые для получения страхового возмещения.

Несоблюдение Покупателем требований правил страхования, сроков уведомления о наступлении страхового случая, порядка обращения за страховым возмещением, а также непредоставление или несвоевременное предоставление необходимых документов, сведений и пояснений может повлечь последствия, предусмотренные законодательством Республики Беларусь и правилами страхования, включая отказ в страховой выплате полностью или частично в случаях и порядке, установленных указанными документами.

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 при его приобретении у А1:

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.

14.2. При оплате Сертификата в рассрочку при его приобретении у Комиссионера:

14.2.1 Комиссионер устанавливает следующую очерёдность направления денежных средств: в первую очередь списываются денежные средства для погашения платежей за

товар, приобретённый в рассрочку, во вторую очередь – оплата за Сертификат, в третью очередь – оплаты за иные услуги Комиссионера, в четвертую очередь – неустойки.
14.2.2. Покупатель вправе в любое время в пределах периода рассрочки оплатить оставшиеся платежи за Сертификат на расчётный счёт Комиссионера, за исключением случая просрочки оплаты на 30 (тридцать) и более календарных дней.
14.2.3 Проценты за рассрочку платежа не начисляются.
14.2.4. 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, приобретённый за полную стоимость или в рассрочку на 11 месяцев, а также новый Сертификат на срок 24 месяца при оформлении в рассрочку на 24 месяца 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 перерасчётом 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 или расчётный счёт Комиссионера 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 приобретённом 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 или расчётный счёт Комиссионера 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 приобретённом Сертификате в рассрочку и оформлении нового Сертификата в рассрочку:
15.2.3.1. Рассчитывается месячная стоимость действующего Сертификата путём деления полной стоимости Сертификата на 12 или на 24, в зависимости от условий приобретения Сертификата (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 или 24 путём деления уплаченной суммы на стоимость Сертификата в месяц, исходя из 12-месячного или 24-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 путём 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 путём умножения количества условно неиспользованных месяцев на месячную стоимость действующего Сертификата, исходя из 12 или 24. При этом, если продажа Сертификата и гарантийная замена оборудования происходят в рамках одного календарного месяца (с 1 по последнее число месяца), данный расчёт 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 30 (тридцати) календарных дней с поступления Оборудования в фирменный центр ЕСЦ. По согласованию с Покупателем в любой форме (в том числе посредством телефонной связи, переписки) и в любое время до истечения 30-дневного срока ремонта срок ремонта может быть изменён. Заключение в письменной форме соглашения об изменении срока ремонта Оборудования в таком случае не требуется. В случае, если за ремонт Оборудования необходима доплата в соответствии с пунктом 12 настоящего Договора, срок ремонта продлевается на период 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 приёмке оборудования свидетельствует о согласии Покупателя с актом выполненных работ. Срок действия Сертификата «Смарт-сервис» - 12 (двенадцать) месяцев с даты реализации Сертификата за полную стоимость или в рассрочку на 11 месяцев, а также 24 (двадцать четыре) месяца при оформлении в рассрочку на 24 месяца. Если Покупатель приобрёл 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 «Смарт-сервис» 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 суммы покрытия ремонтных работ либо при осуществлении А-Страхование страховой выплаты в

связи с утратой Оборудования в результате хищения согласно пункту 10 настоящего Договора. Обращение в А-Страхование без осуществления страховой выплаты не прекращает обязательств по Сертификату.

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 у А1 погасить очередной и все последующие неоплаченные платежи единовременно в А1;

23.2. обращаться непосредственно в ЕСЦ для участия в Сервисной программе «Смарт-сервис».

24. Покупатель уведомлён, что при диагностике и (или) ремонте Оборудования, ранее подвергавшегося воздействию влаги, механическим повреждениям или иному негативному воздействию, существует технологический риск полного или частичного выхода Оборудования либо его компонентов из строя вследствие ранее возникших повреждений, в том числе при соблюдении технологии работ. ЕСЦ не несёт ответственности за последствия такого риска при отсутствии его вины. Настоящий пункт не освобождает ЕСЦ от ответственности за ненадлежащее проведение диагностики или ремонта.

25. ЕСЦ, А1 и Комиссионер не несут ответственности за выдачу оборудования другому лицу, предъявившему документ, удостоверяющий принятие оборудования в ремонт, если выдача оборудования произведена до поступления заявления Покупателя об утрате этого документа.

26. 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.

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