**Приложение № 1**

к Договору возмездного оказания услуг по Программе «Сервис Плюс»

(для физических лиц)

(дата введения в действие: «29» мая 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, посредством 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) неверной установки товара и (или) неверного использования;

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

д) 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, если товар ремонтировался не в 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 попаданием внутрь товара посторонних веществ, жидкостей;

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 не влечет за собой расторжение договора купли – продажи товара и прекращения обязательства Клиента по оплате товара, приобретённого в кредит/рассрочку/лизинг.

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 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.