

Приложение
К приказу от «06» июня 2023г. № 346-«ОД»

Договор оказания сервисных услуг
(дата введения в действие «12» июня 2023 г.)

Общество с ограниченной ответственностью «Электросервис и Ко», юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Беларусь, именуемое в дальнейшем «Сервис-провайдер», и любое лицо, присоединившееся к настоящему Договору, именуемое в дальнейшем «Клиент, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Общие положения

1.1. Клиентом по настоящему Договору может быть любое дееспособное физическое лицо (гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин, лицо без гражданства) либо юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

1.2. Настоящий Договор является смешанным договором и содержит в себе элементы договора подряда, возмездного оказания услуг, а в случае установки (активации) лицензионного программного обеспечения и передачи (продажи) имущественных прав на лицензионное программное обеспечение - элементы лицензионного договора. Для целей исполнения настоящего Договора услуги и имущественные права именуются услугами.

1.3. Настоящий Договор является публичным договором, т.е. договором заключенным между Сервис-провайдером и Клиентом и устанавливающим обязанности Сервис-провайдера по оказанию услуг, которые Сервис-провайдер должен осуществлять в отношении каждого Клиента в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.4. Настоящий Договор изложен в стандартной и неизменной для всех Клиентов форме, является договором присоединения, условия которого определены Сервис-провайдером в настоящей стандартной форме и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

1.5. Настоящий Договор является публичной офертой (предложением заключить договор). Акцептом (согласием заключить настоящий Договор) является оплата услуг в порядке и условиях, предусмотренных настоящим Договором. Акцепт является полным и безоговорочным.

1.6. Настоящий Договор утверждается директором ООО «Электросервис и Ко», подлежит публикации на официальном сайте ООО «Электросервис и Ко» (sila.by). Копия настоящего Договора подлежит размещению в торговых объектах (магазинах) «Электросила» ООО «Электросервис и Ко».

1.7. В целях надлежащего исполнения и толкования настоящего Договора Стороны достигли согласия относительно значения и использования следующих терминов и определений:

1.7.1. **Товар** – товар, приобретенный у Сервис-провайдера на основании договора розничной купли-продажи.

Для целей применения настоящего Договора, товар подразделяется на:

мелкая бытовая техника (в том числе кофеварки рожковые и кофемашины);

IT-техника, в том числе компьютерная техника, мобильные устройства, GSM телефоны, игровые устройства, фото- и видеокамеры, цифровая техника (далее – IT-техника);

1.7.2. Программа «ГарантСервис» – совокупность услуг по техническому обслуживанию Товара, консультированию Клиента по вопросам эффективного использования Товара, устранению недостатков Товара путем его ремонта, а также иные услуги, оказываемые в случаях прямо определенных настоящим Договором;

1.7.3. Техническое обслуживание Товара – комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности или исправности Товара при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании, предоставляемая в рамках программы «ГарантСервис» в соответствии с Договором оказания услуг по программе «Гарант Сервис»;

1.7.4. Профилактическое обслуживание Товара – комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности или исправности Товара при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании, предоставляемая в рамках Договора оказания услуг по профилактическому обслуживанию;

1.7.5. Сервисное обслуживание ИТ-техники – комплекс операций по восстановлению работоспособности Товара, в том числе восстановлению ресурсов Товара или его составных частей, а также по настройке ИТ-техники, установке (активации) лицензионного программного обеспечения.

1.7.6. Сервисное обслуживание (различное) – комплекс операций по обеспечению/восстановлению работоспособности Товара, в том числе восстановлению ресурсов Товара или его составных частей.

2. Предмет Договора

2.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Сервис-провайдер обязуется оказать услуги, оплаченные Клиентом и предусмотренные приложением №1 к настоящему договору. Для целей применения настоящего договора услуги, предусмотренные приложением №1, к настоящему договору, именуются Сервисные услуги.

2.2. В Приложении № 1 к настоящему Договору указывается полный перечень услуг, оказываемых в соответствии с условиями настоящего Договора на территории торговых объектов (магазинов) «Электросила» ООО «Электросервис и Ко».

В Приложении № 1 к настоящему Договору указываются:

- Виды услуг и Наименования услуг, относящиеся к Видам услуг (далее – Вид или Виды услуг, если иное прямо не предусмотрено настоящим договором);
- описание (содержание) услуг (далее – Наименование или Наименование услуг);
- особенности оказания услуг.

2.3. Клиент заказывает (приобретает) услуги (Наименование):

- в любом торговом объекте (магазине) «Электросила» ООО «Электросервис и Ко»;
- на сайтах интернет-магазинов ООО «Электросервис и Ко» через форму оформления заказа либо путем телефонной связи.

3. Стоимость услуг, порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг устанавливается прейскурантом Сервис-провайдера.

3.2. Клиент заказывает (приобретает) услуги (Наименование услуг), входящие в Виды услуг.

Клиент не имеет право заказать (приобрести) отдельные услуги, входящие в Виды услуг либо в Наименования услуг.

3.3. Оказание услуг осуществляется Сервис-провайдером на условиях 100 % предоплаты, за исключением случаев, указанных в части второй и части третьей настоящего подпункта.

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

В случае продажи услуг с условием оплаты в рассрочку, предоставленную Сервис-провайдером, оплата производится в порядке и сроки, установленные Сервис-провайдером в отдельных соглашениях и (или) локальных приказах, распоряжениях и др. При этом услуги могут быть оказаны до фактического поступления денежных средств (очередного платежа или всей суммы) от Клиента.

3.4. Предоплата вносится:

3.4.1. если Клиентом является физическое лицо:

- наличными денежными средствами и (или) банковской платежной карточкой посредством кассового оборудования и (или) платежного терминала. Внесение предоплаты подтверждается выданным кассовым чеком;

- банковской картой на сайте www.sila.by

- за счет кредитных средств банка-кредитодателя;

- посредством внесения денежных средств на текущий (расчетный) счет, открытый в банке.

3.4.2. если Клиентом является юридическое лицо, безналичным расчетом на основании счет-фактуры Сервис-провайдера. Внесение предоплаты подтверждается фактом зачисления денежных средств на счет Сервис-провайдера.

3.5. Сервис-провайдер не оказывает дополнительные услуги, не указанные в соответствующем Виде услуг.

4. Условия и порядок оказания услуг

4.1. Сервис-провайдер оказывает услуги по настоящему Договору лично.

4.2. Клиент имеет право обратиться к Сервис-провайдеру за оказанием услуг в течение срока действия, указанного в пункте 6.1 настоящего Договора.

Обращение (Заявка) Клиента происходит:

- в устном порядке посредством обращения к представителю Сервис-провайдера (специалисту по сервисному обслуживанию);

- в сайтах Интернет-магазинов ООО «Электросервис и Ко» через форму оформления заказа либо путем телефонной связи.

4.3. Услуги по настоящему Договору оказываются:

- в торговом объекте (магазине) по месту присутствия Специалиста по сервисному обслуживанию;

4.4. Услуги согласно настоящему договору, оказываются исключительно в отношении одной единицы товара.

4.5. Сервис-провайдер может отказаться от оказания услуг в случае:

- механических и других повреждений Товара, которые произошли по вине или небрежности Клиента, и которые могут являться причиной выхода Товара из строя;
- обнаружения неквалифицированного вмешательства и/или самостоятельно ремонта, или модернизации, а также использование узлов, деталей, комплектующих Товара, не предусмотренных производителем или нормативными документами;
- выявления потери деталей, которые могут привести к поломке Товара;
- изменения или удаления серийного номера, данных о модели, что делает невозможным идентификацию Товара, в отношении которого оказывались услуги;
- повреждения, связанных с воздействием внешней среды, а также в случае других повреждений, которые произошли по вине или небрежности владельца Товара;
- обнаружения в Товаре насекомых, либо следов жизнедеятельности насекомых, грызунов.

4.6. Услуги по настоящему Договору оказываются при условии предоставления Клиентом документа подтверждающего оплату соответствующего Наименования услуг.

4.7. Принятие услуг осуществляется Клиентом при отсутствии претензии к оказанным услугам по Акту оказания услуг после окончания работ представителем Сервис-провайдера.

В случае наличия претензий к качеству оказанных услуг Клиент делает отметку в Акте оказанных услуг, также в случае отказа принимать оказанные услуги, Клиент обязан указать в Акте оказанных услуг мотивированный отказ от принятия оказанных услуг.

В случае отказа Клиента от подписания Акта оказанных услуг, при отсутствии мотивированного отказа, но при наличии подписи представителя Сервис-провайдера, Акт считается подписанным, а оказанные услуги – принятыми.

Акт оказанных услуг подписывается Клиентом и представителем Сервис-провайдера. В случае если Клиентом является юридическое лицо, Акт оказанных услуг подписывается уполномоченным представителем юридического лица.

5. Гарантийные обязательства Сервис-провайдера

5.1. Сервис-провайдер несет ответственность за надлежащее и своевременное предоставление Услуг.

5.2. Гарантийный срок на оказанные услуги по техническому и профилактическому обслуживанию Товара, сервисному обслуживанию (различное) составляет 14 (четырнадцать) календарных дней, а для сервисного обслуживания ИТ-техники 45 (сорок пять) календарных дней с даты подписания Акта оказанных услуг.

5.3. Сервис-провайдер не гарантирует качество оказанных услуг в случае:

- механических и других повреждений Товара, которые произошли по вине или небрежности Клиента, и которые являются причиной выхода техники из строя;
- если Клиент нарушил условия хранения, транспортировки, эксплуатации Товара, которые указаны в эксплуатационных документах на Товар;

- обнаружения неквалифицированного вмешательства и/или самостоятельно ремонта, или модернизации, а также использование узлов, деталей, комплектующих Товара, не предусмотренных производителем или нормативными документами;
- выявления потери деталей, которые привели к поломке Товара;
- изменения или удаления серийного номера, данных о модели, что делает невозможным идентификацию Товара, в отношении которого оказывались услуги;
- повреждения, связанных с воздействием внешней среды, а также в случае других повреждений, которые произошли по вине или небрежности владельца Товара.

6. Иные условия Договора.

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента приобретения (оплаты) соответствующей услуги (Наименования) и действует в течение:

- срока действия программы «ГарантСервис» для технического обслуживания Товар,
- 18 (восемнадцати) календарных месяцев с даты приобретения (оплаты) Пакета услуг для профилактического обслуживания Товара,
- 6 (шесть) календарных месяцев с даты приобретения (оплаты) услуги (Наименования) для сервисного обслуживания ИТ-техники, сервисного обслуживания (различное).

Окончание срока действия Договора влечет прекращение обязательств сторон по Договору. Если Клиент не обратился за услугой в течение срока действия Договора, Договор по окончании срока действия аннулируется и уплаченные за него денежные средства не возвращаются Клиенту.

6.2. Сервис-провайдер в одностороннем порядке имеет право вносить изменения и (или) дополнения в настоящий Договор.

Типовая форма (в том числе с изменения и дополнениями) настоящего Договора подлежит публикации на официальном сайте ООО «Электросервис и Ко» (sila.by) и на сайтах Интернет-магазинов ООО «Электросервис и Ко» не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты введения в действие.

6.3. Клиент имеет право ознакомиться с настоящим Договором на официальном сайте ООО «Электросервис и Ко» (www.sila.by), а также в торговых объектах (магазинах) «Электросила» ООО «Электросервис и Ко».

Клиент имеет право затребовать копию настоящего Договора обратившись в торговый объект (магазин) «Электросила» ООО «Электросервис и Ко».

6.4. Клиент имеет право отказаться от исполнения настоящего договора в случаях, предусмотренных законодательством.

6.5. Клиент не имеет права на возврат денежных средств в случаях:

- если услуги оказаны качественно, что подтверждено актом оказанных услуг;
- если лицензионное программное обеспечение было установлено и (или) активировано и (или) Заказчику передан ключ активации.

6.6. В случае обнаружения Клиентом недостатков оказанной услуги, недостатки должны быть устранены Сервис-провайдером в течение 30 рабочих дней с момента заявки Клиента.

6.7. Денежные средства, уплаченные за услуги за счет кредитных средств, выданных банком Клиенту, могут быть возвращены Сервис-провайдером банку, выдавшему кредит Клиенту (направляются на погашение задолженности Клиента по Кредиту). Для урегулирования вопросов о выплате банком Клиенту остатка денежных средств

(в случае его наличия после погашения денежных задолженности по кредиту), Клиент обязан обратиться в соответствующий банк.

6.8. Все споры, разногласия или требования, которые могут возникнуть из настоящего договора или в связи с ним, в том числе связанные с его изменением, расторжением, исполнением, недействительностью или толкованием, подлежат рассмотрению в Суде Первомайского района г. Минска (договорная подсудность).

6.9. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

7. Наименование Сервис-провайдера, адрес, реквизиты

Сервис-провайдер:

Общество с ограниченной ответственностью «Электросервис и Ко»

Республика Беларусь 220125, Республика Беларусь, г. Минск,
проспект Независимости, 179, пом.17-1

Адрес для переписки: 220007 г. Минск, ул. Фабрициуса, 8Б, корп. 1

УНН 100373457

Расчетный счет BY41PJCB30120002061000000933

Банк: Центр банковских услуг №115 «Приорбанк» ОАО, код PJCBVY2X

Адрес банка: г. Минск, ул. Кропоткина, 91

Официальный сайт: sila.by

к Договору оказания сервисных услуг

Перечень услуг, оказываемых по договору оказания сервисных услуг

Виды услуг	Наименование услуги	Группа (подгруппа) либо вид Товара	Содержание услуги
Техническое/Профилактическое обслуживание	Техническое/Профилактическое обслуживание компьютерной техники (в ТО)	Ноутбуки, нетбуки, моноблоки, системные блоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ чистка системы охлаждения устройства от пыли; ○ чистка считывающего оптического устройства; ○ удаление посторонних предметов/загрязнения (применимо к технике, которая имеет разборной корпус); ○ чистка встроенной клавиатуры от пыли; ○ проверка работоспособности аппаратной части устройства; ○ замена термопасты
	Техническое/Профилактическое обслуживание компьютерной техники (с выездом)*	Ноутбуки, нетбуки, моноблоки, системные блоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ выезд технического специалиста ○ чистка системы охлаждения устройства от пыли; ○ чистка считывающего оптического устройства; ○ удаление посторонних предметов/загрязнения (применимо к технике, которая имеет разборной корпус); ○ чистка встроенной клавиатуры от пыли; ○ проверка работоспособности аппаратной части устройства; ○ замена термопасты ○ Очистка рабочей зоны от мусора, оставшегося в результате обслуживания <p><i>*услуга предоставляется только в рамках г. Минск</i></p>
	Техническое/Профилактическое обслуживание игровых приставок	Игровые приставки	<ul style="list-style-type: none"> ○ удаление посторонних предметов/загрязнения (применимо к технике, которая имеет разборной корпус); ○ чистка считывающего оптического устройства; ○ замена термопасты

	Техническое/Профилактическое обслуживание кофемашин (в ТО)	Кофемашины бытовые	<ul style="list-style-type: none"> ○ чистка системы подачи кофе от кофейных масел со спец. средствами (при наличии технически предусмотренной возможности) ○ чистка системы подачи воды от накипи – декальцинация ○ чистка внутренних узлов от остатков кофе и смазка варочного узла ○ прочистка носика подачи кофе ○ чистка внешних загрязнений при наличии физической и технологической возможности без устранения косметических повреждений, возникших в процессе эксплуатации/ восстановления первоначального внешнего вида кофемашины
	Техническое/Профилактическое обслуживание кофемашин (с выездом)*	Кофемашины бытовые	<ul style="list-style-type: none"> ○ выезд технического специалиста ○ чистка системы подачи кофе от кофейных масел со спец. средствами (при наличии технически предусмотренной возможности) ○ чистка системы подачи воды от накипи – декальцинация ○ чистка внутренних узлов от остатков кофе и смазка варочного узла ○ прочистка носика подачи кофе ○ чистка внешних загрязнений при наличии физической и технологической возможности без устранения косметических повреждений, возникших в процессе эксплуатации/ восстановления первоначального внешнего вида кофемашины ○ Очистка рабочей зоны от мусора, оставшегося в результате обслуживания <i>*услуга предоставляется только в рамках г. Минск</i>
	Профилактическое обслуживание кофеварок	Кофеварки рожковые бытовые	<ul style="list-style-type: none"> ○ чистка от накипи (декальцинация) с использованием специальных средств; ○ механическая чистка фильтра
Сервисное обслуживание ИТ-техники	Чистка динамиков мобильных устройств	Смартфоны, планшеты	<ul style="list-style-type: none"> ○ Очистка динамиков устройства от загрязнений; ○ Дополнительная очистка динамиков устройства с помощью специальных приложений; ○ Демонстрация выполненных работ
	Доработка конфигурации компьютерной техники	Ноутбуки, системные блоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ сборка и разборка устройства. ○ установка необходимых комплектующих (предоставляются клиентом) ○ проверка работоспособности аппаратной части устройства;
	Доработка конфигурации компьютерной техники с профилактическим обслуживанием	Ноутбуки, системные блоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ сборка и разборка устройства. ○ установка необходимых комплектующих (предоставляются клиентом) ○ проверка работоспособности аппаратной части устройства; ○ чистка системы охлаждения устройства от пыли; ○ чистка считывающего оптического устройства; ○ удаление посторонних предметов/загрязнения (применимо к технике, которая имеет разборной корпус); ○ чистка встроенной клавиатуры от пыли; ○ проверка работоспособности аппаратной части устройства; ○ замена термопасты

	Консультация по подбору необходимых комплектующих для доработки конфигурации	Ноутбуки, системные блоки.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выявление потребностей клиента; ○ Определение типов совместимых с устройством комплектующих; ○ Подбор конкретных моделей комплектующих;
	Оптимизация работы мобильных устройств	Смартфоны, планшеты	<ul style="list-style-type: none"> ○ диагностика и выявление проблем с устройством; ○ удаление условно-бесплатных программ, исправление ошибок в работе программ, операционной системы; ○ очистка дискового пространства от файлов, ярлыков и дубликатов программ, которые не используются; ○ очистка операционной системы от неиспользуемых программ и сервисов; ○ демонстрация выполненных работ;
	Диагностика мобильных устройств	Смартфоны, планшеты	<ul style="list-style-type: none"> ○ проверка работоспособности устройства; ○ определение ошибок и неисправностей в работе устройства; ○ выдача рекомендаций клиенту по устранению неисправностей;
	Чистка разъема питания мобильного устройства	Смартфоны, планшеты	<ul style="list-style-type: none"> ○ чистка разъемов питания смартфона; ○ демонстрация выполненных работ
	Обновление BIOS	Ноутбуки, системные блоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ обновление BIOS устройства; ○ демонстрация выполненных работ;
	"Скорая помощь" до 30 минут	Смартфоны, планшеты, ноутбуки, системные блоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ диагностика устройства клиента; ○ восстановление работоспособности программного обеспечения; ○ восстановление данных (при необходимости и технической возможности); ○ установка дополнительного программного обеспечения; ○ создание резервной копии операционной системы;
	"Скорая помощь" свыше 30 минут	Смартфоны, планшеты, ноутбуки, системные блоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ Диагностика устройства клиента; ○ Восстановление работоспособности программного обеспечения; ○ Восстановление данных (при необходимости и технической возможности); ○ Установка дополнительного программного обеспечения; ○ Создание резервной копии операционной системы;
Сервисное обслуживание (различное)	Сборка игровых кресел	Игровые кресла	<ul style="list-style-type: none"> ○ Распаковка товара ○ Сборка игрового кресла ○ Демонстрация выполненных работ
	Замена элемента питания в ключах авто	Ключи автомобилей, брелоки	<ul style="list-style-type: none"> ○ Замена элемента питания (предоставляется клиентом) ○ Демонстрация выполненных работ