

Редакция

от 21.04.2020г.

Публичный договор об оказании услуг Сервисной программы для бытовой техники «Alfa Забота»

Настоящий договор (далее – Договор) определяет порядок предоставления услуг по сервисной программе «Alfa Забота», а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между ООО «Простые технологии», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и лицом, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора, с другой стороны.

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 приобретенная в интернет-магазине либо в розничной точке продаж Поверенного единица бытовой техники* стоимостью не менее 150 бел.руб. Конкретное наименование товара, его идентификационные признаки (серийный номер) указываются в сертификате Сервисной программы «Alfa Забота» вместе с уточнением срока действия Сервисной программы (12 или 24 месяца). В отношении Товара может быть заключен только один договор Сервисной программы «Alfa Забота».

1.2. Услуги Сервисной программы «Alfa Забота» – услуги, обозначенные в п.п. 3.2. настоящего Договора.

1.3. Сертификат Сервисной программы «Alfa Забота» (далее – Сертификат) приобретает Заказчик у Исполнителя при заключении настоящего договора или в течении 3-х календарных дней с момента покупки Товара, при условии непосредственной демонстрации Товара представителю Исполнителя с целью определения внешнего вида и работоспособности Товара.

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

1.5. Заказчик – любое физическое лицо, принявшее (акцептировавшее) настоящую оферту на нижеуказанных условиях.

1.6. Ремонт Товара (восстановление Товара) – комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности Товара путем устранения неполадок, возникших при надлежащей эксплуатации Товара, на устранение которых распространяются гарантийные обязательства Продавца (поставщика, импортера) или производителя Товара. При этом услуги по ремонту Товара не распространяются на комплектующие изделия.

* техника кухонная/для ухода за одеждой/для приготовления напитков/для уборки в доме.

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 ст. 398 Гражданского 1 кодекса Республики Беларусь и размещен на интернет-сайте <http://alfaprotect.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 заказанной им Сервисной программы 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 и он с ними согласен.

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 <http://alfaprotect.by/>. Продолжая быть участником Договора, Заказчик принимает любые изменения его правил и условий.

2.7. Исполнитель не несет никакой ответственности за участие Заказчиком (и/или невозможность участия) в сервисной программе «Alfa Забота», включая любое использование Заказчиком (и/или невозможность использования) сервисной программы.

3. Предмет договора

3.1. В соответствии с порядком и условиями настоящего договора Исполнитель обязуется по заявке Заказчика оказывать услуги по ремонту (восстановлению работоспособности) (п.п. 3.2.) Товара, указанного в Сертификате.

3.2. Виды услуг по ремонту Товара:

3.2.1 Любой вид ремонтных (сервисных) услуг, который может быть оказан для устранения возникших неисправностей Товара по причине заводского дефекта (брака), при условии надлежащей эксплуатации Товара в соответствии с требованиями производителя Товара.

3.3. Оказываемые услуги по настоящему договору в рамках Сервисной программы «Alfa Забота» 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 «Alfa Забота» не отменяет и не заменяет гарантийные сроки на Товар, установленные производителем или законодательством Республики Беларусь, и сроки сервисного обслуживания, установленные производителем.

3.5. 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. Однократно, в период действия Сертификата сервисной программы «Alfa Забота», обратиться (подать заявку) к Исполнителю для оказания услуг.

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. Досрочно исполнить свои финансовые обязательства при приобретении сертификата Сервисной программы «Alfa Забота» в рассрочку.

4.1.5. Оплатить, в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя, стоимость услуг по доставке Товара силами Исполнителя в/из Сервисного центра.

4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. Внести оплату/предоплату (при приобретении Сертификата Сервисной программы «Alfa Забота» в рассрочку), в размере и порядке в соответствии с настоящим договором и/или договором купли-продажи, при приобретении сертификатов Сервисных программ в рассрочку. При этом самостоятельно контролировать и исполнять свои обязательства по оплате, согласно условий договора купли-продажи и графика платежей.

4.2.2. В случае возникновения необходимости в ремонте Товара доставлять Товар Исполнителю по адресу:

- г. Минск ул. М. Танка д.30, корп.2, пом. 97;

- г. Могилев, пр-т Мира, 15 пом.73;

- г. Солигорск, ул. Гуляева, 2.

Доставка Товара может осуществляться силами Исполнителя в соответствии с действующим прейскурантом цен на оказание такого рода услуг.

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

- сертификат Сервисной программы «Alfa Забота» содержащий идентификационный (серийный) номер товара;
- гарантийный талон.

4.2.4. При обращении к Исполнителю для осуществления ремонта Товара с сертификатом Сервисной программы «Alfa Забота» приобретенным в рассрочку, документально подтвердить полное исполнение своих финансовых обязательств, согласно условий договора купли-продажи.

4.2.5. Самостоятельно отслеживать изменения и (или) дополнения, вносимые в настоящий Договор.

4.3. Обязательства Исполнителя перед Заказчиком по оказанию Услуг «Alfa Забота» считаются выполненными надлежащим образом, а Договор прекращенным (исполненным в полном объеме), в случаях:

- подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных услуг при возврате ему Товара после проведения ремонта.
- отсутствия обращений (заявок на оказание услуг) Заказчика по договору к Исполнителю в течение периода времени, указанного в п.п. 4.1.1. настоящего договора.
- просрочки внесения платежей Заказчиком при приобретении сертификата Сервисной программы «Alfa Забота» в рассрочку сроком более 31 (тридцати одного) календарного дня с даты последней подтвержденной оплаты (предоплаты) по Договору купли-продажи.

4.4. Исполнитель имеет право:

4.4.1. Оказывать услуги собственными силами в своих сервисных центрах или привлекать для оказания услуг других лиц, при этом Исполнитель остается ответственным за надлежащее качество услуг.

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 Заказчиком произведен самостоятельный ремонт Товара или его модернизация;
- 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 механическое повреждение, при котором цельные элемент/ы устройства разделены механически на несколько частей (сломаны) без возможности соединения частей с сохранением прежнего функционала и эстетического внешнего вида;
- если имеется деформация корпуса Товара (части корпуса, включая сквозные нетехнологические отверстия), либо изгиб устройства с углом изгиба более 5 градусов (от первоначальной формы);
- если очевидна умышленная порча 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 иного идентификационного номера Товара за исключением изменения серийного или иного идентификационного номера при гарантийном ремонте, либо серийный или идентификационный номер Товара отсутствует.
- если сертификат Сервисной программы приобретался в рассрочку и на момент обращения Заказчиком не исполнены полностью финансовые обязательства по договору купли-продажи и/или договор купли-продажи был расторгнут по инициативе Заказчика.
- нарушения пункта 5.3. настоящего Договора.

В случаях, предусмотренных в п. 4.4.3. настоящего договора, стоимость услуг Сервисной программы «Alfa Забота» 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 и (или) экономически нецелесообразно (стоимость ремонта Товара составляет 80% и более его стоимости). 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.

4.6. Заказчик соглашается, что все детали, запчасти Товара, заменённые при проведении ремонта, переходят безвозмездно в собственность Исполнителя по истечении 10 календарных дней с момента приёмки Товара Заказчиком. Требование Заказчика о

возвращении указанных деталей, запчастей, может быть заявлено до момента перехода права собственности на них к Исполнителю.

5. Стоимость услуг, порядок оплаты, срок действия услуг.

5.1. Стоимость услуг Сервисной программы «Alfa Забота» зависит от выбранного периода и составляет:

- «Alfa Забота 12» - 12% от стоимости устройства сроком действия первые 12 (двенадцать) месяцев со дня окончания гарантийного периода продавца (поставщика, импортера) или производителя Товара;

- «Alfa Забота 24» - 15% от стоимости устройства сроком действия первые 24 (двадцать четыре) месяца со дня окончания гарантийного периода продавца (поставщика, импортера) или производителя Товара.

5.2. В стоимость услуг Сервисной программы «Alfa Забота» включается стоимость деталей, необходимых для ремонта Товара.

5.3. Оплата стоимости Услуг Сервисной программы «Alfa Забота» 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.

5.4. Оплата стоимости Услуг Сервисной программы «Alfa Забота» доступна с использованием рассрочки платежей.

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. 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.

6.5. 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.

6.6. При наступлении обстоятельств, предусмотренных пунктом 6.5 настоящего Договора, Товар может быть возвращен Заказчику в ином состоянии, отличном от состояния Товара при его сдаче Исполнителю.

7. Форс-мажорные обстоятельства

7.1. Каждая из Сторон не несет ответственность перед другой стороной за задержку выполнения или невыполнение своих обязательств по данному Договору в том случае, если такая задержка или невыполнение связаны с форс-мажорным обстоятельством.

7.2. Форс-мажорные обстоятельства – это обстоятельства, не зависящие от воли Стороны, которые произошли после подписания данного Договора и которые на момент подписания данного Договора невозможно было предвидеть, а их последствия невозможно преодолеть без неоправданных затрат и/или потери времени той Стороной, которой это касается. Форс-мажорные обстоятельства включают, но не ограничиваются, войну, акты правительства, стихийные бедствия, пожар и взрывы.

7.3. Стороны обязаны уведомить друг друга о существовании форс-мажорных обстоятельств в течение 30 календарных дней с момента их наступления. Сторона, уведомившая другую Сторону о наступлении форс-мажорных обстоятельств, обязуется предоставить подтверждение наступления таких обстоятельств в форме свидетельствования обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), выданного государственным органом.

7.4. Если какое-либо форс-мажорное обстоятельство приводит к задержке или невыполнению обязательств Стороны по настоящему Договору в течение 3 (трех) месяцев и более, то любая из Сторон имеет право немедленно прекратить действие Договора, при этом Заказчик обязан оплатить ранее выполненные работы, а Исполнитель передать ранее выполненные работы, без обязанности по возмещению возможных убытков.

8. Иные условия

8.1. Договор действует в течение 12 (Двенадцати) месяцев с момента его заключения, в порядке, установленном п. 2. настоящего договора. По истечении указанного срока и не обращения Заказчика к Исполнителю за оказанием Услуг обязательства Исполнителя по настоящему договору прекращаются.

8.2. Заказчик не имеет право передавать или делегировать свои права и/или обязанности, частично или в полном объеме.

8.3. Если какой-либо пункт договора окажется неосуществимым с точки зрения законодательства, это не затрагивает остальные пункты договора, которые остаются в силе.

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