

ДОГОВОР дополнительного гарантийного обслуживания товара «Сервис Плюс»

Товарищество с ограниченной ответственностью «Мечта Маркет» (далее – Компания) с одной стороны и физическое лицо, оплатившее стоимость услуг по дополнительному гарантийному обслуживанию «Сервис Плюс» (далее – Клиент) с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем (далее – Договор):

Понятия, используемые в настоящем Договоре:

Карта «Сервис Плюс» (далее - Карта) – документ, подтверждающий заключение настоящего Договора между Клиентом и Компанией;

Услуги – услуги, выполняемые Компанией по дополнительному обслуживанию Товара на условиях Договора, виды и объем которых указан в настоящем Договоре и в приложении №1 к Договору. Услуги выполняются по месту предъявления Карты. Услуги выполняются при наступлении случаев, определенных Договором;

Товар – товар, приобретенный Клиентом в сети магазинов «Мечта», принадлежащих Компании, и указанный в приложении №1 к Договору, наименование, серийный номер или номер чека продажи товара, модель которого указаны на Карте. К Товару не относятся комплектация, которая сопровождает данный Товар, расходные материалы, аксессуары;

Гарантийный срок – срок, в течение которого действует гарантия изготовителя или продавца согласно гарантийному талону на Товар;

Клиент/Держатель Карты – физическое лицо, купившее одновременно с Товаром Карту, или предъявившее Компании Товар и Карту с целью получения Услуг в соответствии с настоящим Договором.

1. Предмет Договора

1.1. Клиент оплачивает, а Компания оказывает Клиенту Услуги по дополнительному гарантийному обслуживанию Товара при наступлении определенных Договором случаев и на условиях настоящего договора.

1.2. Объем Услуги, условия, порядок и сроки их выполнения определены настоящим Договором и указаны на Карте.

1.3. Оплата Клиентом Услуги и подписание им Карты, означает, что Клиент ознакомился и принял условия настоящего Договора и дает Компании свое согласие на сбор, обработку и хранение своих персональных данных. Компания обязуется использовать персональные данные для выполнения обязательств по настоящему Договору и соблюдать требования текущего законодательства о персональных данных.

2. Объем Услуг и порядок их выполнения

2.1. Услуги осуществляются согласно технической документации товара (инструкция, паспорт и т.д.) с целью привести Товар в рабочее состояние.

Рабочим состоянием Товара является состояние, при котором имеется возможность использовать Товар в соответствии с его назначением согласно техническим характеристикам.

В объем Услуги включены диагностика, ремонтные работы, при необходимости замена запасных частей. Указанный объем Услуги выполняется при условии, если недостатки Товара возникли по вине изготовителя Товара или в результате скачка напряжения электросети или внезапного прекращения подачи воды.

2.2. Компания вправе отказать в выполнении Услуг в следующих случаях:

1) если неисправность Товара возникла в результате воздействия непреодолимых сил или других воздействий окружающей среды (попадание внутрь различных веществ, насекомых, животных, следов их жизнедеятельности и т.п.) либо в результате нарушения условий хранения, транспортировки и/или эксплуатации Товара, которые рекомендованы в эксплуатационных документах на Товар;

2) если обнаружено, что Товар ремонтировался или обслуживался лицами, не уполномоченными Компанией или производителем Товара;

3) если Товар использовался не для бытовых нужд в коммерческих целях, не имея указаний на это в технической документации Товара;

4) если на Товаре и/или на Карте отсутствует и/или повреждена информация о модели и серийном номере Товара;

5) если Клиентом превышено количество обращений, указанных в пунктах 2.11. и 2.12. Договора;

б) если Товар содержит дефекты, которые не влияют на его безопасное использование, не нарушают основной функционал Товара и/или не мешают его стандартной работе.

2.3. Услуги не заменяют собой исполнение гарантийных обязательств, указанных в гарантийном талоне продавца и/или производителя Товара, и могут производиться с момента приобретения и до даты, указанной на Карте.

2.4. Компания вправе привлекать к выполнению Услуг третьих лиц, в том числе передавать Товар для выполнения Услуг в сервисные центры без уведомления Клиента и без согласования с ним.

2.5. Услуги выполняются при предъявлении Клиентом надлежаще оформленной Карты и соответствия идентификационной информации о Товаре на Карте с идентификационной информацией на Товаре, с которым обращается Держатель карты.

2.6. Компания принимает Товар и подписывает с Держателем карты Акт приема-передачи товара, составленный по форме согласно приложению №3 к Договору, согласно которому Клиент передает Товар Компании для его дальнейшей отправки в сервисный центр и выполнения диагностики и/или ремонта.

2.7. Срок выполнения Услуг не должен превышать 45 (сорок пять) календарных дней с даты приема Товара Компанией, указанной на Акте приема-передачи, за исключением случаев, указанных в п. 2.8. Договора.

2.8. В случае если сервисным центром установлены повреждения, возникшие в случаях, указанных в подпунктах 1) -3) пункта 2.2. Договора, Компания вправе:

- продлить срок, указанный в п. 2.7. Договора, для выполнения Услуг;
- предложить Держателю карты осуществить ремонт на платной основе (при условии оплаты Держателем карты стоимости запасных частей, необходимых для выполнения Услуг, и ремонтных работ по стоимости, определяемой сервисным центром);
- отказать в обмене Товара и/или возврате стоимости Товара;
- отказать в выполнении Услуг, в том числе в случае отказа Держателя карты от оплаты запасных частей и/или ремонта.

2.9. В случае отказа Держателя карты от выполнения Услуг, в том числе на платной основе, Компания возвращает Держателю карты Товар.

2.10. При отказе Компании от выполнения Услуг по основаниям, указанным в подпунктах 1) – 5) пункта 2.2. Договора обязательства по Договору считаются исполненными в полном объеме и действие Договора прекращается исполнением.

2.11. Количество обращений для произведения Услуг составляет не более двух раз в год, за исключением случаев, указанных в п. 2.12. Договора.

2.12. В случае неисправности Товара, возникшей по причине скачков напряжения в электросети и/или внезапного прекращения подачи воды, повлекшей за собой прекращение возможности использования полного функционала Товара, указанного в его технической документации, количество обращений для оказания Услуги составляет один раз за весь период действия настоящего Договора.

2.13. Возврат Товара Компанией Клиенту осуществляется путем подписания Акта возврата Товара потребителю, составленного по форме согласно приложению №4 к Договору.

3. Обмен и возврат стоимости Товара

3.1. Обмен или возврат стоимости Товара, может быть осуществлен в следующих случаях:

- 1) если оказание Услуг невозможно в течение срока, предусмотренного в п. 2.7. Договора;
- 2) если оказание Услуг невозможно, в том числе ввиду отсутствия запасных частей у сервисного центра.

Настоящий пункт не распространяется на Товар, недостатки (дефекты, повреждения и др.) которого возникли в случаях, предусмотренных в п. 2.2. Договора.

3.2. Обмен Товара либо возврат стоимости Товара осуществляется в магазине, в котором был приобретен Товар.

3.3. Для осуществления обмена или возврата стоимости Товара Держатель карты предоставляет Компании:

- 1) заявление Держателя карты об обмене или возврате стоимости Товара,
- 2) Товар,
- 3) акт сервисного центра о состоянии Товара с указанием одного из условий, предусмотренного в п. 3.1. Договора.

3.4. Обмен Товара осуществляется на аналогичный товар. При замене Товара с недостатками на товар той же марки, модели и артикула перерасчет цены не производится.

3.5. Если аналогичная модель Товара отсутствует в магазине, и Компания не имеет возможности поставить Держателю карты аналогичный Товар, то Держатель карты вправе осуществить обмен Товара на товар другой марки, модели или артикула и, в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, Держатель карты оплачивает разницу в ценах. В случае, когда цена Товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах возвращается Держателю карты в виде бонусных единиц на бонусный счет Держателя карты из расчета: 1 бонусная единица = 1 тенге.

3.6. В случае отказа Держателя карты от доплаты, стороны расторгают Договор, и Клиенту возвращается стоимость Товара, оплаченная им в момент покупки Товара. Договор прекращается исполнением с даты перечисления Клиенту стоимости Товара.

3.7. При осуществлении возврата стоимости Товара в течение Гарантийного срока по случаям, которые входят в гарантийные обязательства изготовителя Товара, стоимость Товара возвращается Держателю карты в соответствии с требованиями закона, а возврат стоимости Карты осуществляется в виде бонусов на бонусный счет Держателя карты из расчета: 1 бонусная единица = 1 тенге.

3.8. При осуществлении возврата стоимости Товара в течение Гарантийного срока по случаям, которые не входят в гарантийные обязательства изготовителя Товара, а также после истечения Гарантийного срока, но в течение действия Карты, стоимость Товара возвращается Держателю карты в виде бонусов на бонусный счет Держателя карты из расчета: 1 бонусная единица = 1 тенге, а возврат стоимости Карты не осуществляется.

3.9. Обмен Товара и возврат стоимости Товара осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня предоставления Клиентом/Держателем карты Товара и документов, указанных в п. 3.3. Договора.

3.10. В случае обмена или возврата стоимости Товара договор прекращается исполнением, и обязательства Компании считаются исполненными в полном объеме.

4. Стоимость и порядок расчетов

4.1. Стоимость Услуги, указанной в п. 1.1. Договора, указывается на Карте и рассчитывается согласно Приложению №2 к Договору и зависит от стоимости Товара и срока, в течение которого действует настоящий Договор.

4.2. Оплата Услуги осуществляется в магазине, в котором приобретается Товар одновременно с покупкой Товара.

5. Гарантия качества выполненных Услуг

5.1. Компания гарантирует качество выполненных Услуг при условии эксплуатации Товара после выполнения Услуг в соответствии с требованиями эксплуатационных документов изготовителя Товара. Гарантийный срок на качество выполненных Услуг составляет три месяца со дня подписания Акта возврата Товара потребителю согласно приложению №4 к Договору.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Компания освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора, в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

6.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых они не несут ответственности, такие, как, но не ограничиваясь, война, эпидемии, аварии, пожары, землетрясения, наводнения, а также издание государственными органами нормативных правовых актов, вследствие которых исполнение обязательств по настоящему Договору становится невозможным полностью или частично.

6.3. Если для Компании или Клиента в силу вышеуказанных обстоятельств создалась невозможность исполнения каких-либо обязательств по настоящему Договору, то Компания или Клиент, не позднее 5 календарных дней от обнаружения невозможности исполнения обязательств, обязаны известить об этом другую сторону по средствам звонка на контактный номер или электронную почту. Факты, содержащиеся в таком извещении, должны быть документально подтверждены компетентными органами Республики Казахстан.

6.4. Не уведомление или несвоевременное извещение о наступивших чрезвычайных обстоятельствах лишает сторону права ссылаться на какое-нибудь из них в качестве основания, освобождающего её от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.

6.5. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, срок выполнения обязательств по настоящему Договору может быть продлен соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

7. Срок действия Договора и заключительные положения

7.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня оплаты и получения Клиентом оформленной Карты и действует в течение срока, указанного на Карте, или до даты превышения количества обращений согласно п. 2.11. Договора, в зависимости от того, что наступит ранее.

7.2. Договор прекращается и обязательства по нему являются исполненными в следующих случаях:

- 1) истечение срока действия Карты,
- 2) замена Товара или возврат стоимости Товара, согласно разделу 3. Договора,
- 3) наступление случаев, указанных в п. 2.9. Договора,
- 4) использование Держателем карты всего объема Услуг, предусмотренного в п.

2.11. Договора.

7.3. Компания оставляет право изменить условия настоящего Договора в одностороннем порядке. В случае изменения условий настоящего договора Компания не обязана оповещать Клиента о изменениях. Если измененные условия не будут устраивать Клиента, он в праве расторгнуть договор на изложенных выше в Договоре условиях.

7.4. Предложение заключить настоящий Договор действительно в отношении только физического лица, приобретающего Товара в магазинах Компании под торговой маркой «Мечта».

7.5. Настоящий Договор заключается путем принятия Клиентом предложения на заключение данного Договора, включая все указанные приложения, вследствие чего условия настоящего Договора не могут быть изменены по предложению Клиента или Держателя карты на протяжении всего срока действия Договора.

7.6. Заключая настоящий Договор, Клиент/Держатель карты соглашается получать информацию от Компании о проводимых ею мероприятиях (акциях, опросах и т. д.) и вправе принять в них участие на определяемых Компанией для таких мероприятий условиях.

7.7. Компания не несет ответственности за непредоставление информации, а равно за неисполнение или несвоевременное исполнение каких-либо обязательств по настоящему Договору, если это объективно вызвано несвоевременным извещением Клиентом об изменении своих персональных данных. Об изменении этих данных Клиент должен уведомить Компанию в течение пятнадцати дней с даты таких изменений, путем подачи заявления в магазине Компании.

7.8. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Договором, отношения сторон регулируются подлежащими применению к таким отношениям нормами законодательства.

Виды оказываемых Услуг по категориям товаров

| Категория товаров | Виды оказываемых Услуг |
|--|---|
| Телевизоры, Домашние кинотеатры, DVD-проигрыватели, Blue-ray-проигрыватели, Музыкальные центры, Магнитолы, Игровые приставки, Кондиционеры, Сушильные машины, Морозильники лари, Морозильники, Шкафы-витрины, Плиты электрические, Плиты газовые, Плиты комбинированные, Варочные панели электрические, Варочные панели газовые, Варочные панели комбинированные, Духовые шкафы газовые, Духовые шкафы электрические, Микроволновые печи, Вытяжки, Пылесосы, Ноутбуки, Моноблоки, Мониторы, Персональные компьютеры, Обогреватели | Диагностика. Ремонт по гарантийным случаям. Устранение заводских дефектов. Ремонт неисправностей, возникших в результате скачков напряжения от попадания молнии, перенапряжения сети и т. п. |
| Стиральные машины, Посудомоечные машины, Холодильники | Диагностика. Ремонт по гарантийным случаям. Устранение заводских дефектов. Ремонт неисправностей, возникших в результате скачков напряжения от попадания молнии, перенапряжения сети и т. п. Ремонт неисправностей, возникших в случае прекращения подачи воды в водопроводной сети. |

Приложение №2
к договору дополнительного гарантийного
обслуживания товара «Сервис Плюс»

Стоимость услуг

| СТОИМОСТЬ ТОВАРА, ТГ. | | СТОИМОСТЬ УСЛУГИ «СЕРВИС ПЛЮС», (тенге) | |
|--------------------------|---------------|---|--------------------------------------|
| ОТ | ДО | Период действия договора - 2 ГОДА | Период действия договора - 3 ГОДА |
| 0 | 24999 | 2500 | 3500 |
| 25000 | 49999 | 5000 | 7500 |
| 50000 | 74999 | 7000 | 11000 |
| 75000 | 99999 | 10000 | 15000 |
| 100000 | 149999 | 15000 | 22000 |
| 150000 | 199999 | 20000 | 30000 |
| 200000 | 249999 | 25000 | 37000 |
| 250000 | 299999 | 29000 | 45000 |
| 300000 | 399999 | 37000 | 56000 |
| 400000 | 499999 | 50000 | 75000 |
| 500000 | 749999 | 70000 | 105000 |
| 750000 | 999999 | 97000 | 140000 |
| 1000000 | 1249999 | 115000 | 180000 |
| 1250000 | 1499999 | 160000 | 240000 |
| 1500000 | 2999999 | 280000 | 420000 |
| 3000000 | свыше 3000000 | 390000 | 590000 |
