

Договор ТОО «Компания Эврика» о предоставлении услуг дополнительной гарантии «Smart Service»

Товарищество с ограниченной ответственностью «Компания Эврика» (далее, «**Компания**») настоящим предлагает неограниченному кругу физических лиц заключить настоящий договор (далее, «**Договор**») о предоставлении услуг дополнительной гарантии «Smart Service» (далее, «Smart Service») на нижеследующих условиях путем присоединения к нему, согласно нижеследующим условиям и порядку.

1. Понятия, используемые в настоящем Договоре

- 1.1. **Клиент** – физическое лицо, обратившееся с заказом к Компании в соответствии с условиями настоящего Договора, а также лицо подписавшее Сертификат и оплатившее цену Договора, согласно его условиям.
- 1.2. **Исполнитель** – Компания, а также связанные с ней лица, оказывающие услуги Клиенту по Договору через Сервис Центры (далее, «**СЦ**»).
- 1.3. **Услуги** – услуги дополнительной гарантии «Smart Service», выполняемые Компанией по дополнительному обслуживанию Товара на условиях Договора, виды и объем которых указан в настоящем Договоре;
- 1.4. **Товар** – товар, приобретенный Клиентом в сети магазинов «Evrika», принадлежащих Компании, серийный номер которого указан в Сертификате. К Товару не относятся комплектация, которая сопровождает данный Товар, расходные материалы, аксессуары;
- 1.5. **Сертификат** – заявление Клиента о присоединении к настоящему Договору, по которому Клиент обращается с запросом оказать Услуги, согласно условиям настоящего Договора, а также документ, подтверждающий факт получения результатов Услуг, является неотъемлемой частью настоящего Договора, форма которого определен в Приложении № 1 к настоящему Договору;
- 1.6. **Договор** - публичная оферта-предложение заключить настоящий договор на оговоренных Компанией в настоящем Договоре условиях;
- 1.7. **Сайт** - интернет-ресурс Компании по адресу: <https://evrika.com>
- 1.8. **Сервис менеджер** - сотрудник магазина, в функциональные обязанности которого входит работа с дефектным товаром и консультация в отношении Услуг «Smart Service».

Настоящий Договор является публичным и определяет правоотношения между Клиентом и Компанией.

2. Предмет Договора

- 2.1. Компания организует оказание Услуг «Smart Service», согласно условиям настоящего Договора, а Клиент оплачивает их стоимость.
- 2.2. Объем Услуг «Smart Service», условия, порядок и сроки их выполнения определены настоящим Договором и указаны в Сертификате.
- 2.3. Услуги производятся в соответствии с прилагаемыми к Товару эксплуатационными документами (инструкцией, техническим паспортом и т.д.) в отношении Товара, приобретенного Клиентом в магазинах торговой сети «Evrika».

- 2.4. Компания вправе по своему усмотрению привлекать к выполнению предусмотренных настоящим Договором Услуг «Smart Service» третьих лиц или Исполнителей.
- 2.5. Услуги «Smart Service» по настоящему Договору не являются гарантией качества и не подменяют собой обязательств продавца, связанные с исполнением гарантийных обязательств продавца (импортера) и/или производителя Товара в течение гарантийного периода.
- 2.6. Настоящий Договор считается заключенным и приобретенный Клиентом Товар подлежит обслуживанию в рамках Услуг «Smart Service» на предусмотренных в Договоре условиях с момента оплаты Клиентом Товара в счет Компании и одновременным подписанием Сертификата, и его передачей работнику Компании.

3. Услуги

- 3.1. Услуги по настоящему Договору выполняются при условии оплаты Клиентом цены Договора, что подтверждается выдачей ему кассового чека, а также заполнения и подписания Клиентом Сертификата.
- 3.2. Услуги исполняются без взимания с Клиента дополнительной платы, за исключением возмещения Клиентом Компании стоимости комплектующих частей в случаях, предусмотренных настоящим Договором.
- 3.3. Услуги «Smart Service» исполняются на основании заключенного Договора между Клиентом и Компанией путем передачи Товара на обслуживание в магазине Компании «Evrika», где был приобретен Товар, а также с учетом условия, определенных в Договоре и Сертификате. Адреса магазинов размещены на Сайте.
- 3.4. Клиент самостоятельно (без участия Компании) организует перевозку и / или доставку для обслуживания Товара в рамках Услуг «Smart Service», в магазин торговой сети «Evrika», где был приобретен Товар, путем обращения к Сервис менеджеру в соответствующем магазине торговой сети «Evrika».
- 3.5. Компания принимает Товар и предоставляет Клиенту акт приема-передачи, подтверждающий приемку Товара для оказания Услуг «Smart Service». Вместе с Товаром Клиент передает принимающему лицу прилагавшийся к Товару в момент покупки эксплуатационный документ, в том числе содержащий описание и порядок эксплуатации Товара (инструкцию, технический паспорт и т.д.), а также предъявляет Сертификат, подписанный Компанией и Клиентом.
- 3.6. Услуги по настоящему Договору исполняются без взимания с Клиента дополнительной платы производятся исключительно в объемах и условиях, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору и настоящем Договоре.
- 3.7. Срок выполнения Услуг не должен превышать 60 рабочих дней с даты приемки Товара, при наличии необходимых комплектующих частей

(расходных материалов). В случае отсутствия необходимых для выполнения Услуг «Smart Service» комплектующих частей (расходных материалов), срок выполнения Услуг продлевается на срок заказа и поставки (доставки) ему производителем (иным поставщиком) необходимых для выполнения Услуг «Smart Service» комплектующих частей (расходных материалов), но не более чем на 60 рабочих дней.

3.8. Компания вправе предложить Клиенту выплату 100% компенсации стоимости Товара путем зачисления Smart бонусов пропорционально стоимости Товара, согласно стоимости, указанной в соответствующем кассовом чеке, если срок выполнения Услуг «Smart Service» с учетом его продления для поставки (доставки) комплектующих частей превышает 120 рабочих дней, а также в случае невозможности приобретения комплектующих в связи с их отсутствием на рынке.

3.9. Перечень и объем Услуг «Smart Service» ограничен следующими услугами и работами:

- 3.9.1. Консультация по использованию Товаром;
- 3.9.2. Диагностика;
- 3.9.3. Ремонт по гарантийным случаям, естественному износу деталей. Устранение скрытых дефектов;
- 3.9.4. Ремонт неисправностей, возникших в результате скачков напряжения от попадания молнии, перенапряжения сети.
- 3.9.5. Ремонт неисправностей, возникших в случае прекращения подачи воды в водопроводной сети.

3.10. Клиенту может быть отказано в выполнении Услуг в следующих случаях:

- 3.10.1. Расходные и комплектующие материалы (батарейки, аккумуляторы, элементы питания, сетевые адаптеры, электрические лампочки, картриджи, мешки для пылесосов и т.д.);
- 3.10.2. Косметические дефекты, не мешающие работе техники и не нарушающие ее безопасное использование;
- 3.10.3. Механические повреждения техники, касающиеся корпусных деталей, сломанных электронных и механических узлов основного изделия;
- 3.10.4. Повреждения товара вследствие нарушений рекомендованных производителем правил его использования, хранения и транспортировки, указанных в инструкции;
- 3.10.5. Ремонт Товара в случаях обнаружения неквалифицированного вмешательства и самостоятельного ремонта и модернизации. Установку (монтаж) техники;
- 3.10.6. Повреждения, связанные с воздействием внешней среды: пожар, наводнение и другие случаи непреодолимой силы, а также, возникшие в результате вреда, причиненного насекомыми и животными;
- 3.10.7. Неработоспособность товара в результате причинение вреда третьим лицом;
- 3.10.8. Сервисное обслуживание в других организациях. Обслуживания в неавторизованных сервисных центрах;
- 3.10.9. Повреждения в результате попадания внутрь изделия жидкости и/или посторонних предметов;

- 3.10.10. если установлено, что Товар использовался не по назначению;
 - 3.10.11. если предназначенный для удовлетворения личных потребностей в быту Товар использовался в коммерческих целях;
 - 3.10.12. если на Товаре и/или на Карте отсутствует и/или повреждена информация о модели и серийном номере товара;
 - 3.10.13. дефекты, возникших вследствие нормального износа или старения;
 - 3.10.14. дефекты, возникших в результате использования программного обеспечения, устройств, сопутствующих материалов или других элементов, не входили в базовую комплектацию устройства;
 - 3.10.15. неисправности, являющиеся следствием вредоносного действия программного обеспечения («вируса»).
- 3.11. В случае если по заключению Компании или Исполнителя Товар не подлежит ремонту при отсутствии оснований, предусмотренных в пункте 3.10. настоящего Договора, Клиент имеет право на выплату (компенсации) 100% стоимости Товара путем зачисления Smart бонусов пропорционально стоимости Товара, указанной в кассовом чеке на Товар, при условии, что Клиент безвозмездно передаст Товар в собственность Компании, стоимость которого выплачена (компенсирована) Компанией Smart бонусами.

После реализации вышеуказанного пункта все обязательства Компании считаются исполненными, а Договор между Клиентом и Компанией прекращённым.

На новый товар, который был обменян на Товар, не подлежащий ремонту на основании соответствующего акта СЦ, и на товар, который приобретен на Smart бонусы, условия настоящего Договора не распространяются.

- 3.12. Прием Товара для исполнения Услуг «Smart Service» в СЦ, как и возврат после осуществления Услуг «Smart Service», производится в рабочее время соответствующего СЦ и магазинов торговой сети «Evrika».
- 3.13. Услуги «Smart Service» исполняются в течение срока действия Услуг «Smart Service», выбранных, согласно Сертификата Клиента, за которые была произведена оплата Клиентом в счет Компании.

4. ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. Право заказать оказание Услуг в течение срока действия настоящего Договора на предусмотренном в нем условиях возникает у Клиента с момента оплаты стоимости «Smart Service» при подписании Сертификата.
- 4.2. Для заключения настоящего Договора Клиент выбирает срок его действия (количество лет) в соответствии с Приложением №2 к Договору. Цена настоящего Договора определяется в зависимости от стоимости приобретаемого Товара и выбранного Клиентом срока действия настоящего Договора относительно выбранного количества лет в рамках Услуг «Smart Service».

- 4.3. Цена «Smart Service» включает консультацию по использованию приобретенным Клиентом Товара, к которому распространяется условия настоящего Договора, если консультация выполнена, тогда стоимость настоящего Договора считается потраченной, а Компания выполняла Договор в полном объеме, при этом Компания обязана произвести услуги «Smart Service» в отношении Товара при обращении Клиента к Компании или Исполнителю, согласно условиям настоящего Договора.

5. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ УСЛУГ «SMART SERVICE» И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 5.1. Прием-передача Услуг «Smart Service» по консультации относительно пользования Товаром принимается путем подписания Сертификата.
- 5.2. Прием-передача выполненных по заявкам Клиента Услуг «Smart Service» производится Клиентом путем подписания им соответствующего документа по форме СЦ (или Компании) после выполнения Услуг «Smart Service».

6. УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ НА ВЫПОЛНЕННЫЕ УСЛУГ

- 6.1. Компания гарантирует качество выполненных Услуг «Smart Service», в том числе отсутствие связанных с ними скрытых дефектов, только в случае эксплуатации Товара после выполнения услуг в соответствии с требованиями эксплуатационных документов. Срок такой гарантии составляет 3 (три) месяца с момента передачи Товара Клиенту.
- 6.2. В рамках настоящего Договора Компания производит Услуги «Smart Service» исключительно в отношении того Товара, который был приобретен у Компании в торговой сети «Evrika», и серийный номер, которого указан Сертификате. Серийный номер Товара при отсутствии возможности заполнения в магазине Сервис менеджером, Клиент заполняет данные в Сертификате самостоятельно.
- 6.3. Компания проверяет факт приобретения Товара у Компании в торговой сети «Evrika», если Клиент представил ложные сведения, что товар был приобретен в торговой сети «Evrika», Компания отказывает в обслуживании товара в рамках Услуг «Smart Service» и оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы.

7. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА «Smart Service»

- 7.1. В случае возврата «Smart Service» клиентом:
- Со дня покупки в течение 14 календарных дней, исполнитель возвращает клиенту 100 % оплату в денежном эквиваленте;
 - после 14 календарных дней со дня покупки, с учётом не использованных дней услугами «Smart Service» исполнитель возвращает фактический остаток в бонусном эквиваленте (бонусная карта «Smart Bonus») клиенту;
- 7.2. В случае истечения срока дополнительной гарантии «Smart Service», с условием, что клиент не пользовался услугами исполнителя, клиент вправе истребовать в течение 14 календарных дней полную стоимость в бонусном эквиваленте.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ОСТАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

- 8.1. Настоящий Договор заключается (акцептуется Клиентом) путем оплаты его цены в счет Компании и подписанием Сертификата. Договор считается заключенным в момент оплаты стоимости Услуг «Smart Service», согласно цены, указанной в подписанном Клиентом Сертификате.
- 8.2. Настоящий Договор может быть заключен (акцептован) только в день покупки, согласно пункту п. 7.1. Договора.
- 8.3. Данный Договор действует в течение срока действия Услуг «Smart Service», выбранных, согласно Сертификата Клиента, за которые была произведена оплата Клиентом в счет Компании. Договор прекращает свое действие после истечения срока действия «Smart Service», выбранного Клиентом, согласно Сертификата, или в момент наступления одного из событий, описанных в п. 3.11. Договора, в зависимости от того, что наступит ранее, срок истечения Договора в рамках оплаченного «Smart Service» или наступление событий, указанных в п. 3.11. Договора.
- 8.4. Оплатой цены настоящего Договора и заполнением, и подписанием Сертификата Клиентом, Клиент подтверждает, что он до заключения настоящего Договора ознакомился с условиями настоящего Договора, которые ему понятны и безусловно акцептованы.
- 8.5. Предложение заключить настоящий Договор неограниченно во времени с учетом условий, изложенных в настоящем Договоре, до тех пор, пока Компания не отзовет Договор или не заменит ее своим новым Договором в измененной редакции. Изменение условий предложения (оферты) не влечет изменения условий настоящего Договора, если Клиент заключил его до введения в действие таких изменений или отзыва настоящей оферты, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Договоре.
- 8.6. Компания вправе в одностороннем порядке изменить условия заключенного с Клиентом Договора путем соответствующего публичного Уведомления и публикации изменённого текста Договора на Сайте. Клиент обязан проверять Сайт на ребе одного месяца с целью ознакомления с изменениями в Договор.
- 8.7. Настоящий Договор опубликован и заключается на русском и казахском языках путем подписания Сертификата также на русском и казахском языках, при несоответствии и / или разночтении текстов Договора и Сертификата на казахском и русском языках, их тексты на русском языке имеют преимущественную силу.

С уважением,

ТОО «Компания Эврика»

Приложение №1 к Договору ТОО «Компания Эврика» о предоставлении услуг дополнительной гарантии «Smart Service»

СЕРТИФИКАТ № _____

к Публичному договору о предоставлении Услуг дополнительной гарантии «Smart Service» (далее, «Договор»),
опубликованному на сайте <https://evrika.com>

Договор о предоставлении услуг дополнительной гарантии «Smart Service» (далее - Договор) заключается путем присоединения физического лица - гражданина (далее - Клиент), который намерен получать услуги дополнительной гарантии «Smart Service», к Договору в целом. Клиент не может предложить свои условия настоящего Договора, подписание Клиентом настоящего Сертификата означает безусловный акцепт Договора. В случае несогласия с содержанием и формой Договора или отдельных его положений, Клиент вправе отказаться от его заключения.

Сертификат (далее - Сертификат) заполняется и подписывается в 2 (двух) экземплярах на русском и казахском языках, при несоответствии и / или разнотечии текста Сертификата на казахском и русском языках, текст на русском языке имеет преимущественную силу, оба экземпляра Сертификата имеют одинаковую юридическую силу.

Клиент, подписав данный Сертификат, заключает с Компанией Договор, размещенный на официальном сайте Компании <https://evrika.com> (далее - Сайт Компании), путем присоединения ко всем условиям Договора в целом.

С момента подписания Клиентом Сертификата и принятия его Компанией, Клиент и Компания приобретают права и обязанности, определенные Договором, и несут ответственность за их невыполнение и / или ненадлежащее выполнение.

Договор, размещенный на Сайте Компании, является оригинальным экземпляром и имеет полную юридическую силу.

Подписав Сертификат Клиент подтверждает:

- ознакомление со всеми положениями и условиями Договора и нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок предоставления комплекса услуг условий дополнительной гарантии «Smart Service»;
- полное понимание содержания Договора, значений терминов и понятий, всех его условий;
- свободное волеизъявление заключить Договор, в соответствии со всеми его условиями, путем присоединения к нему в полном объеме.

Клиент подтверждает, что сведения приведены ниже верны:

ФИО клиента:	
Контактный телефон:	

Товар, на который распространяется действие Сертификата:

Бренд товара	
Модель товара	
Серийный номер Товара (при отсутствии возможности заполнения в магазине, то Клиент заполняет данные самостоятельно)	
Стоимость Товара	
Стоимость Сертификата	
Срок действия Сертификата	с « » 20 г. по « » 20 г.

Подписание Сертификата свидетельствует о согласии Клиента на осуществление обработки, хранение и передачу его персональных данных в соответствии с Законом Республики Казахстан «О защите персональных данных».

После подписания настоящего Сертификата работник (продавец-консультант в магазине в торговой сети «Evrika») Компании оказывает в рамках «Smart Service» консультацию по использованию приобретенного Товара. Подписав настоящий Сертификат Клиент подтверждает, что Компания в полном объеме оказала услуги «Smart Service» в части консультации по использованию приобретенного Товара.

Клиент в течение срока действия Договора имеет право на услуги дополнительной гарантии «Smart Service»:

- Консультация по использованию Товаром.
- Диагностика.
- Ремонт по гарантийным случаям, естественному износу деталей.
- Устранение скрытых дефектов.
- Ремонт неисправностей, возникших в результате скачков напряжения от попадания молнии, перенапряжения сети.
- Ремонт неисправностей, возникших в случае прекращения подачи воды в водопроводной сети.

Действие настоящего Договора не распространяется на:

- Расходные и комплектующие материалы (батарейки, аккумуляторы, элементы питания, сетевые адаптеры, электрические лампочки, картриджи, мешки для пылесосов и т.д.);
- Косметические дефекты, не мешающие работе техники и не нарушающие ее безопасное использование;
- Механические повреждения техники, касающиеся корпусных деталей, сломанных электронных и механических узлов основного изделия;
- Повреждения товара вследствие нарушений рекомендованных производителем правил его использования, хранения и транспортировки, указанных в инструкции;
- Ремонт товара в случаях обнаружения некачественного вмешательства и самостоятельного ремонта и модернизации. Установку (монтаж) техники;
- Повреждения, связанные с воздействием внешней среды: пожар, наводнение и другие случаи непреодолимой силы, а также, возникшие в результате вреда, причиненного насекомыми и животными;

- Неработоспособность товара в результате причинение вреда третьим лицом;
- Сервисное обслуживание в других организациях. Обслуживания в неавторизованных сервисных центрах;
- Повреждения в результате попадания внутрь жидкости и изделия посторонних предметов;
- если установлено, что Товар использовался не по назначению;
- если предназначенный для удовлетворения личных потребностей в быту Товар использовался в коммерческих целях;
- если на Товаре и/или на Карте отсутствует и/или повреждена информация о модели и серийном номере товара;
- дефекты, возникших вследствие нормального износа или старения;
- дефекты, возникших в результате использования программного обеспечения, устройств, сопутствующих материалов или других элементов, не входили в базовую комплектацию устройства;
- неисправности, являющиеся следствием злонамеренного действия программного обеспечения («вируса»).

Для выполнения услуги дополнительной гарантии «Smart Service» Клиент обязуется Предоставить Компании такие документы:

- Настоящий Сертификат;
- Копию удостоверения личности;
- Само поврежденное Оборудование;
- Кассовый чек о покупке Оборудования и оплаты услуг по Договору;
- Оригинальную упаковку к Оборудованию.

Клиент	ТОО «Компания Эврика»
ФИО _____	Директор
Подпись _____	Подпись _____

Приложение №2 к Договору ТОО «Компания Эврика» о предоставлении услуг дополнительной гарантии «Smart Service»

Стоимость и срок «Smart Service»

Вид сертификата	Стоимость Сертификата		
	2 года	3 года	5 лет
Стоимость Товара	10%	15%	20%