

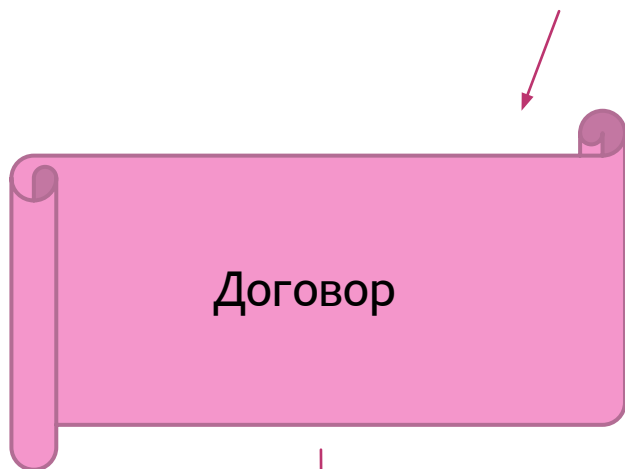
Программа «Сервис Плюс» И Страховки

Договор возмездного оказания услуг по программе «Сервис Плюс» (для физических лиц)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дата введения
11.06.2018

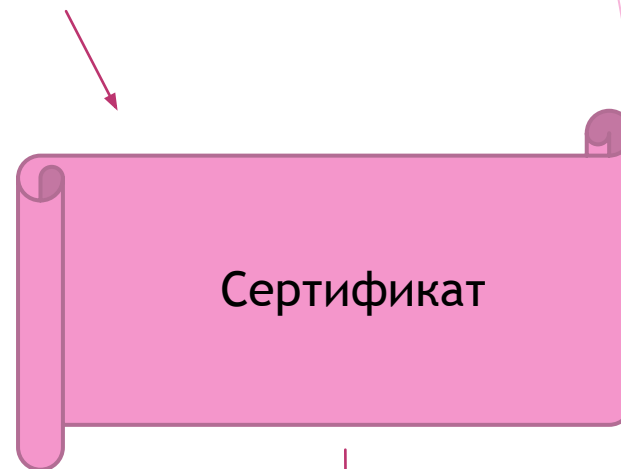
Программа «Сервис плюс»



Размещается на сайте на условиях публичной оферты

Заключается в момент приобретения товара

Клиенту на руки не выдается



Заполняется в момент приема-передачи товара. Является подтверждением заключения договора

Выдается на руки клиенту

Сохраняется в течение всего срока действия программы

Основные понятия и термины:

1.1 ➤ **Товар** - товар, приобретенный в нашем интернет-магазине на основании договора розничной купли-продажи.

При этом:

1 товар = 1 программа «Сервис +»



Расходные материалы ≠ «Сервис +»



Основные понятия и термины:

- ▶ **Дефект (недостаток) товара** - каждое отдельное несоответствие товара установленным требованиям, заключающееся в нарушении работоспособности товара, за исключением связанного с нарушением правил и условий эксплуатации товара.
- ▶ **Повреждение** - событие, заключающееся в нарушении исправного состояния товара при сохранении его работоспособности
- ▶ **Консультации по вопросам эффективного использования товара** - предоставление Клиенту устной информации по вопросам правильного и эффективного использования товара, включая удаленное подключение к товару при наличии технической возможности такого подключения.
- ▶ **Ремонт товара (безвозмездное устранение недостатков товара)** - комплекс операций по восстановлению работоспособности товара и восстановлению ресурсов товара или его составных частей путем устранения неисправностей, возникших при надлежащей эксплуатации товара, вследствие возникновения производственных недостатков, а также оказание услуг по устранению недостатков.
- ▶ **Стоимость ремонта** - сумма стоимостей оказанных услуг. При этом, **оплата запасных частей не является нашей обязанностью.**
- ▶ **Замена товара** - замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества.

- ▶ **Предоставление товаров подменного фонда** - безвозмездное предоставление аналогичного товара во временное пользование на период оказания услуг, связанных с изъятием товара у Клиента.
- ▶ **Механическое повреждение** - событие, заключающееся в нарушении исправного состояния товара, связанное с воздействием на товар внешних фактов (воздействие механической энергии), включая, но не ограничиваясь, удары, давление, сжатие, падение товара.
- ▶ **Механические повреждения косметического характера** - царапины, вмятины, сколы, повреждения окраски и другие недостатки товара, носящие эстетический и/или иной характер, но не влияющие на работоспособность и функциональность товара, а также *не ухудшающие его технические характеристики и не препятствующие дальнейшей эксплуатации по прямому назначению.*
- ▶ **Оплата стоимости услуг** - внесение (перечисление) денежных средств в счет оплаты услуг по выбранной Клиентом категории программы «Сервис Плюс» в полном объеме.
- ▶ **Уцененный товар** - товар с наличием незначительных внешних повреждений, которые не влияют на работоспособность товара.

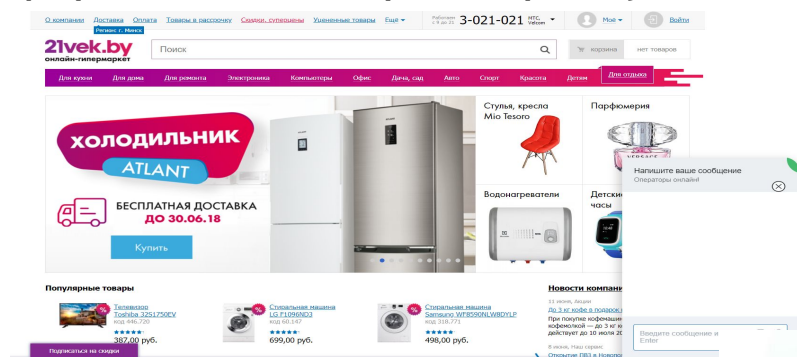
1.10

Как можно приобрести сертификат?

- ❖ В любом пункте выдачи заказов ООО “Триовист” (в пунктах РПВЗ, на Тростенецкой 17)



- ❖ На сайте Интернет-магазина 21vek.by (Оформив заказ через корзину, или с помощью консультанта jivosite)



- ❖ Осуществлением телефонного звонка на номер 3-021-021



2.5

Программа «Сервис +» не отменяет и не заменяет гарантийные сроки, установленные изготовителем или законодательством Республики Беларусь, и сроки сервисного обслуживания, установленные изготовителем



Срок действия программы «Сервис Плюс»



1-ый период Это период, который начинается со дня покупки товара и действует вместе с гарантией производителя. Заканчивается в тот же день как и гарантия производителя.

2-ой период Начинается со следующего дня после окончания гарантии производителя и действует весь срок, согласно приобретенной расширенной гарантии. (2-5 лет)

Макет сертификата «Сервис+»

ОТМЕТКИ О ПЕРЕЧНЕ РАБОТ

Дата	Перечень работ	ФИО мастера, печать, подпись

СЕРВИС +

на 1 год

Послегарантийное обслуживание

Консультация в контакт-центре

Квалифицированные специалисты и оригинальные детали и запчасти

Доставка крупной техники в сервисные центры

21vek.by

онлайн-гипермаркет

 221

21vek.by

онлайн-гипермаркет

Наименование

Модель

Серийный номер

Информация о гарантийном талоне

Дата выдачи

 г.

ФИО Клиента

С условиями Договора оказания услуг по программе «Сервис Плюс» ознакомлен и согласен

Подпись

ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОГРАММЫ «СЕРВИС ПЛЮС»

Простое и быстрое оформление.

Срок действия сертификата «Сервис Плюс» вы выберете сами: 2, 3 или 4, 5 лет (в зависимости от категории товара).

Срок действия программы отсчитывается с момента подписания гарантийного талона и дает вам в общей сложности до 5 лет качественного обслуживания.

Воспользоваться услугами по программе «Сервис Плюс» можно как во время действия гарантии производителя, так и после.

Вы можете обратиться за консультацией по использованию товара на протяжении всего срока действия сертификата.

По программе «Сервис Плюс» можно устранить дефекты, которые не покрывает заводская гарантия:

- механические повреждения,
- последствия перепадов напряжения в сети,
- последствия сбоев в водоснабжении,
- повреждения от проникновения насекомых, грызунов и т.п.
- заводской брак, проявившийся по истечении официальной гарантии.*

Программа распространяется даже на учтенные товары, у которых на момент покупки действует заводская гарантия.

Независимо от стоимости самого сертификата, все работы* по устранению неисправностей, предусмотренные договором, будут выполнены бесплатно.

Даже по истечении заводской гарантии мы обращаемся только к квалифицированным сервисным специалистам.

Если оценочная стоимость работ превышает 50% от цены товара, мы заменим его на новый **БЕСПЛАТНО**.

На время устранения неисправностей в микроволновых печах, холодильниках, морозильниках, стиральных и посудомоечных машинах мы предоставим вам их замену во временное пользование.

Мы сами доставим до места ремонта и обратно товары весом более 5 кг и/или при отсутствии сервисного центра в населенном пункте клиента.

Сертификат после утери или повреждения можно восстановить, если у вас сохранился гарантийный талон.

Чтобы воспользоваться сертификатом, обратитесь в наш контакт-центр. Сертификат не действует при обращении с ним самого клиента к сервисным центрам и специалистам.

Сертификат прекращает действие, если установлен факт неправильной эксплуатации или попытки самостоятельного ремонта товара.

С полными условиями вы можете ознакомиться на сайте:
21vek.by/services/extended_warranty

Данные, которые указываются в сертификате:

- ▶ Номер (№) сертификата;
- ▶ Дата заключения настоящего Договора (дата выдачи сертификата);
- ▶ Срок действия настоящего Договора (срок действия сертификата);
- ▶ Наименование (артикул, артикул дополнительный) товара, в отношении которого заключен настоящий Договор;
- ▶ Серийный номер товара (при наличии);
- ▶ ФИО Клиента;
- ▶ Информация о гарантийном талоне, полученном при покупке товара;

Клиент обязан сохранять:

- ✓ Сертификат по программе «Сервис+»
- ✓ Оригинал гарантийного талона
- ✓ Кассовый чек



3.7-3.8

Утеря сертификата (либо повреждение)

Клиент вправе обратиться к нам за восстановлением Сертификата по программе «Сервис Плюс» лишь при наличии оригинала гарантийного талона на товар с указанием серийного номера изделия (при наличии).

В случае утери как Сертификата по программе «Сервис Плюс», так и утери оригинала гарантийного талона на товар, мы обязаны отказать в восстановлении Сертификата по программе «Сервис Плюс». При этом, Договор считается расторгнутым со дня сообщения об утере, услуги Программы не оказываются, возврат денежных средств за программу не осуществляется.



Клиент имеет право обратиться за оказанием услуг:

- ✓ В любой пункт выдачи заказов ООО “Триовист” (в пунктах ПВЗ Минск, РПВЗ)
- ✓ На сайте Интернет-магазина 21vek.by оставить заявку (в договоре есть ссылка)
- ✓ Путем осуществления телефонного звонка на номер 3-021-021

3.3

Каким образом оказываются Услуги?

- ✓ В пункте выдачи заказов ООО “Триовист” (в пунктах ПВЗ Минск , РПВЗ)
- ✓ По адресу, указанному в заявке Клиента
- ✓ В ремонтной мастерской (СЦ) - при невозможности оказать услуги по адресу Клиента

3.1 Исполнитель (т.е. мы) имеет право оказывать Услуги с привлечением третьих лиц!

3.5-3.6

Условия оказания услуг по адресу клиента:

- ✓ Масса товара составляет 5кг и более
- ✓ Адрес клиента (только РБ) находится вне места нахождения Исполнителя либо отсутствуют представительства (РПВЗ)
- ✓ Выезд бесплатный. НО! Если мы не смогли осуществить выезд по вине клиента (не было дома в указанное время и т.д.), последующий выезд производится на платной основе *(в доработке)*
- ✓ В течение 3х рабочих дней с момента обращения клиента мы должны связаться и сообщить дату оказания услуг (когда приедет курьер или мастер)

3.11

Если нужно демонтировать товар?

Клиент самостоятельно и за свой счет производит демонтаж



5.7-5.8

Мы не оказываем услуги, если:

- ✓ Клиенту нужно произвести техническое обслуживание, диагностические и профилактические работы



- ✓ Товар использовался в предпринимательской деятельности



Расторжение договора

Клиент имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случае **полного неиспользования** программы «Сервис Плюс». При этом, Клиенту возвращается стоимость услуг по программе «Сервис Плюс» за неиспользованный период. День обращения клиента не включается в срок использованного периода.

Использованные и неиспользованные периоды исчисляются в календарных днях.

Например: Клиент приобрел сервис на 4 года, через 3 года эксплуатации товара решил расторгнуть договор “Сервис плюс”, мы возвращаем ему сумму за 1 неиспользованный год, при условии, что услуги не оказывались.

Расторжение договора

Пример:

Клиент приобрел 01.06.2018 «Сервис плюс» на 3 года стоимостью 410,00 руб., обратился к нам 07.07.2019 с требованием о возврате денежных средств. При условии, что мы не оказывали клиенту услуги, рассчитываем следующим образом сумму возврата:

Полный период действия «Сервис+» 3 года, т.е. $3 \times 365 = \underline{1095}$ дней

Пользовался клиент «Сервис+» с 01.06.2018 по 06.07.2019, рассчитываем кол-во дней: с 01.06.18 по 31.05.19 - это 1 год, 365 дней, остается период с 01.06.19 по 06.07.19, это 36 дней.

$365 + 36 = \underline{401}$ день клиент пользовался «Сервис+»

Возвращаем клиенту денежные средства за неиспользованный период:

Это $1095 - 401 = 694$ дня

Т.к. 1095 дней пользования «Сервис+» стоят 410,00 рублей, то рассчитываем сумму возврата за 694 дня, это $694 \times 410 / 1095 = 259,85$ руб.

5.10-5.12

Мы имеем право расторгнуть договор:

1. В случае возврата клиентом подменного фонда не в том состоянии, в котором он его получил (существенный недостаток)
2. В случае замены товара либо возврата денежных средств за товар.

В таких случаях иные услуги не оказываются, возврат денежных средств за «Сервис +» не производится.

Особенности оказания отдельных услуг по программе «Сервис Плюс»

Дата введения
11.06.2018

Товары, на которые распространяется программа «Сервис Плюс»

- ❑ КБТ (Стиральные машины, холодильники, вытяжки и др.)
- ❑ Электроника (телевизоры, проекторы, планшеты и др.)
- ❑ МБТ (чайники, утюги, блендеры и др.)
- ❑ Климат (увлажнители и очистители воздуха, электрокамины и др.)
- ❑ Водонагреватели
- ❑ Спортивные тренажеры
- ❑ Автомобильные аккумуляторы

❑ Уцененные товары при соблюдении следующих условий:

- ✓ Товар не был в эксплуатации
- ✓ В товаре ранее не устранялись недостатки (не производился ремонт)
- ✓ Товар не имеет механических повреждений, влияющих на работоспособность
- ✓ Наличие действующей гарантии официальных сервисных центров (гарантия завода-изготовителя) на товар



Холодильник с морозильником
Samsung RB41J7857S4/WT

код 339.301

Новый, вмятины на двери (на работоспособность не повлияет), полная гарантия

~~2 331,87 руб.~~ ⓘ

1 657,00 руб.

В корзину

«Сервис Плюс» включает:

1. Консультации по вопросам эффективного использования товара

Только после
приобретения
товара



По телефону 3-021-021

В пунктах выдачи заказов

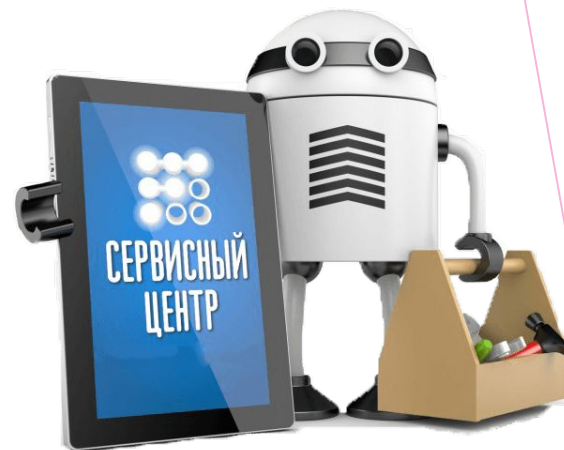
Telegram+email

2. Безвозмездное устранение недостатков товара (ремонт)

Где производится?



по месту эксплуатации



в ремонтной организации

ТОЛЬКО при условии соблюдения правил и (или) условий эксплуатации

Устраняем дефекты (недостатки) и (или) повреждения, которые возникли вследствие:

Производственного дефекта
(недостатка)

Перепада напряжения,
в результате сбоев в работе
электрических сетей

Попадания в товар
насекомых, грызунов и (или)
продуктов их
жизнедеятельности

Сбоев в работе
водоснабжения
(в водонагревателе сгорел
тэн, из-за того что в него не
попадала вода)

2.1.4

В стоимость ремонта товара не входят:

расходные материалы

комплектующие
товара

стоимость
запасных частей



Т.е. клиент самостоятельно предоставляет запасные части либо по предварительной договоренности дополнительно оплачивает их, если мы имеем возможность их предоставить

2.1.5-2.1.7

Сроки ремонта:

1. Не более 45 рабочих дней с момента заявки клиента
2. Если требуется доставка в СЦ - не более 45 рабочих дней с момента такой доставки
3. Если отсутствуют запасные части - срок продлевается до 90 рабочих дней с момента заявки

Доставка товара в ремонтную мастерскую осуществляется в течение 7 рабочих дней с момента передачи товара нам



2.2 Ремонт товара не осуществляется в следующих случаях:

- 1) Умышленное или небрежное повреждение Клиентом товара, которое явилось причиной выхода товара из строя



- 2) При обнаружении факта несоблюдения правил транспортировки и условий эксплуатации, установки или хранения товара, изложенных в инструкции, гарантийном талоне или других сопроводительных документах



2.2 Ремонт товара не осуществляется в следующих случаях:

3) Товар имеет следы неквалифицированного ремонта, в частности, товар ремонтировался в не уполномоченном сервисном центре или самостоятельном ремонте, либо использовались узлы, детали, комплектующие товара, не предусмотренные производителем

4) Выявлена потеря деталей, которые привели к нарушению работоспособности товара

5) В товаре обнаружены повреждения, вызванные воздействием внешней среды: попаданием внутрь товара посторонних жидкостей, песка, воздействие огня (пожар) и иные;



2.2 Ремонт товара не осуществляется в следующих случаях:

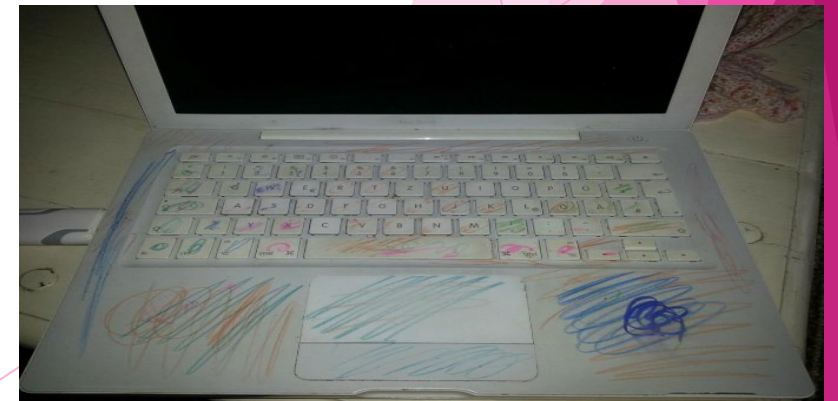
6) Требуется замена расходных материалов (батарейки, чаши для мультиварок и др.) либо естественный износ товара (выгорание, выцветание цвета на электронном и цифровом дисплее)



7) Повреждение вызвано использованием нестандартных и/или некачественных расходных материалов, элементов питания, телекоммуникационных, кабельных сетей или другим воздействием внешней среды, не связанным с качеством товара



8) Изменение внешнего вида товара, в т.ч. изменение или удаление серийного номера



Условия замены товара:

Стоимость
ремонта
составляет
50 % и более

Срок
ремонта
составляет
135 дней и
более

Замена
осуществляется
на аналогичный
товар

При отсутствии
аналогичного,
товар может
быть заменен
на иной

Цена товара
определяется
на момент
замены, либо
по последней
реализации

3.1.4

Сроки замены:

Замена товара осуществляется в течение **14 рабочих дней**

При отсутствии необходимого для замены товара на день предоставления клиентом требования о его замене - **в течение 1 месяца**

Если товар более 5кг или
отсутствует ПВЗ -
доставка 0,00 руб



Предоставление товаров подменного фонда

Предоставление товаров подменного фонда осуществляется на период:

- безвозмездного устранения недостатков в товаре
- замены такого товара

Предоставление товаров подменного фонда осуществляется на следующие товары:

- холодильники и морозильники;
- посудомоечные машины;
- стиральные машины;



Предоставление товаров подменного фонда

Срок предоставления - **10 рабочих дней** с момента заявления клиента

Доставка нашими силами в следующих случаях:

- ✓ Масса товара составляет 5 и более кг
- ✓ Адрес клиента находится вне места нахождения Исполнителя либо отсутствуют представительства (РПВЗ)

В иных случаях доставка товара подменного фонда осуществляется силами клиента

Клиент должен вернуть подменный фонд

- В течение 3х рабочих дней момента окончания ремонта
- В том состоянии, в котором он его получил

Механическое повреждение, влияющее на работоспособность товара

Устранение недостатков, возникших вследствие механического повреждения товара, производится при наличии **одновременно следующих условий:**

- ✓ стоимость ремонта составляет **менее 30 %** от стоимости товара, определяемой на момент покупки;
 - ✓ осуществление ремонта товара целесообразно;
 - ✓ ранее в данном товаре механические повреждения не устранялись, не производился ремонт изделия;
- *т.е. мы устраняем механическое повреждение только один раз!
- ✓ срок обращения Клиента не превышает **1 (одного) календарного года** с момента приобретения товара.



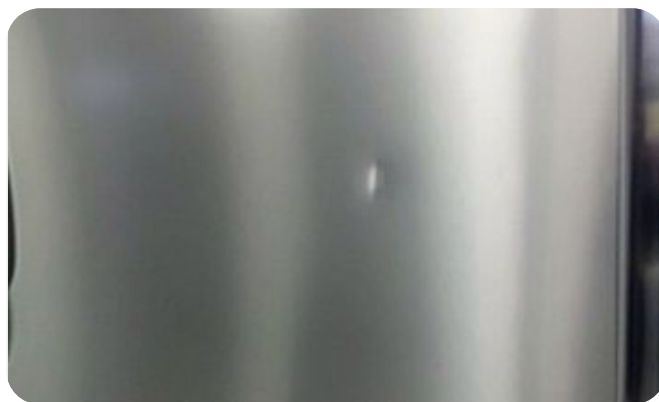
Механическое повреждение, влияющее на работоспособность товара

В случае превышения стоимости ремонта (более 30%):

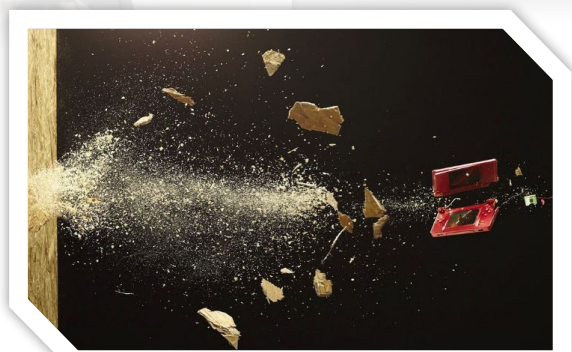
- Клиенту предоставляется уникальный промокод (в эл.виде) на следующую покупку из полного ассортимента онлайн-магазина 21vek.by (т.е. на любой товар)
- Скидка по промокоду - 10% на следующую покупку
- Срок действия промокода - 2 (два) календарных месяца
- Выдача промокода = расторжение договора купли-продажи
- Клиент передает поврежденный товар нам в качестве отходов бытовой техники

Условия настоящего Договора не распространяются на:

- Повреждения косметического характера (царапины, вмятины, сколы, повреждения окраски, дефекты корпусных деталей, дефекты матрицы, кинескопа, оптики и другие недостатки товара, носящие эстетический и(или) иной характер, но не влияющие на работоспособность и функциональность товара, а также не ухудшающие его технические характеристики и не препятствующие дальнейшей эксплуатации по прямому назначению



- Умышленное или небрежное повреждение Клиентом товара, которое явилось причиной выхода товара из строя



Как предложить клиенту Сервис+

► Презентация

«Обращаю ваше внимание, сейчас мы предлагаем оформить расширенную гарантию на данный товар на 5 лет (3 года), она включает в себя бесплатный ремонт товара с поломками в результате не гарантийных случаев, таких как механические повреждения, поломка вследствие перепада напряжения, при этом на время ремонта мы вам предоставим стиральную машину бесплатно, а в случае если стоимость ремонта будет более 50% от цены, мы заменим вам товар на новый. Добавляем к заказу?»

► Работа с возражениями

«В целях улучшения качества обслуживания подскажите, пожалуйста, по какой причине не хотите оформить у нас такой расширенный сервис?»

► Оформление заказа в 1с

Оформление в 1с



```
graph TD; A[Оформление в 1с] --> B[У клиента уже есть заказ:]; A --> C[Оформление заказа на основной товар и Сервис+];
```

У клиента уже есть заказ:

В этом случае Сервис+ оформляется отдельным заказом. В комментариях необходимо указать к какому заказу и в заказе клиента пометить, что есть заказ на Сервис+.

Оформление заказа на основной товар и Сервис+

Оформление одного заказа со всеми необходимыми позициями.

Оформление отдельным заказом необходимо для того, чтобы была возможность отследить продажи по каждому специалисту.

Страховки

1. Добровольное страхование портативных устройств

Что можно застраховать?

Смартфоны и мобильные телефоны
Цифровая фото-, видео- и аудиоаппаратура
Электронные книги, видеорегистраторы, GPS - навигаторы, экшн-камеры, умные часы.
Ноутбуки, нетбуки, планшеты.

Например: $1200,00 - 8\% = 1104,00$ руб

Страховые случаи:

Механические повреждения.
Воздействие жидкости
Воздействие электротока
Огневые риски (пожар, взрыв, удар молнии)
Хищение

Добровольное страхования безопасности велосипедистов

Что можно застраховать?

- новые городские, шоссейные, туристические, горные, подростковые велосипеды
- Жизнь или здоровье застрахованного лица в результате наступления несчастного случая
- Причинения вреда жизни, здоровью, либо имуществу потерпевших, при управлении велосипедом застрахованным лицом

Не страховые случаи:

- застрахованное лицо в состоянии алкогольного/наркотического/токсического опьянения.
- хищение отдельных частей велосипеда
- факт хищение не подтвержден МВД
- велосипед находился в местах общего пользования и не был закреплен замком к стационарному объекту
- застрахованный велосипед находился с 00:00 до 06:00 в местах общего пользования, в незакрытых помещениях, даже если был пристегнут замком
- застрахованное лицо совершило умышленное противоправное действие

Расчет взноса:

Например:

1) Клиент желает заключить договор страхования на велосипед стоимостью 850,00 BYN. Пользоваться будет один человек (лицо старше 18 лет). В этом случае стоимость годового договора страхования составляет

$$850,00 * 10\% = 85,00 \text{ BYN.}$$

2) Клиент желает заключить договор страхования на велосипед стоимостью 850,00 BYN. Пользоваться будут два человека (один из них старше 18 лет, второму 13 лет). В этом случае стоимость годового договора страхования составляет

$$850,00 * 10\% * 1,2 * 1,1 = 112,20 \text{ BYN.}$$

Добровольное комплексное страхование имущества и гражданской ответственности его пользователей.

Что можно застраховать?

- Квартира в многоквартирном жилом доме, все имущество, которое в ней находится (мебель, техника, компьютеры, ноутбуки, пол, внутренний ремонт, стены, потолок, окна, двери, сантехника)
- Ответственность перед соседями на случай, если по вине клиента произошло какое-то событие и он нанес ущерб своим соседям

Страховые случаи:

1. Стихийные бедствия
2. Несчастные
3. Неправомерные действия третьих лиц

Стоимость страхования –
0,6% от выбранной страховой суммы

Оформление в 1с



```
graph TD; A[Оформление в 1с] --> B[У клиента уже есть заказ:]; A --> C[Оформление заказа на основной товар и Страховку];
```

У клиента уже есть заказ:

В этом случае страховка оформляется отдельным заказом. В комментариях необходимо указать к какому заказу и в заказе клиента пометить, что есть заказ на страховку.

Оформление заказа на основной товар и Страховку

Оформление одного заказа со всеми необходимыми позициями.

Оформление отдельным заказом необходимо для того, чтобы была возможность отследить продажи по каждому специалисту.

Система мотивации за продажи Сервис+ и Страховок

1 Сервис+ = 4,00 руб

1 Страховка = 1,00 руб

ВАЖНО! Оформлять отдельным заказом, чтобы по итогам месяца было видно какой сотрудник оформил.



**Легкой работы
и лояльных клиентов!**