

УТВЕРЖДЕНО  
Управляющий Общества с ограниченной  
ответственностью «Триовист»



Поздняк А.И.

МП  
для документов

## Договор возмездного оказания услуг по программе «Надежная защита» (для физических лиц)

(дата введения в действие: «5» декабря 2025 г.)

Настоящий Договор является договором присоединения и размещается на официальном сайте [www.21vek.by](http://www.21vek.by) на условиях публичной оферты – предложения неограниченному кругу лиц заключить настоящий Договор и на возмездной основе получить услуги по программе «Надежная защита» (далее – программа) на определенных условиях и может быть принят другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Акцептом настоящей публичной оферты (заключением настоящего Договора) является оплата стоимости услуг по выбранной Клиентом категории программы «Надежная защита». Акцепт подтверждает, что Клиент согласен с условиями настоящего Договора, условиями и порядком оказания услуг по выбранной категории программы «Надежная защита».

**Заключить настоящий Договор возможно в момент приобретения товара, подпадающего под действие программы «Надежная защита».**

Настоящий Договор заключается между обществом с ограниченной ответственностью «Триовист» (онлайн-магазин [21vek.by](http://21vek.by)), именуемым в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и лицом, присоединившемся к настоящему Договору, именуемым в дальнейшем «Клиент», с другой стороны.

Клиентом по настоящему Договору может быть любое дееспособное физическое лицо (гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин, лицо без гражданства).

В целях настоящего договора работы и услуги именуются услугами.

Сфера действия договора – Республика Беларусь.

### 1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

Для целей настоящего Договора приведенные ниже термины и определения толкуются следующим образом:

1.1. **Товар** – товар, приобретенный у Исполнителя на основании договора розничной купли-продажи, который включается в розетку или работает от батареи, либо имеет механический двигатель и имеет гарантию производителя не менее 1 года. На товар возможно приобретение программы «Надежная защита» только в случае прямого указания на это в интернет-магазине [www.21vek.by](http://www.21vek.by). При этом, на расходные материалы и (или) аксессуары (батареи, внешние блоки питания и зарядные устройства, лампочки, в т.ч. для проекционных телевизоров и видеопроекторов, мешки для пылесосов, катриджи в принтер, пульты дистанционного управления, шланги, трубы и т.д.) программа «Надежная защита» не распространяется.

За товаром (одной единицей товара) может быть закреплена лишь одна программа «Надежная защита» соответствующей (выбранной Клиентом) категории. Каждой программе «Надежная защита» присвоен индивидуальный код, позволяющий закрепить соответствующую программу за приобретенным товаром.

Подробнее категории товаров, на которые распространяется программа «Надежная защита» доступны по ссылке [https://www.21vek.by/info/extended\\_warranty.html](https://www.21vek.by/info/extended_warranty.html).

1.2. **Дефект (недостаток) товара** - каждое отдельное несоответствие товара установленным требованиям, заключающееся в нарушении работоспособности товара, за исключением связанного с нарушением правил и условий эксплуатации товара. Для сложных товаров из множества нарушений работоспособности выделяют частично неработоспособные состояния, при которых товар способен частично выполнять заданные функции.

1.3. **Повреждение** - событие, заключающееся в нарушении исправного состояния товара при сохранении его работоспособности.

1.4. **Консультации по вопросам эффективного использования товара** – предоставление Клиенту информации по вопросам правильного и эффективного использования товара, включая удаленное подключение к товару при наличии технической возможности такого подключения.

1.5. **Ремонт товара (безвозмездное устранение недостатков товара)** – комплекс операций по

восстановлению работоспособности товара и восстановлению ресурсов товара или его составных частей путем устранения неисправностей, возникших при надлежащей эксплуатации товара, вследствие возникновения производственных недостатков, а также оказание услуг по устранению недостатков.

1.6. **Стоимость ремонта** – сумма стоимостей оказанных услуг, включая стоимость запасных частей.

1.7. **Стоимость товара** – стоимость, определяемая на момент покупки товара, номинированная в белорусских рублях, без индексации.

1.8. **Предоставление товаров подменного фонда** - безвозмездное предоставление аналогичного товара во временное пользование на период оказания услуг, связанных с изъятием товара у Клиента, за исключением предоставления аналогичных товаров, включённых в Перечень товаров длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 778.

1.9. **Механическое повреждение** - событие, заключающееся в нарушении исправного состояния товара, связанное с воздействием на товар внешних фактов (воздействие механической энергии), включая, но не ограничиваясь, удары, давление, сжатие, падение товара.

1.10. **Механические повреждения косметического характера** – царапины, вмятины, сколы, повреждения окраски и другие недостатки товара, носящие эстетический и/или иной характер, но не влияющие на работоспособность и функциональность товара, а также не ухудшающие его технические характеристики и не препятствующие дальнейшей эксплуатации по прямому назначению.

1.11. **Оплата стоимости услуг** – внесение (перечисление) денежных средств в счет оплаты услуг по выбранной Клиентом категории программы «Надежная защита» в полном объеме. При этом, днем оплаты считается день перечисления денежных средств на счет исполнителя.

1.12. **Программа «Надежная защита»** - совокупность услуг, указанных в Приложении № 1 к Договору.

1.13. **Уцененный товар** – товар, размещенный в категории "Уцененные товары", имеющий незначительные повреждения, которые не влияют на работу товара;

1.14. **Техническое обслуживание товара** – проведение работ, включающих в себя диагностику и/или профилактическое обслуживание товара в пределах, установленных Приложением к настоящему договору.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель обязуется оказать следующие виды услуг:

2.1.1. **Проведение консультаций по вопросам эффективного использования товара в соответствии с Приложением к Договору;**

2.1.2. **Безвозмездное устранение недостатков товара (ремонт) в соответствии с Приложением к Договору;**

2.1.3. **Предоставление аналогичного товара в безвозмездное временное пользование на период предоставления сервиса, связанного с изъятием Товара у Клиента в соответствии с Приложением к Договору.**

2.1.4. **Устранение недостатков, возникших вследствие механического повреждения товара в соответствии с Приложением к Договору;**

2.1.5. **Техническое обслуживание товаров в соответствии с Приложением к Договору;**

2.1.6. **Демонтаж товара в соответствии с Приложением к Договору.**

2.2. Подробные условия обслуживания по каждому виду услуг размещены в Приложении к настоящему Договору.

2.3. Клиент заказывает (приобретает) Пакет услуг (заключает настоящий Договор) путем:

- внесения, перечисления Клиентом денежных средств за выбранную категорию Программы «Надежная защита» в размере 100% ее стоимости при приобретении Товара, на который распространяет свое действие оплачиваемая Программа «Надежная защита»;

- заключение кредитного договора с целью привлечения кредитных средств банка-партнера для оплаты стоимости Программы «Надежная защита»;

- заключение договора по Программе «Надежная защита» на условиях рассрочки оплаты стоимости Программы «Надежная защита».

2.4. Клиент заказывает (приобретает) полный Пакет услуг. Клиент не имеет право заказать (приобрести) отдельные услуги, входящие в Пакет услуг.

2.5. Оказываемые услуги в рамках программы «Надежная защита» не являются гарантийными обязательствами продавца (поставщика, импортера) или изготовителя товара в смысле Гражданского кодекса Республики Беларусь и Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

Программа «Надежная защита» не отменяет и не заменяет гарантийные сроки, установленные изготовителем или законодательством Республики Беларусь, и сроки сервисного обслуживания, установленные изготовителем (производителем) товара.

2.6. Срок действия программы «Надежная защита» включает в себя 2 (два) периода.

1-ый период срока действия программы «Надежная защита» начинается с момента оплаты Клиентом стоимости услуг по приобретаемой программе «Надежная защита», совпадает с течением гарантийного срока на основное изделие, и истекает одновременно с окончанием гарантийного срока. По факту обращения Клиента к Исполнителю в течение 1-го периода срока действия программы «Надежная защита» Исполнитель оказывает услуги, предусмотренные Приложением 1 к настоящему Договору, а также удаленные консультации по эффективному использованию товара.

2-ой период срока действия программы «Надежная защита» начинается со следующего календарного дня с момента окончания гарантийного срока на основное изделие и действует в течение срока, указанного в сертификате, то есть срока выбранной Клиентом программы «Надежная защита». Стороны установили неприменение условий и положений Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» во 2-ой период срока в рамках реализации товаров и сроков предъявления требований в такой период.

При этом, условия программы «Надежная защита» действуют начиная со дня оплаты Клиентом стоимости услуг по программе. Срок, указанный в Сертификате, является информацией о 2 периоде срока действия программы «Надежная защита».

В случае, если производителем установлено бесплатное сервисное обслуживание на товар в период действия программы «Надежная защита», то устранение производственных недостатков производится производителем в рамках бесплатного сервисного обслуживания.

2.7. Подтверждением заключения настоящего Договора является сертификат на предоставление услуг по программе «Надежная защита».

2.8. Клиент обязан сохранять Сертификат по программе «Надежная защита», оригинал гарантийного талона на товар на весь период действия Договора.

2.9. Дополнительных услуг, не указанных в соответствующем Пакете услуг, Исполнитель не оказывает.

### **3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

3.1. Исполнитель имеет право оказывать услуги по настоящему Договору лично либо с привлечением третьих лиц. За действия третьих лиц Исполнитель отвечает как за свои собственные.

3.2. Клиент имеет право обратиться к Исполнителю за оказанием услуг в течение срока действия настоящего Договора:

- в любом пункте выдачи заказов ООО «Триовист»;
- на сайте Интернет-магазина 21vek.by путем заполнения формы заявки <https://opros.21vek.by/210963532487057/>;
- путем осуществления телефонного звонка по номерам +375 (29,17) 3-021-021, + 375 25 5-021-021.

3.3. Услуги по настоящему Договору оказываются по выбору Исполнителя:

- в пункте выдачи заказов ООО «Триовист» по месту обращения Клиента;
- по адресу, указанному в заявке (обращении) Клиента;
- в ремонтной мастерской (сервисном центре) - при невозможности оказать услуги по адресу, указанному в заявке Клиента.

3.4. Для оказания услуг по настоящему Договору Клиент, в зависимости от оказываемых услуг, обязан предоставить (передать) Исполнителю (его представителю) товар и сообщить серийный номер изделия (при наличии).

3.5. В случае, если услуги оказываются по адресу, указанному в заявке Клиента, представитель Исполнителя связывается с Клиентом в течение 3 рабочих дней с момента обращения Клиента для согласования даты оказания услуг.

3.6. В случае, если услуги оказываются по адресу, указанному в Заявке Клиента, стоимость выезда представителя Исполнителя входит в стоимость Пакета услуг. При этом, выезд представителя Исполнителя по адресу, указанному в заявке Клиента, осуществляется только в следующих случаях:

- адрес, указанный в заявке Клиента, находится на территории Республики Беларусь;
- адрес, указанный в заявке Клиента, находится вне места нахождения Исполнителя либо отсутствуют представительства в населенном пункте, являющемся местом жительства Клиента;
- масса товара составляет 5 и более килограмм.

В случае, если Исполнитель не имеет возможности оказать услуги вследствие обстоятельств, за которые он не отвечает (отсутствие Клиента по адресу, указанному в заявке и т.п.), стоимость последующего выезда представителя Исполнителя осуществляется за дополнительную плату согласно тарифам, указанным в прейскуранте Исполнителя на дату осуществления выезда.

3.7. Услуги по настоящему Договору оказываются при условии предоставления Клиентом сертификата на предоставление услуг по программе «Надежная защита» либо чёткого изображения (фото), гарантийного талона на товар, предоставления информации о серийном номере изделия (при наличии), за исключением случаев, указанных в п. 3.8. настоящего Договора.

Клиент вправе обратиться к Исполнителю за восстановлением Сертификата по программе «Надежная защита» при наличии оригинала гарантийного талона на товар с указанием серийного номера изделия (при наличии) либо предоставив чёткое изображение (фото) Сертификата. В случае утери как Сертификата по программе «Надежная защита», так и утери гарантийного талона на товар, отсутствии их четких изображений (фото), Исполнитель обязан отказать в восстановлении Сертификата по программе «Надежная защита». При этом, правила программы «Надежная защита» не применяются, услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

3.8. В случае утери оригинала сертификата программы «Надежная защита», предоставления сертификата со стертым штриховым кодом и номером, Клиент обязан предоставить оригинал гарантийного талона на товар с указанием серийного номера товара (при наличии). При наличии гарантийного талона услуги оказываются Исполнителем в полном объеме.

В случае утери оригинала сертификата программы «Надежная защита» и (или) невозможности восстановить Сертификат в соответствии с п. 3.7. Договора, Исполнитель обязан отказать в предоставлении услуги. При этом, Договор считается расторгнутым со дня сообщения об утере, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

3.9. В случае наличия претензий к качеству оказанных услуг Клиент имеет право обратиться к Исполнителю в порядке, определенном законодательством Республики Беларусь.

3.10. В случае выявления недостатков в оказанных Исполнителем услугах по настоящему Договору, срок их устранения равен сроку оказания услуг.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ**

4.1. Стоимость Пакетов услуг устанавливается прейскурантом Исполнителя, действующим на дату заключения настоящего Договора, и отражается в корзине при оформлении заказа.

4.2. Оказание услуг по программе «Надежная защита» осуществляется Исполнителем на условиях 100% предоплаты, за исключением случая указанного в абзаце втором настоящего подпункта.

В случае оплаты за счет рассрочки или кредитных средств, выданных банком физическому лицу, оплата за услуги должна поступить на счет Исполнителя в сроки, предусмотренные кредитным договором, а Клиент обязан предоставить Исполнителю документ, подтверждающий обязательства банка-кредитора оплатить услуги. При этом услуги могут быть оказаны до фактического поступления денежных средств на счет Исполнителя по предъявлению Клиентом кредитного договора или сведений, подтверждающих предоставление оплаты на условиях рассрочки.

4.3. Предоплата вносится наличными денежными средствами и (или) банковской платежной карточкой посредством кассового оборудования и (или) платежного терминала и (или) с использованием системы «WebPay», ЕРИП или иных систем.

#### **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

5.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента оплаты Клиентом услуг по выбранной категории программы «Надежная защита» и действует до окончания срока действия выбранной категории программы «Надежная защита» в соответствии с пунктом 2.2. настоящего Договора, если иное не установлено настоящим Договором. По истечении срока действия программы «Надежная защита» услуги по настоящему Договору не оказываются.

5.2. Любые разногласия между Клиентом и Исполнителем, вытекающие из настоящего Договора и (или) связанные с его исполнением, должны быть оформлены Клиентом и направлены Исполнителю путем заполнения формы заявки на сайте Интернет-магазина 21vek.by ([www.21vek.by/info/return](http://www.21vek.by/info/return)). Обязательства Исполнителя перед Клиентом по оказанию услуг в рамках программы «Надежная защита» за использованный период считаются выполненными надлежащим образом, в случаях:

- отсутствия мотивированного отказа от принятия услуг в трехдневный срок с момента предоставления акта приема-передачи товара Клиенту;
- отсутствия обращений Клиента в использованном (прошедшем) периоде к Исполнителю с соответствующими требованиями по предоставлению услуг, предусмотренных настоящим Договором.

Отсутствие письменных претензий в течение срока действия настоящего Договора свидетельствует о согласии Клиента с надлежащим, полным его исполнением.

5.3. Признание недействительным какого-либо из положений настоящего Договора не влечет недействительности остальных условий настоящего Договора.

5.4. Условия настоящего Договора распространяют свое действие на все категории программы «Надежная защита».

5.5. Исполнитель вправе доверить продажу, реализацию услуг по программе «Надежная защита» иным организациям (субъектам хозяйствования), заключив с ними соответствующий договор поручения, согласно которому такая организация реализует услуги по программе «Надежная защита» Клиенту (физическому лицу) от имени и за счет Исполнителя.

5.6. Исполнитель передает Клиенту контроль над услугой в течение периода действия настоящего Договора, выполняет обязанность к исполнению и признает выручку в течение указанного периода. Услуги по настоящему Договору признаются услугами, оказываемыми на непрерывной (постоянной) основе. Клиент одновременно получает и потребляет выгоды в течение действия настоящего Договора, связанные с выполнением Исполнителем своих обязанностей по мере течения срока действия настоящего Договора.

5.7. В случае использования товара в предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием (использование вне быта), правила программы «Надежная защита» не применяются, услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

5.8. В случае неиспользования программы «Надежная защита» за период ее действия, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

5.9. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и (или) дополнения в условия настоящего Договора. В случае внесения изменений и (или) дополнений в настоящий Договор путем размещения новой редакции Договора на сайте Исполнителя ([www.21vek.by](http://www.21vek.by)). Клиент обязан самостоятельно отслеживать внесение изменений и (или) дополнений в настоящий Договор.

5.10. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор в случае возврата Клиентом товара подменного фонда не в том состоянии, в котором он его получил. При этом, иные услуги не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

5.11. Настоящий Договор прекращает свое действие в случае расторжения договора розничной купли-продажи и возврате денежных средств за товар в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», иных случаях, указанных в Приложении к настоящему Договору.

В случае осуществления замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества в течение гарантийного срока, Исполнитель обязуется осуществить такую замену, дополнительно предоставив условия программы Надежная защита к новому товару с учетом ранее оказанных по программе услуг (за их вычетом, если иное не предусмотрено программой). В случае осуществления замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества вследствие механического повреждения в течение 1 года с момента приобретения товара, Договор прекращает своё действие. В случае осуществления замены товара а рамках программы «Надежная защита» в период сверх гарантийного срока заменяемого товара, Договор прекращает своё действие.

Все приложения к настоящему Договору размещены на сайте Исполнителя и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

## **6. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

**Общество с ограниченной ответственностью «Триовист»**

Юридический (почтовый) адрес: 220020, г. Минск, пр-т. Победителей, д. 100, оф. 203.

УНП 190806803, ОКПО 377137465000

р/с BY81MTBK30120001093300061178

в ЗАО «МТБанк», код МТВКВУ22

Республика Беларусь, 220007, г. Минск. ул. Толстого, д.10.