

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
ООО «ЕСЦ»
Щербич Григорий Иванович

«01» октября 2022 г.



Публичный договор об оказании услуг Сервисной программы «Умная защита»

Настоящий публичный договор об оказании услуг Сервисной программы «Умная защита» определяет порядок предоставления услуг по сервисной программе «Умная защита», а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между ООО «ЕСЦ», именуемым в дальнейшем «Исполнитель», в лице ООО «Триовист» (далее – «Поверенный»), с одной стороны, и лицом, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении Договора.

1. Понятия и термины, применяемые в Договоре

Для целей Договора применяются следующие термины и их определения:

1.1. Товар – приобретённый в интернет-магазине или в розничной точке продаж Поверенного, или у коммерческого представителя Поверенного сотовый телефон либо планшет.

Конкретное наименование Товара, его идентификационные признаки (имей, серийный номер и т.п.) указываются в сертификате Сервисной программы «Умная защита».

1.2. Услуги Сервисной программы «Умная защита» – услуги, перечисленные в п.п. 3.1.1. Договора.

1.3. Сертификат Сервисной программы «Умная защита» (далее – Сертификат) – сертификат, выдаваемый Исполнителем Заказчику при заключении Договора. Сертификат не является подарочным в понимании Положения о порядке и условиях реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) по подарочному сертификату или иному подобному документу, утверждённого постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 935 от 22.12.2018.

1.4. Договор об оказании услуг Сервисной программы «Умная защита» (далее – Договор) – настоящий Договор, заключаемый с Заказчиком и регулирующий процесс ремонта Товара по Сервисной программе «Умная защита», который проводится Исполнителем.

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

2. Порядок заключения договора

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

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

2.3. 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 Договора производится путём присоединения Заказчика к Договору, т. е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий 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 путём приобретения Сертификата и (или) совершения оплаты заказанных им услуг в порядке и на условиях, определённых Договором (п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь). Акцепт является полным и безоговорочным.

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

2.6. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения 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/>.

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

3. Предмет договора

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

3.1.1. Сервисная программа «Умная защита» включает в себя следующие услуги:

А) Ремонт товара (восстановление Товара) – комплекс операций по восстановлению работоспособности Товара, на устранение которых не распространяются гарантийные обязательства производителя Товара. 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 по Договору осуществляется по адресу: г. Минск, ул. Кальварийская, д. 16, пом. 221.

3.2. В день заключения 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 Договору в рамках Сервисной программы «Умная защита» 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 «Умная защита» 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 Договором, оказываются сверх установленных производителем Товара или законодательством Республики Беларусь обязательств по гарантийному либо сервисному обслуживанию.

3.5. *Передавая Товар для ремонта, Заказчик признает, что механические повреждения Товара и(или) попадание влаги в Товар возникли по его вине вследствие нарушения установленных правил эксплуатации Товара, и подтверждает отказ от гарантийных обязательств продавца (поставщика, импортёра) или производителя Товара.*

4. Права и обязанности сторон

4.1. Заказчик вправе:

4.1.1. Обращаться (подавать заявки) к Исполнителю для оказания услуг в рамках Сервисной программы «Умная защита»:

4.1.1.1. в рамках подпункта А пункта 3.1.1. Договора – в течение 12 (двенадцати) месяцев со дня заключения Договора для выполнения ремонта Товара – неограниченное количество раз до исчерпания стоимости ремонта, которую покрывает Договор.

4.1.1.2. в рамках подпункта Б пункта 3.1.1. Договора – неограниченное количество раз в течение 12 (двенадцати) месяцев со дня заключения Договора.

4.1.2. После проведения ремонта убедиться в работоспособности Товара.

4.1.3. Возвратить денежные средства, уплаченные при заключении Договора, в случае, предусмотренном в п.п. 4.5.4. Договора.

4.1.4. В течение 12 месяцев со дня заключения Договора отказаться от исполнения 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 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 «Умная защита»;
- копию кассового чека/платежное поручение/квитанцию, подтверждающих оплату услуг Исполнителя;

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

– подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных услуг при возврате ему Товара после ремонта, а также согласия Заказчика с электронным актом сдачи-приёмки оказанных услуг;

– отсутствия обращений Заказчика за Услугами Сервисной программы «Умная защита» к Исполнителю в течение периода времени, указанного в п.п. 4.1.1. Договора.

4.4. 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 «Умная защита» осуществляется Исполнителем. При доставке Товара транспортной компанией Исполнителю, Исполнитель составляет акт приёмки Товара, в котором отмечают обнаруженные неисправности Товара (за исключением скрытых недостатков). В случае расхождения описания неисправностей Товара в акте приёмки 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 приёмке Товара, но не указанные Заказчиком в электронном заявлении.

4.5. Исполнитель имеет право:

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

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

4.5.3. 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. Договора.

В случаях, предусмотренных в п. 4.5.3. Договора, стоимость услуг Сервисной программы «Умная защита» Заказчику не возвращается, о чем Заказчик уведомлен и с чем соглашается при присоединении к Договору.

4.5.4. 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 Договора, подлежат возврату за вычетом расходов, понесенных Исполнителем по Договору, при предъявлении соответствующего требования.

4.5.5. 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 Договору и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней на каждое действие.

4.6. Исполнитель обязан:

4.6.1. Выполнять ремонт Товара в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения его от Заказчика. В случае, если за ремонт Товара необходима доплата в

соответствии с п. 5.4. Договора, срок ремонта продлевается на срок, соразмерный сроку с момента уведомления Заказчика о необходимости доплаты до момента получения Исполнителем суммы доплаты.

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.

4.6.2. Оказывать консультации по эффективному использованию Товара.

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 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 и порядок оплаты

5.1. Стоимость Договора и стоимость ремонта, покрываемая Договором, определяется по прейскуранту Исполнителя и указываются в сертификате Сервисной программы «Умная защита».

Стоимость ремонта Оборудования определяется по Прейскуранту Исполнителя, действующему на дату оказания услуги по ремонту.

5.2. Ремонт осуществляется в пределах стоимости ремонта, покрываемой Договором, при этом ремонт может быть многократным. В стоимость ремонта, оказываемого в рамках Сервисной программы «Умная защита», включается стоимость деталей, необходимых для ремонта Товара.

5.3. Оплата стоимости Услуг Сервисной программы «Умная защита» производится в официальных денежных единицах Республики Беларусь Заказчиком при присоединении к 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 «Умная защита» 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 Договору.

5.4. При необходимости произвести ремонт на сумму, превышающую стоимость ремонта, покрываемую Договором, Заказчик может доплатить разницу в стоимости ремонта непосредственно Исполнителю. При отказе от доплаты ремонт не производится и стоимость Договора или неиспользованная часть стоимости ремонта, покрываемой Договором, Заказчику не возвращается. В случае отказа от доплаты Исполнитель по своему усмотрению

вправе приобрести в собственность Оборудование Заказчика по согласованной с ним стоимости.

5.5. При досрочном прекращении Договора по основаниям, указанным в пункте 4.1.4. договора, Исполнитель имеет право на часть стоимости услуг, уплаченной Заказчиком при заключении Договора, пропорционально времени, в течение которого действовал Договор в рамках подпункта А пункта 3.1.1. Договора (в данном случае Исполнитель возвращает Заказчику часть стоимости услуг (рассчитанную в пропорции) за неоконченный срок действия Договора в рамках подпункта А пункта 3.1.1. Договора, за вычетом расходов, понесенных Исполнителем по заключению Договора). Если в период действия Договора Заказчику оказывались Исполнителем услуги, предусмотренные подпунктом А подпункта 3.1.1. пункта 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 пункте 4.1.4. Договора, не производится.

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

Возврат части стоимости услуг Заказчику производится в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны при исполнении 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 (пункта 5.3 Договора) Исполнитель наделяется правом взыскать с Заказчика стоимость оказанных услуг по Договору, в случае если они были оказаны до нарушения Заказчиком положений об оплате, а также расходы, понесенные Исполнителем при реализации 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, несёт 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 несёт Заказчик.

6.7. При наступлении обстоятельств, предусмотренных пунктом 6.6 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 12 (двенадцати) месяцев с момента его заключения в порядке, установленном гл. 2 Договора.

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

7.2. Если договор розничной купли-продажи Товара, на который распространяется Договор, будет расторгнут до истечения срока действия Договора, Заказчик вправе требовать у Исполнителя возврата уплаченной денежной суммы за Услуги Сервисной программы «Умная защита», указанной в кассовом чеке, пропорционально времени, в течение которого действовал Договор в рамках п.п.п А п.п. 3.1.1. Договора, за вычетом расходов, понесённых Исполнителем по договору.

7.3. В случае гарантийной замены Товара (при подтверждении недостатка АСЦ или экспертной организацией либо при вынесении соответствующего решения суда) услуги Исполнителя предоставляются Заказчикам на тех же условиях, без изменения их стоимости. Договор продолжает своё действие (отсчёт ведётся с даты его заключения (выдачи сертификата «Умная защита»)) без каких-либо изменений, за исключением изменённых сведений о Товаре.

7.4. 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.

7.5. Исполнитель в качестве оператора персональных данных в целях выполнения обязательств по Договору обрабатывает следующие персональные данные Заказчика:

- фамилия, имя отчество;
- данные документа, удостоверяющего личность;
- адрес регистрации /проживания;
- наименование (марка, модель, цвет), IMEI приобретённого Товара;
- абонентский номер.

Под обработкой персональных данных подразумевается сбор, систематизация, хранение, извлечение, использование, блокирование, удаление. Обработка персональных данных осуществляется с использованием средств автоматизации.

В заявленных выше целях персональные данные Заказчика по поручению исполнителя обрабатываются уполномоченными лицами: ООО «Триовист» (220020, г. Минск, пр. Победителей, д. 100, оф. 203, 2-й этаж). Обработка персональных данных осуществляется до достижения целей обработки.

Исполнителем, а также уполномоченным лицом гарантируется соблюдение конфиденциальности и обеспечение безопасности персональных данных в соответствии с действующим законодательством.

8.1. Заказчик, присоединяясь к Договору, подтверждает, что ему простым и ясным языком разъяснены права, связанные с обработкой персональных данных, механизм реализации таких прав, а также последствия дачи согласия на обработку персональных данных или отказа в даче такого согласия. Эта информация Заказчику предоставлена и им получена в форме, соответствующей форме дачи согласия, отдельно от иной предоставляемой информации, и доступна на веб-сайте Исполнителя www.escenter.by.

7.6. Заказчик, присоединяясь к Договору, даёт согласие Исполнителю на обработку своих персональных данных и подтверждает предоставление Исполнителем и получение в форме, соответствующей форме дачи согласия, следующей информации:

- наименование и место нахождения Исполнителя.
- цели обработки персональных данных;
- перечень персональных данных, на обработку которых даётся согласие;
- срок, на который даётся согласие на обработку персональных данных;
- информация об уполномоченных на обработку персональных данных лицах;

- перечень действий с персональными данными, на совершение которых даётся согласие, общее описание используемых Исполнителем способов обработки персональных данных;

- иная информация, необходимая для обеспечения прозрачности процесса обработки персональных данных.

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

7.8. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные Договором, регламентируются действующим законодательством Республики Беларусь.

7.9. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные 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 BY43BLBB30120192043749001001

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

БИК BLBBBY2X