Договор № _____

В редакции 01 января 2017 года

ООО «Экстра-Сервис», юридический адрес: 115409, Москва, Каширское ш., д. 70, корп. 3, ОГРН 1067759825748, именуемое в дальнейшем Компания, в лице генерального директора Лебедева К.С., действующего на основании Устава, публикует настоящий договор, являющийся публичным договором - офертой в адрес физических лиц, именуемых в дальнейшем Клиент.

1. Акцепт договора

1.1. Текст Договора является публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 ГК 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

2.1. В течение срока действия Договора, Компания предоставляет Клиенту услуги в отношении конкретной единицы товара (далее Товар), принадлежащего Клиенту:
– информационная поддержка по вопросам сервисного обслуживания и страхования Товара;
– организация процесса сервисного обслуживания Товара;
– организация процесса получения страховых выплат по договору страхования;
2.2. По поручению и за счет Клиента, Компания оформляет в страховой компании (далее СК) страховой полис на Товар по рискам: «продленная гарантия», «авария электросети», «кража», «грабеж», «разбой», «намеренное повреждение (уничтожение) товара третьими лицами», «пожар», «повреждение водой в результате аварии систем водоснабжения, отопления, канализации и пожаротушения», «проникновение воды и других жидкостей из соседних помещений, не принадлежащих выгодоприобретателю», «взрыв», «стихийные бедствия» с указанием Клиента в качестве выгодоприобретателя.

3. Особые условия заключения Договора

3.1. Договор может быть заключен после приобретения нового, не бывшего ранее в употреблении Товара, при условии, что до окончания гарантии производителя/продавца осталось не менее 6 месяцев. Перечень категорий Товара и производителей Товара, на которые может быть заключен Договор, определяется Компанией.
3.2. Договор может быть заключен только для Товара, на который предоставляется гарантия производителя/продавца на территории РФ.
3.3. Договор действует в отношении конкретной единицы Товара, указанной в Приложении 1.

4. Обязанности Сторон

Компания обязана:

4.1. Предоставлять Клиенту адреса, названия и телефоны сервисных центров (далее – СЦ), осуществляющих ремонт Товара.
4.2. Регистрировать заявки на ремонт Товара после окончания гарантии производителя/продавца.
4.3. Регистрировать наступление событий, имеющих признаки страхового.
4.4. Информировать Клиента о статусе созданных ранее заявок.
4.5. Предоставлять Клиенту информацию о справках и документах, необходимых для получения страховой выплаты, а также об организациях, уполномоченных их выдавать.
4.6. Создать личный кабинет Клиента (далее ЛК) на интернет-сайте www.extra-service.ru.
4.7. По поручению Клиента, застраховать Товар в СК согласно п.2.2. При этом страхователем указывается Компания, а выгодоприобретателем - Клиент. Договор страхования начинает действовать в 00:00 дня, следующего за днем акцепта Договора, и действует до 23:59:59 дня срока окончания настоящего Договора, указанного в Приложении 1. Выбор СК происходит по усмотрению Компании.
4.8. Не позднее двух недель после акцепта Договора, представить Клиенту отчет о выполнении поручения согласно пп. 2.2, 4.7. Отчет публикуется в ЛК. Стороны договорились, что к отчету не требуется прилагать доказательства расходов, произведенных Компанией за счет Клиента. Неполучение письменного несогласия от Клиента в течение 30 дней с момента публикации отчета признается принятием и утверждением Клиентом отчета.

Клиент обязан:

4.9. При поломке Товара или наступлении события, имеющего признаки страхового, незамедлительно, но в любом случае не позднее 3-х рабочих дней с момента наступления такового события, сообщить о нем в информационный центр Компании по телефону 8-800-333-2900, и действовать в соответствии с указаниями оператора.
4.10. Незамедлительно, но в любом случае не позднее 24-х часов после наступления события, имеющего признаки страхового, заявить о произошедшем в компетентные органы/службы.
4.11. При обращении в информационный центр, сообщить номер Договора.
4.12. Предоставлять Товар для ремонта, проведения экспертиз, освидетельствований и т.п. Если в результате страхового события Товар потерял целостность, должны быть предоставлены все фрагменты поврежденного Товара.
4.13. Демонтировать неисправный Товар за свой счет.
4.14. Предоставлять Компании сведения, необходимые для обслуживания Товара (ID, учетную запись и т.п.), отключить функции, программы и блокировки, препятствующие обслуживанию Товара.
4.15. Если Клиент не имеет права на доставку согласно пункту 6.6, доставить Товар в СЦ и обратно за свой счет.
4.16. При передаче для доставки к месту ремонта/экспертизы, обеспечить Товар надлежащей упаковкой. Претензии по повреждениям, возникшим из-за ненадлежащей упаковки, не принимаются. Клиент несет ответственность за целостность и соответствие отправленного товара, Товару, указанному в Договоре.
4.17. В течение срока действия Договора, хранить транспортировочные болты стиральных машин. Перевозка стиральных машин без установленных транспортировочных болтов не допускается, а претензии по повреждениям, возникшим в этом случае, не принимаются.
4.18. При получении Товара после обслуживания, при обнаружении повреждений Товара и/или его упаковки, незамедлительно документально зафиксировать возникшие повреждения.
4.19. За свой счет направлять в адрес Компании почтовой или курьерской службой документы и справки, необходимые для обслуживания/страховой выплаты.
4.20. Применять формы заявлений и иных документов, размещенные в ЛК.
4.21. Обеспечить прием мастера/курьера в заранее оговоренное время. В случае неисполнения этого обязательства, Компания имеет право взыскать с Клиента стоимость вызова мастера/курьера, а также приостановить исполнение обязательств по Договору вплоть до момента выплаты Клиентом такой стоимости.

5. Цена Договора

5.1. Цена Договора указана в Приложении 1 и включает:
5.1.1. Вознаграждение Компании за исполнение обязательств, установленных в п. 2.1, 2.2 Договора;
5.1.2. Страховую премию, уплачиваемую Компанией согласно п. 2.2;
5.1.3. Компенсацию расходов Компании, понесенных с целью заключения Договора и его исполнения.
5.2. Компания в пределах цены Договора самостоятельно определяет размер страховой премии (п. 5.1.2) и расходов (п. 5.1.3).
5.3. Размер вознаграждения (п. 5.1.1) исчисляется как цена Договора за вычетом страховой премии (п. 5.1.2) и расходов (п. 5.1.3).

6. Условия получения ремонта/компенсации

6.1. В случае поломки, повреждения, гибели или утраты Товара в результате наступления рисков, указанных в п. 2.2, Клиент имеет право на получение бесплатного ремонта или компенсации стоимости Товара за счет СК. Несоблюдение Клиентом сроков, установленных в п. 4.9, 4.10, может повлечь отказ в обслуживании/страховой выплате, и/или уменьшении размера страховой выплаты.
6.2. Способ получения компенсации (ремонт или страховая выплата) определяется СК.
6.3. Для получения обслуживания необходимо предъявить настоящий Договор и оригиналы документов, подтверждающих оплату Договора и Товара.
6.4. В выполнении обязательств может быть отказано, если сведения, указанные в Договоре, на самом Товаре и в платежных документах подверглись каким-либо изменениям, стерлись, стали неразборчивыми или не соответствуют друг другу.
6.5. Бесплатный ремонт/страховка не распространяются на:
– Товар, имеющий следы неавторизованного/неквалифицированного вмешательства;
– Товар, имеющий механические повреждения;
– Товар, который не проходил регулярное обслуживание и профилактику, чистку, замену расходных частей в соответствии с инструкцией изготовителя;
– Товар, использовавшийся с неоригинальными зарядными устройствами, блоками питания, кабелями, иными подобными аксессуарами и устройствами.
– Товар, имеющий следы попадания посторонних предметов, существ, веществ, жидкостей, имеющий следы гниения, коррозии, иных агрессивных воздействий (температуры, влажности, осадков и т.п.), если таковые следы не являются следствием наступления страхового события;
– Принадлежности, поставляемые с Товаром (адаптеры, аккумуляторы, карты памяти, пульты и т.п.);
– Регулярные проверки, профилактику, ремонт или замену расходных частей (замена ламп, фильтров, уплотнителей, шлангов, магниевых анодов, чистка дренажных отверстий, головок, линз и т.п.);
– Повреждения, имевшиеся на момент заключения Договора;
– Повреждения в результате небрежности, использования не в соответствии с инструкциями изготовителя и общепринятыми нормами и условиями эксплуатации;
– Косметические дефекты, дефекты корпусных деталей, ручек, полок, дверец, кнопок и т.п.;
– Проблемы, связанные с несоответствием стандартам параметров антенных, телекоммуникационных, кабельных сетей;
– Повреждения, вызванные дефектами системы, в которой использовался Товар, а также неправильным соединением с другими системами;
– Выход из строя накопителей информации (карты памяти, флэш-накопители и т.п., за исключением жестких дисков. Замена жесткого диска может быть произведена не более одного раза за период действия Договора);
– Восстановление потерянной информации, хранящейся в Товаре, независимо от того, была ли она потеряна в результате неисправности или в процессе ремонта;
– Неправильную работу программного обеспечения;
– Повреждения, вызванные некорректной работой/установкой/обновлением программного обеспечения;
– Повреждения, вызванные вирусными программами;
– Случаи, покрываемые гарантией производителя;
– Операции и настройки, описанные в инструкции по эксплуатации;
– Намеренное повреждение Товара;
– Потерю (в том числе утопление), необъяснимое исчезновение Товара;
– Товар, применявшийся не в личных бытовых целях.
6.6. Бесплатная доставка Товара к месту ремонта или ремонт на дому предусмотрены для телевизоров, холодильников, стиральных и посудомоечных машин, плит, духовок исключительно в черте зоны обслуживания СЦ Компании. 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.
6.7. При невозможности/нерентабельности ремонта, Клиент получает страховую выплату за Товар. Размер выплаты составляет 100% от продажной цены Товара в течение первого и второго года, 80% - в течение третьего года, 60% – четвертого года и 40% – пятого и последующих годов эксплуатации. Срок эксплуатации отсчитывается от даты продажи Товара, указанной в Договоре. Выплата производится за счет СК. Для получения компенсации, Клиенту необходимо доставить Товар в полной комплектации в СЦ за свой счет. Решение о невозможности/нерентабельности ремонта Компания принимает самостоятельно.
6.8. Срок выполнения ремонта/диагностики отсчитывается с момента доставки Товара в СЦ, приезда мастера, либо с момента оформления заявки информационным центром Компании (в зависимости от того, какое из событий произошло позднее) и не может превышать 30 рабочих дней. При необходимости замены шкафа холодильника, экрана/дисплея, основной платы, срок выполнения ремонта не может превышать 60 рабочих дней. При превышении этих сроков Клиент имеет право требовать денежной компенсации в соответствии с п.6.7, при условии, что таковое требование доведено Клиентом до сведения Компании до момента завершения ремонта или до момента выезда мастера (при ремонте на дому). Датой окончания ремонта считается дата завершения ремонта СЦ, либо дата подтверждения Компанией справки о неремонтопригодности Товара, если ремонт невозможен/нерентабелен.
6.9. Компания самостоятельно принимает решение о способе ремонта Товара. Допускается, в том числе, ремонт путем полной замены Товара, а также путем замены деталей/блоков/компонентов, содержащих серийный или иной идентифицирующий номер.
6.10. При получении Клиентом страховой выплаты, или при полной замене Товара в соответствии с п. 6.9, Договор досрочно прекращает свое действие, а Товар переходит в собственность СК.
6.11. Все поломки, возникшие в Товаре в течение срока действия гарантии производителя/продавца, Клиент устраняет самостоятельно в гарантийной сервисной сети производителя/продавца.

7. Дополнительные условия

7.1. Страховое покрытие по всем рискам, за исключением риска «продленная гарантия» начинает действовать согласно п.4.7 и действует до срока окончания настоящего Договора. Размер страховой выплаты по данным рискам определяется согласно правилам, установленным в п. 6.7.
7.2. Страховое покрытие по риску «продленная гарантия» начинает действовать с момента окончания гарантийного срока и/или бесплатного сервисного обслуживания производителя/продавца Товара и действует до срока окончания настоящего Договора.
7.3. По риску «намеренное повреждение (уничтожение) товара третьими лицами», третьими лицами не являются близкие родственники Клиента, а также проживающие совместно с Клиентом лица.
7.4. Клиент проинформирован о том, что все телефонные разговоры с Компанией и СК могут быть записаны и дает согласие на такую запись.
7.5. Клиент отвечает за полноту и достоверность предоставляемых по страховому событию сведений, как письменных, так и устных. Клиент информирован, что в случае сообщения заведомо ложных сведений и документов о страховом событии или обстоятельствах, имеющих существенное значение для суждения о наступлении страхового случая и размере нанесенного ущерба, СК вправе потребовать возврата выплаченного страхового возмещения, признания договора страхования недействительным, возмещения причинённого ущерба и привлечения виновных к ответственности по основаниям ст. 159.5 УК.
7.6. Все выплаты Клиенту происходят за счет СК. Компенсаций за счет Компании не предусмотрено.
7.7. Настоящий договор составлен в рамках действующих правил страхования. Полное описание страховых рисков и страховых случаев, исключения из них, приведены в правилах страхования. Отношения сторон регламентируются настоящим Договором, а также правилами страхования и договором страхования, тексты которых размещены в ЛК.
7.8. 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.

8. Срок действия, расторжение

8.1. Даты начала и окончания срока действия Договора указаны в Приложении 1.
8.2. Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, при отсутствии заявленных страховых событий. Если отказ произошел не позднее 31-го дня после даты заключения Договора, Клиенту возвращается полная стоимость Договора. Если отказ произошел позже, но не позднее окончания срока гарантии производителя/продавца, Клиенту возвращается 85% стоимости Договора.
8.3. В случае расторжения Клиентом договора купли-продажи Товара, или замены Товара производителем/продавцом, Клиенту возвращается полная стоимость Договора, при отсутствии заявленных страховых событий.
8.4. В случае одностороннего расторжения настоящего Договора по инициативе Клиента после окончания гарантии производителя/продавца, или при наличии заявленных страховых событий, никаких компенсаций Клиенту не предусмотрено.

Подпись Клиента _____