

## **ДОГОВОР** **на возмездное оказание услуг по Программе Расширенного Сервиса**

Настоящий Договор публикуется на официальном сайте ЗАО «Патио» и является предложением неограниченному кругу лиц получить Услуги Расширенного Сервиса на определенных условиях (публичный договор). Заключить Договор оказания Услуг Расширенного Сервиса возможно в момент приобретения Товара, а также в течение трех месяцев с момента приобретения Товара. Для заключения настоящего Договора необходимо обратиться в магазин сети «5 элемент», а если Товар уже приобретен, то по месту приобретения Товара. Факт приобретения клиентом Программы Расширенного Сервиса подтверждает, что он согласен с ее условиями.

Для удобства покупателей и визуализации в торговом зале Программа Расширенного Сервиса оформлена в виде коробки и является товарной единицей.

**Закрытое акционерное общество «Патио»** в лице директора Морозова Максима Игоревича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Сервис-Провайдер» с одной стороны и лицо, присоединившееся к настоящему договору, именуемое в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### **1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ:**

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

**1.1.** Под Товаром для условий настоящего Договора понимается крупная бытовая техника, а именно:

- Стиральные машины с вертикальной загрузкой
- Стиральные машины с фронтальной загрузкой
- Стирально сушильные машины
- Сушильные машины
- Морозильники
- Холодильники

**1.2.** Консультации по эффективному использованию Товара – предоставление квалифицированными специалистами (сервисными менеджерами и продавцами консультантами, работающими в магазине) консультаций по вопросам правильного и эффективного использования Товара.

**1.3.** Ремонт Товара – восстановление работоспособности Товара; устранение неполадок, возникших при правильной эксплуатации Товара вследствие производственного недостатка, естественного износа, выхода из строя, вызванного перепадом напряжения в сети. При этом услуги по ремонту Товара не распространяются на комплектующие изделия.

**1.4.** Техническое обслуживание (далее ТО) Товара – проведение комплекса работ, включающих в себя диагностику и профилактическое обслуживание.

1.4.1. Диагностика Товара - проведение проверки качества с целью установления факта наличия или отсутствия недостатков Товара, а также выявление причин возникновения недостатков Товара.

1.4.2. Профилактическое обслуживание Товара – проведение комплекса работ направленных на поддержание штатного режима эксплуатации Товара.

ТО осуществляется по заявлению клиента 1 раз в течение календарного года.

**1.5.** Программа расширенного сервиса (далее ПРС) – совокупность услуг, перечисленных в п. 1.2., 1.3., 1.4., настоящего Договора, направленных на повышение качества послепродажного сервиса, посредством увеличения временного диапазона обслуживания Товара и расширения ассортимента услуг.

ПРС не отменяет и не заменяет гарантийные сроки, установленные законодательством, и сроки сервиса, установленные производителем.

Услуги, оказываемые в рамках ПРС, являются дополнительными услугами сверх установленных законодательством и производителями случаев гарантийного и сервисного обслуживания.

Период действия ПРС указывается на лицевой стороне договора и включает в себя Срок оказания услуг, вошедших в перечень гарантийных и сервисных услуг установленных законодательством и производителями, а также Срок оказания услуг, не вошедших в перечень гарантийных и сервисных услуг установленных законодательством и производителями.

Срок оказания услуг, вошедших в перечень гарантийных и сервисных услуг установленных законодательством и производителями, но оказываемых в рамках ПРС, начинается после окончания действия сроков гарантии и сервиса, установленных законодательством и производителями, и действует в пределах срока ПРС.

Срок оказания услуг, не вошедших в перечень гарантийных и сервисных услуг установленных законодательством и производителями, но предусмотренных ПРС начинается с момента приобретения ПРС и действует в пределах срока ПРС.

**1.6. Услуги Расширенного Сервиса (далее Услуги РС)** – услуги, перечисленные в п. 1.2., 1.3., 1.4. предоставляемые в рамках ПРС в соответствии с условиями настоящего Договора.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА:**

**2.1.** Сервис-Провайдер обязуется по заявлению Клиента предоставлять Услуги РС в следующих случаях:

2.1.1. приобретение Клиентом Товара вместе с ПРС;

2.1.2. приобретение Клиентом ПРС в течение трех месяцев с момента приобретения Товара.

**2.2.** По настоящему Договору Сервис-Провайдер обязуется предоставлять следующие Услуги РС:

2.2.1. Ремонт Товара в соответствии с условиями настоящего Договора. Услуги РС распространяются на предусмотренные производителем случаи поломок, а также на случаи выхода из строя Товара в результате перепада напряжения в сети.

2.2.2. Предоставление по письменному заявлению Клиента схожего по функциональности Товара на период оказания Услуг РС, связанной с изъятием Товара у Клиента, в порядке и на условиях предусмотренных законодательством.

2.2.3. Проведение консультаций по эффективному использованию Товара.

2.2.4. Проведение ТО Товара, включает в себя комплекс диагностических и профилактических работ, а так же технические консультации специалиста в отношении эксплуатации и самостоятельного ухода за товаром. Срок первого ТО наступает по истечении полугода со дня приобретения ПРС.

## **3. Идентификация Товара, на который распространяется настоящая ПРС**

3.1. Каждой ПРС присвоен индивидуальный код, позволяющий закрепить соответствующую программу за приобретенным Товаром. В момент приобретения программы в базе Сервис-Провайдера производится отметка о сопровождении определенного Товара определенной ПРС.

3.2. За Товаром (одной единицей Товара) может быть закреплена только одна ПРС.

3.3. Идентификация Товара, сопровождаемого ПРС, производится по индивидуальному коду ПРС.

Факт приобретения ПРС подтверждается копией чека и прилагается к Договору в момент оформления покупки.

## **4. Права и обязанности сторон.**

### **4.1. Клиент имеет право:**

4.1.1. Подавать заявку на получение Услуг РС при необходимости получения услуг, предусмотренных пунктами 2.2.1., 2.2.2., 2.2.4 настоящего Договора. Подача и оформление заявки осуществляется в магазине по месту совершения покупки. При составлении заявки на получение Услуг РС Клиент указывает паспортные данные.

4.1.2. Получать Услуги РС согласно поданной заявке, в соответствии с условиями настоящего Договора, в полном объеме, в установленные сроки и надлежащего качества в течение всего срока действия настоящей ПРС.

4.1.3. После проведения ремонта убедиться в работоспособности Товара.

4.1.4. Расторгнуть настоящий Договор с Сервис-Провайдером в случаях предусмотренных законодательством. Клиенту возвращается стоимость ПРС за неиспользованный период, которая определяется пропорционально стоимости ПРС за весь период действия ПРС. Стоимость услуги определяется на дату преискуранта действующего в момент приобретения ПРС.

### **4.2. Клиент обязан:**

4.2.1. Для получения Услуг РС Клиент предоставляет Сервис-Провайдеру следующие документы на Товар: гарантийный талон, настоящий Договор оказания Услуг РС, копию чека на приобретение ПРС.

4.2.2. В целях сохранности Товара при транспортировке до места оказания Услуг РС и обратно Клиент предоставляет Сервис-Провайдеру упаковку или другой материал пригодный для упаковки и безопасной транспортировки Товара. При невозможности предоставить упаковку (иной пригодный материал), Клиент дает расписку о том, что он уведомлен, что в процессе транспортировки не исключено механическое повреждение товара, с чем согласен и претензий не имеет. Расписка оформляется Клиентом в присутствии представителя Сервис-Провайдера.

Обязательства Сервис-Провайдера перед Клиентом по оказанию услуг в рамках ПРС за использованный период считаются выполненными надлежащим образом, в случаях:

Отсутствия мотивированного отказа от принятия Услуг РС в трехдневный срок с момента предоставления акта приема-передачи Товара;

Отсутствия обращений Клиента в использованном периоде к Сервис-Провайдеру с соответствующими требованиями по предоставлению Услуг РС.

#### **4.3. Сервис – Провайдер имеет право:**

4.3.1. В одностороннем порядке изменять условия Договора оказания Услуг РС с последующим размещением соответствующей информации на сайте не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты вступления в действие соответствующих изменений.

4.3.2. Предоставлять Услуги РС лично собственными силами в своих сервисных центрах или привлекать для оказания услуг других лиц, при этом Сервис-Провайдер остается ответственным за надлежащее предоставление услуг.

4.3.3. В одностороннем порядке продлевать срок предоставления Услуг РС, если в ходе ремонта Товара станет очевидно, что в установленный срок работа не будет выполнена по причине отсутствия необходимых деталей или сложности работ. Срок предоставления Услуг РС продлевается до полного их исполнения, при этом срок действия настоящей ПРС остается неизменным.

4.3.4. Не осуществлять ремонт Товара в случаях:

если обнаружен факт не соблюдения правил транспортировки и условий эксплуатации, установки или хранения Товара, изложенных в инструкции, гарантийном талоне или других сопроводительных документах.

если Товар имеет следы неквалифицированного ремонта.

если дефект Товара возник в результате механического повреждения.

если обнаружены повреждения, вызванные попаданием внутрь Товара посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых или других внешних воздействий.

необходимости замены аксессуаров и/или расходных материалов (элементов питания (батареек), электрических лампочек).

наличия повреждений, вызванных использованием нестандартных и/или некачественных расходных материалов, элементов питания, телекоммуникационных, кабельных сетей или других воздействий внешней среды.

если произошло изменение внешнего вида Товара, в т.ч. изменение или удаление серийного номера.

если Товар ремонтировался не в уполномоченном сервисном центре, согласие, на услуги которого Сервис-Провайдер не предоставлял.

если были произведены самостоятельные ремонт или модернизация.

В случае выявления Сервис-Провайдером нарушений, предусмотренных п. 4.3.4 настоящего Договора, стоимость ПРС не возвращается, о чем Клиент уведомлен и с чем согласен.

#### **4.4 Сервис-Провайдер обязан:**

4.4.1. Предоставлять Услуги РС, предусмотренные п. 2.1., 2.2.1., 2.2.2. и 2.2.4. настоящего Договора.

4.4.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента оформления и подачи заявки на получение Услуг РС приехать к Клиенту, по адресу указанному последним в заявке.

4.4.3. Проводить диагностику товара, определять неполадки, если они попадают под категорию определенную п. 1.3. и 1.4. настоящего Договора, устранять их. В случае невозможности выполнения работ предусмотренных п. 1.3. и 1.4. непосредственно по адресу, указанному клиентом, за свой счет и своими силами доставить товар в сервисный центр.

4.4.4. Предоставить Услуги РС в течение 45 календарных дней с момента принятия Товара на сервис.

4.4.5. Своевременно сообщить клиенту о продлении срока предоставления Услуг РС, в соответствии с условиями настоящего Договора п. 4.3.3

4.4.6. После предоставления Услуг РС на обратной стороне бланка Договора сделать отметку о выполненных работах (дата, перечень работ, реквизиты стороны выполнявшей работы).

4.4.7. За свой счет и своими силами доставить отремонтированный товар по адресу Клиента.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ СЕРВИС-ПРОВАЙДЕРА. ПОРЯДОК, СРОКИ И ФОРМЫ ОПЛАТЫ**

**5.1.** Стоимость ПРС в соответствии с условиями настоящего Договора, определяется в зависимости от стоимости приобретенного Товара и срока ПРС в сети магазинов «5 элемент», в соответствии с ниже приведенной таблицей, по следующей схеме:

определяется, в какой ценовой диапазон согласно стоимости попадает приобретенный Товар.

определяется срок, на который приобретается ПРС, о чем делается соответствующая отметка на лицевой стороне настоящего Договора.

определяется стоимость ПРС.

Стоимость товара (бел. руб.)		Стоимость ПРС (бел. руб.)	
от	до	на 4 года	на 5 лет
150	200	30	50
200.01	300	50	60
300.01	400	60	75
400.01	500	70	85
500.01	600	90	110
600.01	700	100	130
700.01	1000	120	150
1000.01	1300	135	170
1300.01	1500	170	220
1500.01	1800	210	265
1800.01	2000	310	410
2000.01	-	350	450

\*Стоимость ПРС устанавливается за весь период действия ПРС и распределяется пропорционально количеству дней в периоде ПРС.

**5.2.** В стоимость ПРС включается стоимость деталей, необходимых для ремонта Товара.

**5.3.** Стоимость ПРС оплачивается в кассах сети магазинов «5 элемент» во время приобретения Товара или в течение 3-х месяцев с момента приобретения товара.

**5.4.** Настоящий Договор вступает в силу с момента оплаты Клиентом ПРС и действует в течение срока ПРС. По истечении срока Услуги РС не оказываются.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

**6.1.** Стороны при исполнении настоящего Договора руководствуются принципами добросовестности, разумности, конфиденциальности, надлежащего исполнения взятых на себя обязательств и исходят из доверительного характера настоящего Договора.

**6.2.** За несвоевременное исполнение своих обязательств Сервис-Провайдер уплачивает Клиенту пеню в размере 0,15% от стоимости несвоевременно оказанных услуг за каждый день просрочки.

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**7.1.** Условия данного Договора не распространяются на условия пользования дисконтными картами сети магазинов «5 элемент».

**7.2.** Сервис-Провайдер имеет право в одностороннем порядке изменять условия настоящего Договора. Действующая редакция Договора оказания Услуг РС публикуется на сайте <http://www.5element.by>

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

**7.4.** Настоящий Договор действует только на территории Республики Беларусь.

## 8. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ СТОРОН:

**Сервис-Провайдер:**

ЗАО «ПАТИО»

Адрес: 220005, г. Минск, пр. Независимости, д. 58, комн. 301

Р/с BY84MTBK30120001093300065004 в ЗАО «МТБанк», г. Минск,

код МТБКBY22 УНП 100183195, ОКПО 14525120

**Я, Клиент, ознакомлен и согласен с условиями настоящего договора**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)