УТВЕРЖДЕНО

Управляющий Общества с ограниченной

ответственностью «Триовист»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Вайнилович С.О.

МП

**Договор возмездного оказания услуг по программе «Сервис Плюс»**

**(для физических лиц)**

(дата введения в действие: «11» июня 2018 г.)

Настоящий Договор является договором присоединения и размещается на официальном сайте www.21vek.by на условиях публичной оферты – предложения неограниченному кругу лиц заключить настоящий Договор и на возмездной основе получить услуги по программе «Сервис Плюс» (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 «Сервис Плюс». Акцепт подтверждает, что Клиент согласен с условиями настоящего Договора, условиями и порядком оказания услуг по выбранной категории программы «Сервис Плюс».

**Заключить настоящий Договор возможно в момент приобретения товара, подпадающего под действие программы «Сервис Плюс» (список товаров в Приложении № 2).**

Настоящий Договор заключается между обществом с ограниченной ответственностью «Триовист» (онлайн-магазин 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.

# 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, относящийся к группе (подгруппе) либо виду, указанному в Приложении 2 к настоящему Договору. 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 «Сервис Плюс» не распространяется.

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

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 устной информации по вопросам правильного и эффективного использования товара, включая удаленное подключение к товару при наличии технической возможности такого подключения.

Допустимо онлайн-консультирование: [@e21vekbot](http://t.me/e21vekbot) (Telegram), 21@21vek.by (e-mail).

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. При этом, оплата запасных частей не является обязанностью Исполнителя.

1.7. Замена товара - замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества в порядке и на условиях предусмотренных настоящим Договором.

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 «Сервис Плюс» в полном объеме. При этом, днем оплаты считается день перечисления денежных средств на счет исполнителя.

1.12. Программа «Сервис Плюс» - совокупность услуг, указанных в п. 1.4. – 1.9. настоящего Договора.

1.13. ***Уцененный товар*** – товар с наличием незначительных внешних повреждений, которые не влияют на работоспособность товара. На уцененные товары распространяется гарантия официальных сервисных центров, соответствуют стандартам безопасности.

# 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель, при условии акцепта настоящего Договора Клиентом, обязуется оказать услуги по программе «Сервис Плюс», указанные в Приложении № 1 к настоящему Договору, в отношении товара, указанного в Приложении № 2 к настоящему Договору.

2.2. В Приложении № 2 к настоящему Договору указывается полный перечень товаров (группа (подгруппа) либо вид), в отношении которых оказываются услуги, а также срок, в течение которого оказываются услуги (далее - Пакеты услуг).

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

* в любом пункте выдачи заказов ООО «Триовист»;
* на сайте Интернет-магазина 21vek.by через форму оформления заказа (корзина);
* осуществлением телефонного звонка на номер 3-021-021.

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 «Сервис Плюс» 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 «Сервис Плюс» 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 «Сервис Плюс» включает в себя 2 (два) периода.

1-ый период срока действия программы «Сервис Плюс» начинается с момента оплаты Клиентом стоимости услуг по приобретаемой программе «Сервис Плюс», 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 «Сервис Плюс» Исполнитель оказывает услуги, предусмотренные Приложением 1 к настоящему Договору, а также удаленные консультации по эффективному использованию товара.

2-ой период срока действия программы «Сервис Плюс» начинается со следующего календарного дня с момента окончания гарантийного срока на основное изделие и действует в течение остатка того количества лет, которое установлено выбранной Клиентом программой «Сервис Плюс». Стороны установили неприменение условий и положений Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» в такой период.

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

В Приложении 2 включается срок законной гарантии (гарантийный талон).

2.7. Подтверждением заключения настоящего Договора является сертификат на предоставление услуг по программе «Сервис Плюс», в котором указывается:

* номер (№) сертификата;
* дата заключения настоящего Договора (дата выдачи сертификата);
* срок действия настоящего Договора (срок действия сертификата);
* наименование (артикул, артикул дополнительный) товара, в отношении которого заключен настоящий Договор;
* серийный номер товара (при наличии);
* ФИО Клиента;
* информация о гарантийном талоне, полученного при покупке товара;

Кроме, вышеуказанного, сертификат содержит указание на дату, перечень оказанных услуг, а также фамилию, имя, отчество, подпись представителя Исполнителя, который оказывал услуги.

2.8. Клиент обязан сохранять Сертификат по программе «Сервис Плюс», оригинал гарантийного талона на товар и кассовый чек на весь период действия Договора.

2.9. Дополнительных услуг, не указанных в соответствующем Пакете услуг, Исполнитель не оказывает (в частности, услуги технического, профилактического обслуживания).

# **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 заявления (www.21vek.by/info/return);

- путем осуществлением телефонного звонка на номер 3-021-021.

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 тарифов, указанных в прейскуранте Исполнителя на дату осуществления выезда.

3.7. Услуги по настоящему Договору оказываются при условии предоставления Клиентом сертификата на предоставление услуг по программе «Сервис Плюс», 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 «Сервис Плюс» лишь при наличии оригинала гарантийного талона на товар с указанием серийного номера изделия (при наличии). В случае утери как Сертификата по программе «Сервис Плюс», так и утери оригинала гарантийного талона на товар, Исполнитель обязан отказать в восстановлении Сертификата по программе «Сервис Плюс». При этом, правила программы «Сервис Плюс» не применяются, услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

3.8. В случае утери оригинала сертификата программы «Сервис Плюс», 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 «Сервис Плюс», предоставления сертификата со стертым штриховым кодом и номером, и гарантийного талона на товар, 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. По окончании оказания Услуг представитель Исполнителя указывает в сертификате на предоставление услуг по программе «Сервис Плюс» следующую информацию:

* дату оказания услуг;
* характер оказанных услуг;
* фамилию, имя, отчество представителя Исполнителя, подпись.

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, определенному в соответствии с Приложением 2 к настоящему Договору.

3.11. В случае, если оказать услугу по настоящему Договору не представляется возможным без демонтажа по месту установки, Клиент не вправе требовать от Исполнителя осуществить данный демонтаж. Клиент самостоятельно и за свой счёт производит демонтаж техники и предоставляет ее Исполнителю для дальнейшего ремонта.

3.12. Условия программы «Сервис Плюс» распространяют своё действие на уцененные товары при одновременном соблюдении следующих условий:

- товар не был в эксплуатации;

- ранее в товаре не устранялись недостатки (не производился ремонт);

- товар не имеет механических повреждений, влияющих на работоспособность;

- наличие действующей гарантии официальных сервисных центров (гарантия завода-изготовителя) на товар.

# 4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

4.1. Стоимость Пакетов услуг устанавливается прейскурантом Исполнителя, действующим на дату заключения настоящего Договора, и указывается в Приложении № 2 к настоящему Договору.

4.2. Оказание услуг по программе «Сервис Плюс» осуществляется Исполнителем на условиях 100% предоплаты, за исключением случая указанного в абзаце втором 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 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.

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» или ЕРИП. Внесение предоплаты подтверждается выданным кассовым чеком.

# 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

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

5.2. Любая претензия (требование) Клиента, вытекающая из настоящего Договора и (или) связанная с его исполнением, должна быть оформлена Клиентом и направлена Исполнителю в письменной форме путем заполнения формы заявления 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 «Сервис Плюс» 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 «Сервис Плюс».

5.5. Исполнитель вправе доверить продажу, реализацию услуг по программе «Сервис Плюс» иным организациям (субъектам хозяйствования), заключив с ними соответствующий договор поручения, согласно которому такая организация реализует услуги по программе «Сервис Плюс» 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. Исполнитель не оказывает услуги по техническому обслуживанию, включающему в себя проведение диагностических и профилактических работ.

5.8. 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 «Сервис Плюс» не применяются, услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

5.9. Клиент имеет право расторгнуть настоящий Договор с Исполнителем в одностороннем порядке в случае полного неиспользования программы «Сервис Плюс». При этом, Клиенту возвращается стоимость услуг по программе «Сервис Плюс» за неиспользованный период (период будущего времени), которая рассчитывается путем вычета стоимости услуг по программе «Сервис Плюс» за использованный (прошедший) период из всей стоимости услуг по программе «Сервис Плюс», приобретенной Клиентом. Стоимость услуг по программе «Сервис Плюс», приобретенной Клиентом, определяется на основании предъявленного Клиентом чека или иного документа, подтверждающего приобретение данной программы и ее стоимость, а в случае отсутствия таких документов – на основании прейскуранта Исполнителя, действовавшего на дату оплаты Клиентом стоимости услуг по приобретенной программе «Сервис Плюс». Стоимость услуг по программе «Сервис Плюс» за использованный (прошедший) период рассчитывается пропорционально использованному (прошедшему) периоду времени в течение срока действия программы «Сервис Плюс». При расчете использованные и неиспользованные периоды исчисляются в календарных днях, день обращения Клиента не включается в срок использованного периода.

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

5.10. 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.

5.11. 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 (существенный недостаток). При этом, иные услуги не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

5.12. Настоящий Договор прекращает свое действие в случае замены товара либо 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 №1 к настоящему Договору.

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 MTBKBY22

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

**Приложение № 1**

к Договору возмездного оказания услуг по программе «Сервис Плюс»

(для физических лиц)

(дата введения в действие: «11» июня 2018 г.)

**Особенности оказания отдельных услуг по программе «Сервис Плюс»**

**1. Консультации по вопросам эффективного использования товара**

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

Допустимо онлайн-консультирование: [@e21vekbot](http://t.me/e21vekbot) (Telegram), 21@21vek.by (e-mail).

1.1. Консультации по вопросам эффективного использования товара осуществляются со следующими особенностями:

- консультации проводятся представителями Исполнителя в пунктах выдачи заказов ООО «Триовист» либо по номеру телефона 3-021-021 непосредственно в момент обращения Клиента;

- консультации осуществляются в устном порядке, по средством Telegram и e-mail. Иные формы консультаций недопустимы;

* консультации в соответствии с настоящим Договором осуществляются только после приобретения товара;
* информация об оказании услуги в виде консультации может не отражаться в сертификате.

**2. Безвозмездное устранение недостатков товара (ремонт)**

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.

2.1. Ремонт товара осуществляется со следующими особенностями:

2.1.1. по месту эксплуатации товара либо в ремонтной мастерской;

2.1.2. при условии соблюдения правил и (или) условий эксплуатации;

2.1.3. путем устранения дефектов (недостатков) и (или) повреждений, которые возникли вследствие:

а) производственного дефекта (недостатка);

б) перепада напряжения, в результате сбоев в работе электрических сетей;

в) попадания в товар насекомых, грызунов и (или) продуктов их жизнедеятельности;

г) сбоев в работе водоснабжения.

2.1.4. в стоимость ремонта товара не входят расходные материалы и комплектующие товара, стоимость запасных частей. Клиент предоставляет запасные части самостоятельно либо по предварительной договоренности дополнительно оплачивает их, если Исполнитель имеет возможность обеспечить Клиента такими расходными материалами;

2.1.5. срок ремонта не может превышать 45 рабочих дней с момента заявки Клиента, а при необходимости доставки товара в ремонтную мастерскую - 45 рабочих дней с момента такой доставки;

2.1.6. при отсутствии запасных частей, необходимых для ремонта товара, срок ремонта может быть продлен Исполнителем в одностороннем порядке до 90 рабочих дней с момента заявки Клиента;

2.1.7. доставка товара в ремонтную мастерскую для ремонта, его возврат из ремонта осуществляется силами и (или) за счет Исполнителя в случае:

а) если масса товара составляет более 5 кг.

б) адрес, указанный в заявке Клиента, находится вне места нахождения Исполнителя либо отсутствуют представительства в населенном пункте, являющемся местом жительства Клиента.

В иных случаях Клиент самостоятельно доставляет товар до пункта выдачи заказов Исполнителя и передает товар представителю Исполнителя для дальнейшей доставки в ремонтную мастерскую;

Доставка товара в ремонтную мастерскую осуществляется в течение 7 рабочих дней с момента передачи товара Исполнителю.

2.2. Ремонт товара не осуществляется (Исполнитель имеет право отказаться от настоящего Договора) в следующих случаях:

2.2.1.  умышленного или небрежного повреждения Клиентом товара, которое явилось причиной выхода товара из строя;

2.2.2. при обнаружении факта не соблюдения правил транспортировки и условий эксплуатации, установки или хранения товара, изложенных в инструкции, гарантийном талоне или других сопроводительных документах;

2.2.3. если товар имеет следы неквалифицированного ремонта, в частности, товар ремонтировался в не уполномоченном сервисном центре, согласие на услуги которого Исполнитель не предоставлял, либо осуществлялся самостоятельный ремонт или модернизация товара, либо использовались узлы, детали, комплектующие товара, не предусмотренные производителем или нормативными документами;

2.2.4. выявления потери деталей, которые привели к нарушению работоспособности товара;

2.2.5. если недостаток товара возник в результате механического воздействия на товар, но Исполнителем ранее производилось устранение в данном товаре недостатка, вызванного механическим воздействием;

2.2.6. если дефект возник в результате механического воздействия на товар и Клиент обратился к Исполнителю по истечении 1 года с даты продажи товара;

2.2.7. если обнаружены повреждения, вызванные воздействием внешней среды: попаданием внутрь товара посторонних жидкостей, песка, воздействие огня (пожар) и иные;

2.2.8. если механическое повреждение носит косметический характер;

2.2.9. необходимости замены расходных материалов и/или аксессуаров, подлежащих периодической замене либо подвергающихся естественному износу, или комплектующих (элементов питания (батареек), электрических лампочек, пультов, кабелей, зарядных блоков, наушников, картриджей, пылесборников, сеток для бритв, насадок для бритв/машинок для стрижки волос, лезвий, ножей, полок от холодильника, чаш для мультиварок, шлангов, уплотнительных резинок, прокладок, сальников, труб и т.д.) либо естественного износа товаров (выгорания, выцветания цветов на электронном или цифровом дисплее (экранах, матрицах) и др.);

2.2.10. наличия повреждений, вызванных использованием нестандартных и/или некачественных расходных материалов, элементов питания, телекоммуникационных, кабельных сетей или другим воздействием внешней среды, не связанным с качеством товара;

2.2.11. изменения внешнего вида товара, в т.ч. изменение или удаление серийного номера, данных о модели, что делает невозможным идентификацию товара, в отношении которого оказываются услуги.

В случае отказа от настоящего Договора по основаниям, указанным в настоящем пункте, правила программы «Сервис Плюс» не применяются, услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

**3. Замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества**

Замена товара - замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества в порядке и на условиях предусмотренных настоящим Договором.

3.1. Замена товара осуществляется со следующими особенностями:

3.1.1. замена товара осуществляется только в случае, если стоимость ремонта составляет 50 и более процентов от стоимости товара на дату обращения Клиента за заменой; либо в случае, если ремонт товара не может быть осуществлен Исполнителем по любой причине (за исключением причин, за которые ответственен Клиент) в течение 135 календарных дней с момента заявки Клиента;

3.1.2. замена товара осуществляется на аналогичный товар (товар того же наименования, марки, типа, артикула);

3.1.3. при отсутствии у Исполнителя аналогичного товара по договоренности Сторон, товар может быть заменен на иной (товар иного наименования, марки, типа, артикула). В случае, если стоимость товара, подлежащего замене, ниже стоимости товара, предоставленного взамен, Клиент возмещает Исполнителю разницу в цене. В случае, если стоимость товара, подлежащего замене, выше стоимости товара, предоставленного взамен, Исполнитель возмещает Клиенту разницу в цене. Цена Товара, подлежащего замене, определяется на момент замены, а в случае отсутствия на момент замены - по цене последней реализации у Исполнителя такого товара;

3.1.4. замена товара осуществляется в течение 14 рабочих дней с момента заявления Клиента. При отсутствии у Исполнителя необходимого для замены товара на день предъявления Клиентом требования о его замене, Исполнитель должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования;

3.1.5. доставка товара для замены осуществляется силами и (или) за счет Исполнителя в случае, если:

а) масса товара составляет более 5 кг;

б) адрес, указанный в заявке Клиента, находится вне места нахождения Исполнителя либо отсутствуют представительства в населенном пункте, являющемся местом жительства Клиента.

В иных случаях Клиент самостоятельно доставляет товар до пункта выдачи заказов Исполнителя и передает товар представителю Исполнителя для дальнейшей замены.

3.1.6. Стороны руководствуются Приложением Постановления Совета Министров Республики Беларусь № 778 «Перечень технически сложных товаров, при обнаружении существенных недостатков которых (существенного нарушения требований к их качеству) потребитель вправе требовать их замены».

3.1.7. Настоящий Договор прекращает свое действие в случае замены товара, в отношении которого он заключен в рамках настоящего Договора. Иные услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

4. Предоставление товаров подменного фонда

Предоставление товаров подменного фонда - безвозмездное предоставление аналогичного товара во временное пользование на период оказания услуг, связанных с изъятием товара у Клиента или замены такого товара, 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.

4.1. Предоставление товаров подменного фонда осуществляется со следующими особенностями:

4.1.1. на период безвозмездного устранения недостатков в товаре длительного пользования или замены такого товара;

4.1.2. предоставление подменного фонда осуществляется, если это предусмотрено в Приложении № 3 к настоящему Договору;

4.1.3. предоставление подменного фонда осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента заявления Клиента;

4.1.4.доставка товара подменного фонда осуществляется силами и (или) за счет Исполнителя в случае, если:

а) масса товара составляет более 5 кг;

б) адрес, указанный в заявке Клиента, находится вне места нахождения Исполнителя либо отсутствуют представительства в населенном пункте, являющемся местом жительства Клиента.

В иных случаях доставка товара подменного фонда осуществляется силами и за счет Клиента;

4.1.5. Клиент обязуется осуществить возврат товара подменного фонда в течение 3 (трех) рабочих дней с момента окончания ремонта в том состоянии, в котором он его получил.

**5. Механическое повреждение, влияющее на работоспособность товара**

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.

5.1. Устранение недостатков, возникших вследствие механического повреждения товара, Исполнитель производит при наличии одновременно следующих условий:

− стоимость ремонта составляет менее 30 % (тридцати процентов) от стоимости товара, определяемой на момент покупки;

− осуществление ремонта товара целесообразно;

− ранее в данном товаре механические повреждения не устранялись, не производился ремонт изделия;

− срок обращения Клиента не превышает 1 (одного) календарного года с момента приобретения товара.

В случае превышения стоимости ремонта (более 30%), Клиенту предоставляется уникальный промокод на следующую покупку из полного ассортимента онлайн-магазина 21vek.by сроком действия 2 (два) календарных месяца (далее – Промокод). Промокод предоставляется в электронном виде на указанный Клиентом адрес электронной почты (e-mail) и включает скидку в 10% на следующую покупку.

Выдача (получение) промокода влечет за собой расторжение договора купли – продажи товара, за исключением прекращения обязательства Клиента по оплате товара, приобретённого в кредит/рассрочку/лизинг (сохраняется обязанность оплаты).

Для получения промокода на скидку 10% Клиент предоставляет товар Исполнителю в качестве отходов бытовой техники.

При этом, в случае использования или неиспользования промокода в указанный период, настоящий Договор считается расторгнутым со дня, следующего за последним календарным днем такого периода. Иные услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

5.2. Устранение недостатков, вызванных механическим повреждением товара, производится Исполнителем однократно – при последующем обращении Клиента к Исполнителю в связи с возникновением схожего недостатка, его устранение Исполнителем не производится, Договор в этой части является прекращённым (исполненным). Иные услуги программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.

5.3. Условия настоящего Договора не распространяются на механические повреждения косметического характера – царапины, вмятины, сколы, повреждения окраски, дефекты корпусных деталей, дефекты матрицы, кинескопа, оптики 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.

**Приложение № 2**

к Договору возмездного оказания услуг по программе «Сервис Плюс»

(для физических лиц)

(дата введения в действие: «11» июня 2018 г.)

|  |
| --- |
| **Перечень товаров программы «Сервис Плюс»** |
|  | **Наименование** | **Бренды** | **Cумма** | **Cрок гарантии** |
| **КБТ** | Cтиральные и сушильные машины | Все бренды | >150 руб. | 4 года | 5 лет |
| Холодильники и морозильники |
| Посудомоечные машины |
| Плиты |
| Духовые шкафы |
| Варочные поверхности |
| Вытяжки |
| Встраиваемые СВЧ, пароварки, кофеварки |
| **Электроника** | Телевизоры | Все бренды | >150 руб. | 4 года | 5 лет |
| Дом. кинотеатры и акустика  | Все бренды | >100 руб. | 2 года | 3 года |
| Музыкальные центры и магнитолы |
| Проигрыватели виниловые и CD |
| Радио-часы, будильники и метеостанции |
| Портативная акустика и док-станции |
| DVD и Blu-ray проигрыватели |
| Усилители и ресиверы |
| Проекторы |
| Фотоаппарат | Canon, Sony |
| Ноутбуки | Acer, Asus, Apple, Dell, HP, Lenovo | >100 руб. | 2 года | 3 года |
| Планшеты | Apple, Asus, Huawei, Lenovo, Samsung |
| Смартфоны | Apple, Asus, HTC, Huawei, Samsung, Xiaomi |
| Электронные книги | PocketBook, ONYX, Kindle |
| Мониторы | все бренды |
| Стационарный компьютер/моноблок | Apple, Asus, HAFF, HP, Jet, Lenovo |
| **МБТ** | Чайники | Все бренды | >100 руб. | 2 года | 3 года |
| Утюги, отпариватели и гладильные системы |
| Пылесосы, электровеники и пароочистители |
| Микроволновые печи |
| Кофеварки и кофемашины |
| Пароварки и мультиварки |
| Кухонные комбайны |
| Блендеры, измельчители и миксеры |
| Блинницы и вафельницы |
| Мясорубки |
| Ломтерезки |
| Cоковыжималки |
| Тостеры, сендвичницы и фритюрницы |
| Хлебопечки |
| Аэрогрили, электрогрили и шашлычницы |
| Швейные и вязальные машины |
| **Климат** | Увлажнители и очистители воздуха | Все бренды | >100 руб. | 2 года | 3 года |
| Электрокамины и печи |
| Конвекторы и обогреватели |
| Отопительные котлы |
| Мобильные кондиционеры | Ballu, Electrolux, Zanussi |
|  | Водонагреватели | Все бренды | >150 руб. | 4 года | 5 лет |
|  | Спортивные тренажеры | Все бренды | >150 руб. | 4 года | 5 года |
|  | Автомобильные аккумуляторы | TAB, Topla, Bosch, Varta | >100 руб. | 2 года | 3 года |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Срок | Код | Название услуги | Цена BYN |
| КБТ4ГОДА | 389858 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 150.01 до 200 р.) | 29,90 |
| 389861 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 200.01 до 300 р.) | 49,90 |
| 389862 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 300.01 до 400 р.) | 59,90 |
| 389863 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 400.01 до 500 р.) | 69,90 |
| 389864 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 500.01 до 600 р.) | 79,90 |
| 389866 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 600.01 до 700 р.) | 89,90 |
| 389867 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 700.01 до 900 р.) | 109,90 |
| 389868 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 900.01 до 1200 р.) | 129,90 |
| 389869 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 1200.01 до 1500 р.) | 159,90 |
| 389870 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 1500.01 до 1800 р.) | 199,90 |
| 389871 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 1800.01 до 2100 р.) | 239,90 |
| 389872 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 2100.01 до 2500 р.) | 289,90 |
| 389873 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 2500.01 до 3000 р.) | 349,90 |
| 389874 | Доп. гарантия 4 года (на КБТ от 3000.01 р.) | 399,90 |
| КБТ5ЛЕТ | 389875 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 150.01 до 200 р.) | 44,90 |
| 389876 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 200.01 до 300 р.) | 64,90 |
| 389877 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 300.01 до 400 р.) | 79,90 |
| 389878 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 400.01 до 500 р.) | 89,90 |
| 389879 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 500.01 до 600 р.) | 99,90 |
| 389880 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 600.01 до 700 р.) | 124,90 |
| 389881 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 700.01 до 900 р.) | 139,90 |
| 389882 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 900.01 до 1200 р.) | 159,90 |
| 389883 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 1200.01 до 1500 р.) | 189,90 |
| 389884 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 1500.01 до 1800 р.) | 239,90 |
| 389885 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 1800.01 до 2100 р.) | 279,90 |
| 389886 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 2100.01 до 2500 р.) | 339,90 |
| 389887 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 2500.01 до 3000 р.) | 409,90 |
| 389888 | Доп. гарантия 5 лет (на КБТ от 3000.01 р.) | 489,90 |
|   |   |   |   |
| МБТ2ГОДА | 389889 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 100.01 до 200 р.) | 24,00 |
| 389890 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 200.01 до 300 р.) | 39,00 |
| 389891 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 300.01 до 400 р.) | 49,00 |
| 389892 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 400.01 до 500 р.) | 59,00 |
| 389893 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 500.01 до 600 р.) | 69,00 |
| 389894 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 600.01 до 700 р.) | 84,00 |
| 389895 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 700.01 до 800 р.) | 99,00 |
| 389896 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 800.01 до 900 р.) | 109,00 |
| 389897 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 900.01 до 1000 р.) | 124,00 |
| 389898 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от 1000.01 до 1200 р.) | 149,00 |
| 389899 | Доп. гарантия на 2 года (на МБТ от от 1200.01 р.) | 159,00 |
| МБТ3ГОДА | 389900 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 100.01 до 200 р.) | 34,00 |
| 389901 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 200.01 до 300 р.) | 49,00 |
| 389902 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 300.01 до 400 р.) | 64,00 |
| 389903 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 400.01 до 500 р.) | 74,00 |
| 389904 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 500.01 до 600 р.) | 89,00 |
| 389905 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 600.01 до 700 р.) | 99,00 |
| 389906 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 700.01 до 800 р.) | 134,00 |
| 389907 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 800.01 до 900 р.) | 139,00 |
| 389908 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 900.01 до 1000 р.) | 149,00 |
| 389909 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от 1000.01 до 1200 р.) | 179,00 |
| 389910 | Доп. гарантия на 3 года (на МБТ от от 1200.01 р.) | 199,00 |

**Приложение № 3**

к Договору возмездного оказания услуг по программе «Сервис Плюс»

(для физических лиц)

(дата введения в действие: «11» июня 2018 г.)

**Перечень товаров в отношении которых оказывается услуга безвозмездного предоставления аналогичного товара во временное пользование на период оказания услуг, связанных с изъятием товара у Клиента, по программе «Сервис Плюс»**

Предоставление товаров подменного фонда осуществляется на следующие группы (подгруппы) либо виды товаров:

* холодильники и морозильники;
* посудомоечные машины;
* стиральные машины.