Договор дополнительного сервисного обслуживания

В редакции 11 сентября 2014 года

ООО «Эдил-Импорт», именуемое в дальнейшем Компания, в лице генерального директора Ковалева В.В., действующего на основании Устава, публикует настоящий договор, являющийся публичным договором - офертой в адрес физических лиц, именуемых в дальнейшем Клиент.

**1. Акцепт договора**

Текст Договора является публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ). 1.2. Акцептом (принятием) оферты является оплата Договора. Акцептирование Клиентом Договора означает, что он принимает все положения Договора и Приложений к нему.

**2. Предмет Договора**

В течение срока действия Договора, Компания предоставляет Клиенту услуги в отношении сервисного обслуживания товара (далее Товар), принадлежащего Клиенту.

**3. Особые условия заключения Договора**

Договор может быть заключен только при приобретении нового Товара. Перечень категорий и производителей Товара, на которые может быть заключен Договор, определяется Компанией.

Договор может быть заключен только для Товара, на который предоставляется гарантия производителя на территории РФ.

Договор действует в отношении конкретной единицы Товара, указанной в товарном чеке.

Клиентом может быть только частное лицо – владелец Товара.

Обслуживание по договору осуществляется в городах, где присутствуют партнерские сервисные центры Компании.

**4. Обязанности Сторон**

В течение 2-х лет с момента окончания срока гарантийных обязательств производителя Компания обязана:

Произвести бесплатный ремонт техники, включая замену неисправных узлов и деталей,.

Произвести замену неремонтопригодной техники на товар этой же марки (модели артикула) или на любой из ассортимента магазина, с перерасчетом покупной цены.

Выполнить бесплатный выезд мастера в пределах административных границ города присутствия партнерских сервисных центров Компании для ремонта и диагностики крупнобытовой техники.

Выполнить вывоз крупногабаритной бытовой техники, весом свыше 5-ти кг (в пределах административных границ города) при необходимости ремонта в сервисном центре.

Клиент обязан:

Соблюдать инструкции производителя по эксплуатации Товара.

При поломке или повреждении Товара, сообщить об этом в информационный центр Компании и действовать в соответствии с указаниями оператора.

Предоставлять неисправный Товар для ремонта.

Доставить неисправный Товар весом менее 5 кг в СЦ, определенный Компанией, и обратно за свой счет.

В случае отправки Товара к месту ремонта почтовой или курьерской службой, Клиент обязан обеспечить Товар надлежащей упаковкой. Претензии по повреждениям Товара, возникшим из-за ненадлежащей упаковки, не принимаются. Клиент несет ответственность за целостность и соответствие отправленного товара с товаром, указанным в товарном чеке.

В течение всего срока действия Договора, Клиент обязан хранить транспортировочные болты стиральных машин. Перевозка стиральных машин без установленных транспортировочных болтов не допускается, а претензии по повреждениям, возникшим в этом случае, не принимаются.

**5. Стоимость Договора**

Стоимость Договора учтена в стоимости Товара в товарном чеке.

**6. Условия выполнения ремонта**

При обращении в информационный центр, Клиенту необходимо сообщить номер товарного чека.

Для получения направления на ремонт, необходимо предъявить оригиналы следующих документов: фирменного гарантийного талона (если применимо), товарного чека на Товар с дополнительным сервисным обслуживанием.

Товарный чек с дополнительным сервисным обслуживанием должен быть заполнен с четким и однозначным указанием даты продажи, модели и серийного номера Товара. Модель и серийный номер, указанные в товарном чеке, должны соответствовать данным, указанным в фирменном гарантийном талоне и на самом Товаре. B выполнении обязательств может быть отказано, если товарный чек, фирменный гарантийный талон или серийные номера Товара подверглись каким-либо изменениям, стерлись или стали неразборчивыми.

Действие Договора не распространяется на:

* Товар, который вскрывался или ремонтировался не уполномоченными на то СЦ, лицами или организациями;
* Принадлежности, поставляемые в комплекте с Товаром (поглотители запахов, очистители воздуха (биодезодораторы), фильтры, полки, ящики, подставки и другие емкости для хранения продуктов, тарелки, вертелы, решетки, блюда, противни, крышки, чистящие скребки, подставки для посуды, крышки и рассекатели конфорок, шланги для подвода воды);
* Регулярные проверки, профилактику, ремонт или замену расходных частей в связи с их естественным износом или загрязнением (замена ламп, фильтров, уплотнителей, шлангов, чистка головок, линз, роликов и т.п.);
* Повреждения, имевшиеся в Товаре на момент заключения Договора;
* Дефекты, возникшие вследствие механического воздействия;
* Косметические дефекты, дефекты корпусных деталей, ручек, навесных полок, дверец, кнопок и т.п.;
* Повреждения Товара в результате небрежности, использования не в соответствии с инструкциями изготовителя; Повреждения, вызванные попаданием на внутренние или наружные части Товара посторонних предметов, насекомых, веществ, жидкостей;
* Повреждения, вызванные агрессивным воздействием внешней среды (температуры, влажности, осадков и т.п.); Повреждения, вызванные дефектами системы, в которой использовалось изделие, а также неправильным соединением с другими системами;
* Намеренное повреждение Товара;
* Применение Товара не в личных бытовых целях.

Бесплатная доставка Товара к месту ремонта или ремонт на дому предусмотрены для телевизоров, холодильников, стиральных и посудомоечных машин, плит, духовок исключительно в черте города, где расположен СЦ.

Клиент может самостоятельно доставить Товар в СЦ, однако требования по возмещению транспортных расходов не принимаются. Клиент предупрежден, что услуга доставки или ремонта на дому действует не во всех населенных пунктах, и что в таком случае Клиент обязан доставить неисправный Товар в СЦ и обратно за свой счет.

Если ремонт Товара невозможен/нерентабелен, Клиент получает денежную компенсацию за Товар

Для получения компенсации, Клиенту необходимо доставить Товар в полной комплектации в СЦ за свой счет.

Срок выполнения ремонта отсчитывается с момента доставки Товара в СЦ, приезда мастера, либо с момента оформления заявки на ремонт информационным центром Компании (в зависимости от того, какое из событий произошло позднее) и не может превышать 30 рабочих дней. В случае необходимости замены шкафа холодильника срок выполнения ремонта не может превышать 60 рабочих дней. При превышении этих сроков Клиент имеет право требовать денежной компенсации. Датой окончания ремонта считается дата завершения ремонта СЦ, либо дата подтверждения Компанией справки о неремонтопригодности Товара, если ремонт невозможен.

При получении Клиентом денежной компенсации Договор досрочно прекращает свое действие. При этом Товар переходит в собственность Компании.

Приемка Товара в ремонт или оказание услуг в рамках Договора не означает признания претензий за недостатки, обнаруженные в Товаре.

В течение срока действия гарантии и/или бесплатного сервисного обслуживания производителя, бесплатный ремонт Товара в рамках настоящего Договора не производится.

**7. Дополнительные условия**

Клиент проинформирован о том, что все телефонные разговоры с сотрудниками Компании могут быть записаны и дает согласие на такую запись.

**8. Срок действия, расторжение**

Договор начинает действовать с момента окончания срока гарантийных обязательств производителя в течение 2-х лет.

Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора не позднее 31-го дня после даты заключения Договора, Клиенту возвращается полная стоимость Договора. Если отказ произошел позже, но не позднее окончания срока гарантии и/или бесплатного сервисного обслуживания производителя, Клиенту возвращается 85% стоимости Договора.

В случае одностороннего расторжения настоящего Договора по инициативе Клиента после окончания гарантии и/или бесплатного сервисного обслуживания производителя, никаких компенсаций со стороны Компании не предусмотрено.

**9. Форс-мажор**

Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, например: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, молния, эпидемия и иные явления природы, война или военные действия, изменения законодательства.

**10. Заключительные положения**

Договор аннулирует все предшествующие письменные или устные предложения, заверения, допущения, предположения, соглашения и переговоры между Сторонами по его предмету и составляет полный договор между Сторонами.

Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, стороны будут руководствоваться действующим гражданским законодательством РФ.