

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР (ОФЕРТА)
ПО ОКАЗАНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Санкт-Петербург

«01» января 2019 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий публичный договор (далее - Оферта) является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Смарт» (ИНН 7810657710, КПП 781001001, ОГРН 1177847071346, адрес для корреспонденции: 196105, Санкт-Петербург, а/я 124) (далее по тексту - Компания) по оказанию дополнительных услуг потребителям продукции компании «Samsung» любому юридическому лицу и/или физическому лицу на нижеперечисленных условиях.

1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) данный документ является публичной Офертой и, в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг ООО «Смарт» лицо, совершившее акцепт этой Оферты, становится Клиентом, в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, акцепт Оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в Оферте.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. Для целей, предусмотренных настоящим Договором, используются следующие определения и понятия:

2.1. Оферта – предложение, которое достаточно определено выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет добровольно принято предложение. Настоящий договор является публичной офертой в соответствии со ст. 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и содержит предмет и условия договора на оказание услуг Клиенту Компанией, в частности – услуги по настройке, сервисному обслуживанию и обучению, в отношении приобретенного Клиентом товара в магазине Компании на условиях, предусмотренных настоящей Офертой.

2.2. Акцепт – любое законное и добросовестное приобретение Клиентом карты «Galaxy Up», путем оплаты ее стоимости. Акцептирование Клиентом Оферты означает, что он принимает все его положения. Такой акцепт является полным и безоговорочным, то есть факт законного и добросовестного приобретения Клиентом Компании карты «Galaxy Up» является полным и безоговорочным акцептом (принятием) всех условий настоящей оферты, означающий, что лицо, законно приобретшее карту «Galaxy Up», считается ознакомившимся с условиями настоящей оферты и, в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, рассматривается как лицо, вступившее с Компанией в договорные отношения в соответствии с условиями данной публичной оферты. При этом, Стороны пришли к соглашению, что единственным доказательством законного и добросовестного приобретения карты «Galaxy Up» является предъявление Клиентом кассового чека о приобретении карты «Galaxy Up». При этом Компания по своему усмотрению вправе признать иной документ доказательством законного и добросовестного приобретения карты «Galaxy Up», либо не признавать такой иной документ.

2.3. Клиент – Клиент Компании (Клиент) – юридическое лицо и/или физическое лицо, акцептировавшее настоящую публичную оферту и заключившее таким образом Договор с Компанией. При этом обязанность получить и по первому требованию предоставить Компании такое письменное согласие лежит целиком и полностью на Клиенте. В случае, если такое согласие не получено - Договор считается не заключенным. Клиентом признается только лицо предъявившее карту «Galaxy Up» и доказательство ее законного и добросовестного приобретения, как определено настоящей Оферты.

2.4. Электронное устройство - любое технически сложное электронное устройство, предназначенное для использования конечным пользователем, в отношении которого действует настоящая Оферта. Для целей настоящей Оферты, и Договоров, заключаемых на их основании, Электронным устройством признается только само электронное устройство, не включая любые аксессуары, входящие в комплект заводской поставки такого устройства, либо приобретаемые пользователем отдельно.

2.5. Сервисное обслуживание – предоставление Компанией Клиенту следующих услуг:

2.5.1 Настройка.

1) Смартфоны - активация устройства, создание учетной записи Google, создание почтового ящика и настройка синхронизации, перенос контактов со старого телефона, установка пакета программ из PlayMarket, установка антивирусного программного обеспечения, наклейка защитной пленки или стекла, (полное описание в Приложении №1).

2) Телевизоры - настройка устройства, регистрация учетной записи Google, установка программ, подключение всей периферии (полное описание в Приложении №2).

2.5.2 Сервис.

1) Смартфоны – бесплатный прием техники от клиента на дому/офисе и доставка после ремонта, выдача подменного устройства на время ремонта (полное описание в Приложении №1).

2) Телевизоры – бесплатный прием техники от клиента на дому/офисе и доставка после ремонта, доставка после покупки (полное описание в Приложении №2).

2.5.3 Обучение. Поддержка.

1) Смартфоны – консультации с экспертом по телефону: выделенная телефонная линия поддержки клиентов Samsung, персональные тренинги по пользованию продукцией Samsung (полное описание в Приложении №1).

2) Телевизоры – консультации с экспертом по телефону: выделенная телефонная линия поддержки клиентов Samsung, персональные тренинги по пользованию продукцией Samsung (полное описание в Приложении №2).

2.5.4. Привилегии.

1) Смартфоны – приоритет на предзаказ новинок от компании Samsung, увеличенный срок резерва интернет-заказов, активация режима «Утроение бонусных баллов за покупку», участие в клубе «Закрытые распродажи» (полное описание в Приложении №1).

2) Телевизоры – приоритет на предзаказ новинок от компании Samsung, увеличенный срок резерва интернет-заказов, подписка на 1 год «ivi», активация режима «Утроение бонусных баллов за покупку», участие в клубе «Закрытые распродажи» (полное описание в Приложении №2).

2.6. Карта «Silver», карта «Gold», карта «Black», карта «TV» (далее по тексту - Карта) - документ, выполненный в формате пластиковой карты, подтверждающий факт принятия Компанией Электронного устройства Клиента на Сервисное обслуживание, и право Клиента на получение от Компании услуг в рамках установленного настоящей Офертой объема в течение установленного срока Сервисного обслуживания, на условиях и в порядке, предусмотренных настоящей Офертой. Карта может быть приобретена Клиентом только у Компании, во всех других случаях приобретение Карты не влечет за собой принятие настоящей Оферты.

2.7. Срок Сервисного обслуживания - срок действия Оферты.

2.8. Стороны – Компания и Клиент, заключившие настоящий договор - оферту по основаниям, предусмотренным главой 28 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.9. Стоимость Карты (плата за Сервисное обслуживание) - стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании за Карту.

2.10. Повреждение Электронного устройства — любое случайное повреждение Электронного устройства, которое не позволяет такому устройству исправно работать, и является результатом внешнего внезапного и непредвиденного воздействия, в том числе случайного воздействия любой жидкости (залит, полное или частичное погружение).

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ. ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

3.1. Предметом настоящей оферты является оказание Компанией услуг по Сервисному обслуживанию Электронного устройства Клиента в объемах и порядке, установленных настоящей Офертой.

3.1.1. Стороны пришли к соглашению, что оказание услуги по Сервисному обслуживанию Электронного устройства на условиях настоящей Оферты начинается незамедлительно после приобретения Карты и продолжается в течение срока, предусмотренного настоящей Офертой или действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.2. Стороны пришли к соглашению, что по окончании срока действия Сервисного обслуживания Электронного устройства в рамках настоящей Оферты считается исполненной Компанией полностью и надлежащим образом, возврат денежных средств Клиенту за такую услугу Компанией не производится, независимо от того, обращался или нет Клиент к Компании за Сервисным обслуживанием Электронного устройства в течение срока действия Карты.

3.2. В рамках Сервисного обслуживания Компания оказывает Клиенту в течение срока действия Оферты без дополнительной оплаты следующие услуги при обращении Клиента за такими услугами:

3.3. Стороны пришли к соглашению, что Компания не несет обязательств по Сервисному обслуживанию в следующих случаях:

3.3.1. Повреждения получены Электронным устройством в результате ремонта (либо любого другого обслуживания, связанного с нарушением целостности Электронного устройства), произведенного не авторизованным сервисным центром;

3.3.2. Повреждения получены Электронным устройством в результате длительного воздействия любых источников тепла, солнца и т.п.;

3.3.3. Повреждения, полученные Электронным устройством, не влияют на возможность полноценного использования (нормальной работы всех функций, предусмотренных производителем устройства) такого устройства

конечным пользователем, за исключением случаев, когда поврежден корпус Электронного устройства, а именно - на корпусе имеются видимые трещины, сколы, царапины, даже в тех случаях, когда корпус сохранил свою целостность и возможность использования.

3.3.4. Утрата Электронного устройства;

3.3.5. Обращение Клиента за Сервисным обслуживанием после окончания срока действия Карты.

3.3.6. Поврежденное Электронное устройство было восстановлено ранее Клиентом самостоятельно, либо с привлечением любых третьих лиц.

4. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

4.1. Сервисное обслуживание Электронного устройства производится Компанией в срок до 45 рабочих дней с момента обращения Клиента за таким Сервисным обслуживанием.

4.2. В случаях, когда действия или бездействие Клиента влекут за собой задержку при взаимодействии Клиента и Компании в рамках обращения такого Клиента за Сервисным обслуживанием, срок Сервисного обслуживания по такому обращению автоматически продлевается на срок фактической задержки, вызванной действиями или бездействием клиента.

4.3. В случаях, когда Электронное устройство подлежит перемещению в порядке, настоящей Оферты, срок такого перемещения (от Клиента в адрес Компании и от Компании в адрес Клиента) исключается из максимального срока сервисного обслуживания, предусмотренного настоящей Офертой.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА.

5.1. Договор на Сервисное обслуживание между Клиентом и Компанией считается заключенным после акцептирования настоящей оферты Компанией посредством оплаты стоимости Карты.

5.2. Договор на Сервисное обслуживание считается заключенным в момент законного и добросовестного приобретения Клиентом Карты, вступает в силу незамедлительно после приобретения Карты и действует в течение срока, предусмотренного условиями договора, либо до момента его прекращения по другим основаниям, предусмотренным настоящей Офертой. Датой заключения договора является дата приобретения Карты.

5.3. Срок действия договора исчисляется с даты покупки устройства, подтвержденной оригинальным товарным чеком и составляет 2 года.

5.4. Договор на Сервисное обслуживание закрепляется за устройством по уникальному серийному номеру устройства.

5.5. В случае замены устройства на новое в рамках гарантийных обязательств, дата начала договора остается привязанной к дате покупки устройства, за которым был первоначально закреплен договор на Сервисное обслуживание.

5.6. Вне зависимости от момента и способа передачи Клиентом информации о себе Компании, акцептируя настоящую оферту и заключая таким образом Договор Сервисного обслуживания, Клиент дает свое согласие ООО «Смарт» на обработку его персональных данных, в том числе: Фамилия, Имя, Отчество, дата рождения, номер телефона и других, в целях исполнения заключенного Договора - оферты, включая любые действия, предусмотренные законодательством о персональных данных.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

6.1. Клиент имеет право:

6.1.1. Пользоваться услугами Компании и требовать их исполнения, в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 2 настоящей Офертой.

6.1.2. Сообщать Компании обо всех недостатках выполнения услуг, обслуживания.

6.1.3. В любое время расторгнуть Договор с Компанией на основании и в порядке, предусмотренном настоящей Офертой и действующим законодательством Российской Федерации.

6.1.4. Получать полную и достоверную информацию об исполнении услуг и сроках такого исполнения Компанией в отношении Электронного устройства, с которым Клиент обратился к Компании за Сервисным обслуживанием.

6.1.5. Требовать от Компании строгого соблюдения порядка и сроков оказания услуг в рамках Договора - оферты, как предусмотрено настоящей Офертой.

6.1.6. При утрате Карты вправе обратиться в Компанию за выдачей дубликата, предъявив доказательство законного и добросовестного приобретения Карты.

6.2. Клиент обязан:

6.2.1. Ознакомиться с условиями настоящей Оферты, соблюдать такие условия.

6.2.2. Бережно пользоваться Электронным устройством, которое принято на Сервисное обслуживание, соблюдать все рекомендации и инструкции по использованию производителя такого устройства, не допускать халатности и небрежности в отношении такого устройства, использовать его только по прямому назначению.

6.2.3. В случае, когда в рамках исполнения своих обязанностей по обращению Клиента за Сервисным обслуживанием Компания произвела все необходимые действия для обеспечения получения Клиентом услуг в рамках Сервисного обслуживания, а Клиент в свою очередь не производит никаких действий, направленных на получение таких услуг, Компания вправе расторгнуть настоящий Договор - оферту в одностороннем порядке, уведомив о таком расторжении Клиента.

6.2.4. Также Клиент несет иные обязанности, предусмотренные настоящей Офертой и действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Компания имеет право:

6.3.1. Оказывать услуги, предусмотренные настоящей офертой, как своими силами, так и силами и за счет Партнеров Компании.

6.3.2. Всеми законными способами проверять представленную Клиентом информацию (при приобретении Карты, при обращении за Сервисным обслуживанием), а также выполнение Клиентом условий настоящей Оферты.

6.3.3. Производить осмотр и диагностические действия в отношении Электронного устройства, с которым Клиент обратился за Сервисным обслуживанием.

6.3.5. На досрочное прекращение Сервисного обслуживания в порядке, установленном настоящей Офертой и законодательством Российской Федерации.

6.4. Компания обязана:

6.4.1. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящей Офертой. Такая возможность обеспечивается путем предоставления свободного доступа к тексту настоящих правил на официальном сайте Компании.

6.4.2. Обеспечить оказание Клиенту услуг в отношении Электронного устройства в объемах и порядке соответствующим требованиям настоящей Оферты, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.

6.4.3. Разъяснить Клиенту положения настоящей Оферты при поступлении соответствующего запроса от Клиента в устном или письменном виде. Разъяснение при этом производится аналогичным запросу способом.

6.4.4. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации, и настоящей Оферты.

6.4.5. Предоставлять по запросу Клиента полную и достоверную информацию об исполнении услуг и сроках такого исполнения Компанией в отношении Электронного устройства, с которым Клиент обратился к Компании за Сервисным обслуживанием.

6.4.6. Также Компания несет иные обязанности, предусмотренные настоящей Офертой и действующим законодательством Российской Федерации.

7. СТОИМОСТЬ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Стоимость, уплачиваемая Клиентом в качестве Акцепта настоящей оферты Компании за Карту, является платой за Сервисное обслуживание Электронного устройства Клиента на установленный настоящей Офертой срок.

7.2. Стоимость Сервисного обслуживания Электронного устройства Клиента устанавливается Компанией в Российских рублях, без учета возможных скидок, индивидуальных уценок и тому подобного.

7.3. Стоимость Карты уплачивается Клиентом в кассу (на расчетный счет) Компании. В случае принятия Клиентом любой из услуг Компании, указанной в пункте 2.5. настоящей Оферты, стоимость Карты Клиенту не возвращается.

8. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА

8.1. При возникновении у Клиента оснований для обращения к Компании за оказанием услуг в объеме и в порядке, предусмотренном настоящей Офертой, Клиент и Компания действуют с соблюдением следующего порядка:

8.1.1. При обращении Клиента к Компании за Сервисным обслуживанием в рамках оферты, Клиент обязан предоставить Компании Карту. При этом срок для исполнения Компанией своих обязательств по Сервисному обслуживанию по такому обращению начинает течь только с момента фактического предоставления Клиентом Карты, а не предоставления Клиентом информации о наличии Карты.

8.1.2. Компания проверяет Карту Клиента любым законным способом, при необходимости производит диагностические действия в отношении поврежденного Электронного устройства, и принимает решение о соответствии или не соответствии поступившего обращения Клиента условиям настоящей Оферты, а соответственно о возникновении или отсутствии обязанности Компании по оказанию Сервисных услуг Клиенту в рамках Оферты по такому обращению Клиента.

8.1.3. В случае признания Компанией поступившего обращения Клиента соответствующим условиям Оферты, а соответственно и о возникновении обязанности Компании по оказанию Сервисных услуг Клиенту, Компания оказывает такие услуги в срок и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой.

8.4. В случае признания Компанией поступившего обращения Клиента не соответствующим условиям Оферты, а соответственно и об отсутствии обязанности Компании по оказанию Сервисных услуг Клиенту в рамках Оферты по такому обращению Клиента, Компания сообщает о таком решении Клиенту посредством направления ему письменного уведомления с указанием оснований для отказа по почтовому адресу, либо путем направления электронного уведомления об отказе на адрес электронной почты клиента, либо на номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом при обращении за сервисным обслуживанием или при приобретении Карты в порядке, установленном настоящей Офертой.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

9.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. При не достижении согласия спор между Сторонами разрешается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором, в случае если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но, не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра и уровень осадков, исключающие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.

9.3. Сторона, попавшая под влияние форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить об этом другую Сторону в разумный срок с момента, как ей стало известно о наступлении таких обстоятельств.

9.4. В случае внесения изменений в Законодательство Российской Федерации, затрагивающих правоотношения Сторон по настоящей Оферте, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия и отношения Сторон, не оговоренные настоящей Офертой, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Все условия существенные условия Сервисное обслуживание приведены в настоящей Оферте. Любые изменения и дополнения настоящей Оферты, могут оформляться в письменном виде на русском языке, подписываться обеими Сторонами и/или их уполномоченными представителями.

10.2. Во всем остальном, что не урегулировано или не полностью урегулировано настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
К ПУБЛИЧНОМУ ДОГОВОРУ (ОФЕРТА)
ПО ОКАЗАНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ
ОТ 01.01.2019

	Silver	Gold	Black
Срок действия карты преимуществ	1 год	2 года	2 года
Настройка устройства, регистрация учетной записи Google, установка программ (в соответствии с пакетом)	Стандартный	Расширенный	Премиум
- Активация устройства	1	1	1
- Создание учетной записи Google	1	1	1
- Создание почтового ящика и настройка синхронизации	1	1	1
- Перенос контактов со старого телефона (при наличии тех. возможности)	1	1	1
- Установка пакета программ из PlayMarket (по потребностям клиента)	до 18 программ	до 34 программ	до 51 программы
Установка антивирусного ПО		1	1
Наклейка защитной пленки или стекла (при покупке в Samsung)		1	1
Расширенный период гарантии			+1 год
Приоритетные сроки проведения ремонта		1	1
Бесплатный прием техники от клиента на дому/офисе и доставка после ремонта		1 раз	3 раза
Подменное устройство на время ремонта*			1
Консультации с экспертом по телефону: выделенная телефонная линия поддержки клиентов Samsung	5 консультаций	10 консультаций	Не ограничено
Персональные тренинги по пользованию продукцией Samsung (продолжительность до 30 минут)	1 тренинг	3 тренинга	Не ограничено
Приоритет на предзаказ новинок от компании Samsung		1	1
Увеличенный срок резерва интернет-заказов		+ 1 день	+ 3 дня
Активация режима "Утроение бонусных баллов за покупку" (действует в течение 1 дня)	1 раз	3 раза	5 раз
Участие в клубе "Закрытые распродажи": спец предложения только для клиентов Samsung UP	1	1	1

В состав карты преимуществ Galaxy Up Black для смартфонов входит сертификат Samsung Smart Care +1 год гарантии, подробности о сертификате можно узнать по ссылке (<https://images.samsung.com/is/content/samsung/p5/ru/support/smart-care/rules/1.pdf>)

Расширенная гарантия +1 год для планшетов Samsung предоставляется в Сервисных Центрах ООО "Технические системы" на условиях аналогичных гарантии производителя

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
К ПУБЛИЧНОМУ ДОГОВОРУ (ОФЕРТА)
ПО ОКАЗАНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ
ОТ 01.01.2019

TV	
Срок действия карты преимуществ	2 года
«Настройка в магазине»	
Настройка устройства, регистрация учетной записи Google, установка программ (в соответствии с пакетом)	Премиум
Установка пакета программ (по потребностям Клиента)	до 51 программы
«Выездной сервис»	
Настройка телевизора (обновление, настройка режимов изображения, настройка каналов)	3 выезда
Подключение всей периферии (саундбар, домашний кинотеатр, смартфон)	
«Сервис»	
Бесплатный прием техники от клиента на дому/офисе и доставка после ремонта	+
Доставка после покупки	+
«Обучение. Поддержка»	
Консультации с экспертом по телефону: выделенная телефонная линия поддержки клиентов Samsung	Не ограничено
Персональные тренинги по пользованию продукцией Samsung (продолжительность до 30 минут)	Не ограничено
"Привилегии"	
Приоритет на предзаказ новинок от компании Samsung	+
Увеличенный срок резерва интернет-заказов	+ 3 дня
Подписка на 1 год ivi	+
Активация режима "Утроение бонусных баллов за покупку" (действует в течение 1 дня)	5 раз
Участие в клубе "Закрытые распродажи": спец предложения только для клиентов Samsung Galaxy UP	+