

Договор оказания услуг по профилактическому обслуживанию

(дата введения в действие «21» января 2022 г.)

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

1. Общие положения

1.1. Заказчиком 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 публичным договором, т.е. договором, заключенным между Исполнителем и Заказчиком и устанавливающим обязанности Исполнителя по оказанию услуг по профилактическому обслуживанию товаров, которые Исполнитель должен осуществлять в отношении каждого Заказчика в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.3. Настоящий Договор изложен в стандартной и неизменной для всех Заказчиков форме, является договором присоединения, условия которого определены Исполнителем в настоящей стандартной форме и могут быть приняты Заказчиком не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

1.4. Настоящий Договор является договором оказания услуг.

1.5. Настоящий Договор является публичной офертой (предложением заключить договор). Акцептом (согласием заключить настоящий Договор) является оплата услуг в порядке и на 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 ООО «Электросервис и Ко» (магазинах «Электросила»).

2. Термины и определения, применяемые в Договоре

2.1. **Товар** – товар (бытовая техника; IT-техника; электроинструменты), приобретенный у Исполнителя либо третьих лиц на основании договора розничной купли-продажи, и указанный в Приложении №1 к настоящему Договору.

2.2. **Профилактическое обслуживание Товара** – комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности или исправности Товара при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании.

Перечень услуг по Профилактическому обслуживанию Товара, указан в Приложении №1 к настоящему Договору.

3. Предмет Договора

3.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель при условии акцепта настоящего Договора Заказчиком обязуется оказать услуги, указанные в Приложении № 1 к настоящему Договору и оплаченные Заказчиком.

3.2. В Приложении № 1 к настоящему Договору указывается полный перечень услуг, которые могут выполняться в соответствии с условиями настоящего Договора.

В Приложении № 1 к настоящему Договору указываются:

- наименование Пакетов услуг (далее по тексту настоящего Договора – Пакет услуг, если прямо не предусмотрено иное);
- описание (содержание) Пакетов работ;
- перечень групп (подгрупп) либо видов Товара;
- места покупки Товара.

3.3. Заказчик заказывает (приобретает) Пакет услуг:

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

3.4. Работы выполняются только на территории административно-территориальных и территориальных единиц, перечисленных в Приложении № 2 и Приложении № 3 к настоящему Договору.

4. Стоимость Пакета работ, порядок расчетов

4.1. Стоимость Пакетов услуг устанавливается прейскурантом Исполнителя.

В стоимость Пакета услуг входит стоимость услуг по профилактическому обслуживанию, необходимых запасных частей и расходных материалов.

В случае если Заказчик желает использовать виды запасных частей и расходных материалов, отличные от используемых Исполнителем, Заказчик должен самостоятельно приобрести их до начала оказания услуг.

4.2. Заказчик не имеет право заказать (приобрести) отдельную услугу, входящую в Пакет услуг.

4.3. Услуги, входящие в Пакет услуг, выполняются Исполнителем на условиях 100% предоплаты, за исключением случая, указанного в части второй настоящего подпункта.

В случае оплаты за счет кредитных средств, выданных банком физическому лицу, оплата за услуги должна поступить на счет Исполнителя в сроки, предусмотренные кредитным договором, а Заказчик обязан предоставить Исполнителю (Субисполнителю) документ, подтверждающий обязательства банка-кредитора оплатить работы. При этом услуги могут быть выполнены до фактического поступления денежных средств на счет Исполнителя по предъявлению Заказчиком кредитного договора.

4.4. Способы оплаты:

4.4.1. наличными денежными средствами и (или) банковской картой посредством кассового оборудования и (или) платежного терминала;

4.4.2. банковской картой на сайте www.sila.by;

4.4.3. за счет кредитных средств банка-кредитодателя.

4.5. Услуги, не указанные в соответствующем Пакете услуг, Исполнитель выполняет за отдельную оплату на основании отдельного соглашения с Заказчиком. Данные работы не попадают под действие настоящего Договора

5. Условия и порядок выполнения работ

5.1. Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору лично либо с привлечением третьих лиц (Субисполнителей).

5.2. Заказчик имеет право обратиться к Исполнителю за оказанием услуг в течение срока действия настоящего Договора.

Для оформления Заявки на оказание услуг Заказчик должен обратиться к Исполнителю посредством телефонной связи по номерам телефона, указанным в заключенном Договоре *:

8(029)334-39-00

8(029)200-39-00

** Все звонки оплачиваются согласно действующих тарифов операторов связи*

5.3. Один Договор распространяется на один Товар.

В целях настоящего Договора Товаром признается принадлежащая Заказчику на праве собственности (ином законном основании) вещь, в отношении которой оказываются услуги.

5.4. Для оказания услуг по настоящему Договору Заказчик обязан предоставить (передать) Товар представителю Исполнителя.

До обращения за оказанием услуг Заказчик обязан предоставить Исполнителю все системные ключи, пароли, создать резервные копии всех программ и данных, содержащихся в накопителях в памяти товара. Исполнитель не несет ответственности за потерю или повреждение таких данных при оказании услуг.

Профилактическое обслуживание Товара не осуществляется в торговом объекте (магазине). Профилактическое обслуживание ноутбуков, нетбуков, моноблоков, системных блоков, игровых приставок, электроинструментов, кофемашин, кофеварок рожковых, осуществляется исключительно в ремонтной мастерской. Профилактическое обслуживание иной бытовой техники осуществляется по адресу, указанному в Заявке Заказчика, либо в ремонтной мастерской.

5.5. Если услуги оказываются по адресу, указанному в Заявке Заказчика, представитель Исполнителя связывается с Заказчиком в течение 1 (одного) рабочего дня после получения Заявки для согласования даты выполнения работ.

5.6. Срок выполнения профилактического обслуживания не может превышать 5 рабочих дней с момента получения заявки Заказчика в случае выполнения работ по адресу, указанному в заявке Заказчика, а при необходимости доставки Товара в ремонтную мастерскую – 10 рабочих дней с момента такой доставки.

5.7. Стоимость выезда представителя Исполнителя входит в стоимость Пакета услуг, если адрес, указанный в Заявке, находится в пределах административно-территориальной или территориальной единицы, указанной в Приложении № 2 к настоящему Договору.

В случае, если адрес, указанный в Заявке, находится в пределах административно-территориальной или территориальной единицы, указанной в Приложении №3 к

настоящему Договору, выезд представителя Исполнителя не входит в стоимость Пакета услуг и осуществляется за дополнительную плату. При этом Исполнитель имеет право отказаться от выезда своего представителя без объяснения причин.

5.8. Для оказания профилактического обслуживания в ремонтной мастерской Заказчик самостоятельно доставляет Товар до торгового объекта (магазина) Исполнителя и передает Товар представителю Исполнителя для дальнейшей доставки в ремонтную мастерскую.

5.9. Доставка Товара в ремонтную мастерскую осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента доставки Товара в торговый объект Исполнителя.

5.10. Услуги по настоящему Договору оказываются при условии предоставления Заказчиком документа, подтверждающего оплату соответствующего Пакета услуг.

5.11. В случае, если Исполнитель не имеет возможности оказать услуги вследствие обстоятельств, за которые он не отвечает (в частности, но не исключительно, отсутствие Заказчика по адресу, указанному в Заявке), то:

- Исполнитель вправе отложить срок оказания услуг на время, необходимое для обеспечения Заказчиком надлежащих условий для оказания услуг, но этот срок не должен превышать срок действия Договора;

- стоимость последующего выезда представителя Исполнителя осуществляется за дополнительную плату.

5.12. После оказания услуг представитель Исполнителя и Заказчик подписывают Акт оказанных услуг по форме согласно Приложению № 4 к настоящему Договору. Акт оказанных услуг подписывается Заказчиком и представителем Исполнителя.

5.13. Принятие оказанных услуг осуществляется Заказчиком после окончания оказания услуг представителем Исполнителя при отсутствии претензий .

В случае наличия претензий к качеству оказанных услуг, Заказчик обязан сделать об этом соответствующую отметку в Акте оказанных услуг.

В случае отказа принимать оказанные услуги, Заказчик обязан указать в Акте выполненных работ мотивированный отказ от принятия работ.

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

6. Гарантийные обязательства Исполнителя

6.1. Исполнитель несет ответственность за надлежащее и своевременное выполнение работ.

6.2. Гарантийный срок на оказанные услуги составляет 14 (четырнадцать) календарных дней с даты подписания Акта оказанных услуг.

6.3. Исполнитель не гарантирует качество оказанной услуги в следующих случаях:

- механических и других повреждений Товара, которые произошли по вине или небрежности Заказчика, и которые являются причиной выхода Товара из строя;

- если Товар вышел из строя вследствие действий третьих лиц, либо непреодолимой силы;

- если Заказчик нарушил условия хранения, транспортировки, эксплуатации Товара, которые указаны в эксплуатационных документах на Товар;

- обнаружения некачественного 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;
- повреждений, связанных с воздействием внешней среды, а также в случае других повреждений, которые произошли по вине или небрежности владельца Товара;
- если недостатки оказанных услуг связаны с использованием при оказании услуг некачественных материалов, предоставленных Заказчиком.

7. Иные условия Договора.

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента приобретения (оплаты) соответствующего Пакета услуг и действует в течение 18 (восемнадцати) календарных месяцев с даты приобретения (оплаты) Пакета услуг.

7.2. Настоящий Договор прекращает свое действие:

7.2.1. При отказе Заказчика или Исполнителя от исполнения настоящего договора в случаях определенных законодательством или настоящим договором;

7.2.3. Если услуги по настоящему Договору оказаны. В таком случае Заказчик не имеет право на возврат денежных средств, если иное не установлено законодательством Республики Беларусь.

7.3. В случае невозможности исполнения настоящего договора по обстоятельствам, за которые отвечает Заказчик, услуги Исполнителя подлежат оплате в полном объеме (денежные средства, уплаченные за заказанные услуги возврату не подлежат).

7.4. К внесенной Клиентом предоплате не применяются правила о коммерческом займе.

7.5. Заказчик, заключая настоящий договор, согласен с тем, что Исполнитель вправе обращаться с предоставленной Заказчиком информацией в соответствии с действующими в ООО «Электросервис и Ко» правилами конфиденциальности в области обращения персональных данных.

В отношении персональных данных, указанных при заключении настоящего договора, Заказчик предоставляет Исполнителю согласие на следующее:

* сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление или изменение), использование, распространение (в том числе, передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, передача, а также осуществление любых иных действий с персональными данными в соответствии с действующим законодательством. Обработка данных может осуществляться ООО «Электросервис и Ко» как с использованием средств автоматизации, так и без их использования (при неавтоматической обработке). При обработке персональных данных ООО «Электросервис и Ко» не ограничено в применении способов их обработки. Обработка может осуществляться в том числе в целях организации направления (посредством почтовой рассылки, электронной почты, телефона, сети Интернет) Заказчику специальных предложений, информации о новых товарах и рекламных акциях, обработки запросов и обращений;

* в случае необходимости ООО «Электросервис и Ко» вправе предоставлять персональные данные третьим лицам в целях оказания услуг технической поддержки, а также (в обезличенном виде) в статистических, рекламных, маркетинговых целях.

7.6. Исполнитель 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) не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты введения в действие.

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

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

7.8. 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).

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

8. Наименование Исполнителя, адрес, реквизиты

Общество с ограниченной ответственностью «Электросервис и Ко»
Республика Беларусь, 220012, г. Минск, Проспект Независимости, 179, пом. 17-1
УНП 100373457
IBAN: BY41 PJCB 3012 0002 0610 0000 0933
BIC: PJCBBY2X
Официальный сайт: www.sila.by
Адрес для почтовых отправлений:
220007, г. Минск, ул. Фабрициуса, 8Б, корпус 1
Тел.: +375 17 228 66 65, 219-75-84 Факс: +375 17 219 06 77
Эл. почта: sila@silaby.com

Приложение № 1
к Договору оказания услуг по профилактическому обслуживанию

Перечень работ по профилактическому обслуживанию Товара

| Пакет услуг | | Группа (подгруппа) либо вид Товара | Место покупки Товара | Перечень услуг |
|-------------|---|------------------------------------|---|--|
| 1) | Профилактическое обслуживание СМА/СМ* | Стиральные и сушильные машины | -Официальный сайт ООО «Электросервис и Ко» (www.sila.by), торговые объекты (магазины) «Электросила»; | <ul style="list-style-type: none"> ○ выезд мастера; ○ проверка правильности подключения; ○ чистки фильтров грубой и тонкой очистки; ○ чистка помпы слива воды; ○ проверка слива воды, при необходимости регулировка уровня сливного шланга; ○ чистки от накипи бака барабана специальными средствами; ○ чистки нагревательного элементами специальными средствами; ○ регулировка по уровню для исключения вибрации; ○ проверка герметизации соединений; ○ техническая консультация. |
| 2) | Профилактическое обслуживание СМА Премиум* | Стиральные машины | - Третьи лица | <ul style="list-style-type: none"> ○ выезд мастера; ○ проверка правильности подключения; ○ чистки фильтров грубой и тонкой очистки; ○ чистка помпы слива воды; ○ проверка слива воды, при необходимости регулировка уровня сливного шланга; ○ чистки от накипи бака барабана специальными средствами; ○ чистки нагревательного элементами специальными средствами; ○ извлечения из барабана инородных предметов, попавших внутрь (пуговицы, монеты и т.д.); ○ регулировка по уровню для исключения вибрации; ○ проверка герметизации соединений; ○ техническая консультация |
| 3) | Профилактическое обслуживание посудомоечных машин | Посудомоечные машины | | <ul style="list-style-type: none"> ○ выезд мастера; ○ чистка сетчатого фильтра; ○ чистки лопастей; ○ чистка «мертвой зоны» и корзинки; ○ чистка от жира, накипи специальными средствами; |

| Пакет услуг | | Группа (подгруппа) либо вид Товара | Место покупки Товара | Перечень услуг |
|-------------|--|---|---|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ проверка герметизации соединений; ○ техническая консультация |
| 3) | Профилактическое обслуживание холодильников, морозильных камер | Холодильники, морозильные камеры | | <ul style="list-style-type: none"> ○ выезд мастера; ○ чистки дренажа и емкости для испарения воды; ○ чистка открытого конденсатора (при его наличии); ○ перенавес двери (при необходимости и технической возможности); ○ техническая консультация |
| 4) | Профилактическое обслуживание водонагревателей | Водонагреватели | | <ul style="list-style-type: none"> ○ выезд мастера; ○ замена анода; ○ проверка работоспособности нагревательного элемента; ○ тестирование регуляторов температуры; ○ проверка герметизации соединений; ○ проверка работоспособности реле и датчиков. |
| 5) | Профилактическое обслуживание телевизоров | Телевизоры | | <ul style="list-style-type: none"> ○ выезд мастера; ○ проверка внешних коммуникаций; ○ сброс настроек ТВ до заводских (при необходимости); ○ обновление программного обеспечения при наличии интернет подключения; ○ настройка или перенастройка региональных параметров ТВ; ○ настройка и обновление цифровых телеканалов при наличии источника; ○ настройка параметров изображения под клиента; ○ обновление smart hub (в зависимости от типа ТВ); ○ повторная установка приложений (при необходимости); ○ проверка и замена (при необходимости) антенного штекера; ○ техническая консультация |
| 6) | Профилактическое обслуживание компьютерной техники | Ноутбуки, нетбуки, моноблоки, системные блоки | -Официальный сайт ООО «Электросервис и Ко» (www.sila.by), торговые | <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 |

| Пакет услуг | | Группа (подгруппа) либо вид Товара | Место покупки Товара | Перечень услуг |
|-------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|
| 7) | Профилактическое обслуживание игровых приставок | Игровые приставки | объекты (магазины) «Электросила». | <ul style="list-style-type: none"> ○ удаление посторонних предметов/загрязнения (применимо к технике, которая имеет разборной корпус); ○ чистка считывающего оптического устройства; ○ замена термопасты |
| 8) | Профилактическое обслуживание электроинструментов* | Электроинструменты** | | <ul style="list-style-type: none"> ○ очистка внутренних механизмов от пыли и мусора; ○ замена смазки; замена графитовых щёток (за исключением медных) в перфораторах, дрелях, угловых шлиф-машинах (в случае износа к моменту профилактики) |
| 9) | Профилактическое обслуживание кофемашин (в СЦ) | 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 |
| 10) | 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 |
| 11) | Профилактическое обслуживание кофеварок | Кофеварки рожковые бытовые | | <ul style="list-style-type: none"> ○ чистка от накипи (декальцинация) с использованием специальных средств; ○ механическая чистка фильтра |

**Применимо к технике со сроком эксплуатации не более 5 лет.*

*** Применимо к следующим видам техники: углошлифмашина, дрель-шуруповерт, шуруповерт, лобзик, перфоратор, термовоздуходувка, рубанок электрический, циркулярная пила, торцовочная пила.*

**** Услуга предоставляется на дому у клиента при выезде в пределах г.Минск*

Приложение № 2

к Договору оказания услуг по профилактическому обслуживанию

Перечень административно-территориальных и территориальных единиц, в пределах которых выезд мастера входит в стоимость Пакета услуг

г. Минск, микрорайона Сосны;
г. Витебск, г. Полоцк, г. Гомель, г. Гродно, г. Могилев, г. Брест, г. Пинск,
г. Барановичи, г. Бобруйск, г. Мозырь, г. Орша, г. Молодечно, г. Слуцк, г. Лида, г. Калинковичи, г. Речица

Приложение № 3

к Договору оказания услуг по профилактическому обслуживанию

Перечень административно-территориальных и территориальных единиц, в пределах которых выезд мастера не входит в стоимость Пакета услуг и осуществляется за дополнительную плату согласно тарифов Исполнителя

Минская область, за исключением г. Минск, микрорайона Сосны, г. Молодечно, г. Слуцк;
Витебская область, за исключением г. Витебск, г. Полоцк, г. Орша;
Гомельская область, за исключением г. Гомель, г. Мозырь, Калинковичи, Речица;
Гродненская область, за исключением г. Гродно, г. Лида;
Могилевская область, за исключением г. Могилев, г. Бобруйск;
Брестская область, за исключением г. Брест, г. Пинск, г. Барановичи.

Приложение № 4
к Договору оказания услуг по профилактическому обслуживанию

Форма Акта оказанных услуг

| АКТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ | | АКТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ | |
|---------------------------|--|---------------------------|--|
| Серийный номер устройства | | Серийный номер устройства | |
| Модель | | Модель | |
| Работа | | Работа | |
| Дата продажи и номер чека | | Дата продажи и номер чека | |
| Магазин | | Магазин | |
| Дата выполнения работ | | Дата выполнения работ | |
| Адрес выполнения | | Адрес выполнения | |
| ФИО мастера | | ФИО мастера | |
| Подпись мастера | | Подпись мастера | |
| МП | | МП | |

| Оценка клиентом оказанных услуг | | Оценка клиентом оказанных услуг | |
|--|--|--|--|
| Заполняется по 5-бальной шкале | | Заполняется по 5-бальной шкале | |
| Качество работы | | Качество работы | |
| Корректность мастера | | Корректность мастера | |
| Отзывы и предложения | | Отзывы и предложения | |
| Я подтверждаю, что услуги были выполнены в полном объеме, своевременно, надлежащего качества и претензий к оказанным услугам не имею | | Я подтверждаю, что услуги были выполнены в полном объеме, своевременно, надлежащего качества и претензий к оказанным услугам не имею | |
| ФИО клиента | | ФИО клиента | |
| Подпись клиента | | Подпись клиента | |