

---

**ДОГОВОР**  
**сервисного обслуживания приобретенного товара по Программе «Express-Сервис»**  
**(публичная оферта)**

Товарищество с ограниченной ответственностью «Arena S», далее - «Компания», предлагает любому физическому лицу, в дальнейшем – «Клиент», стать участником Программы «Express-Сервис», заключив данный Договор на изложенных ниже стандартных и одинаковых для всех принявших настоящее предложение условиях (публичная оферта).

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. В рамках реализуемой Компанией Программы «Express-Сервис» Клиент оплачивает и приобретает предусмотренное Программой «Express-Сервис» право на основании подаваемых Компанией заявок заказать, а Компания обязуется на условиях настоящего Договора организовать выполнение работ, указанных в приложении №1 к настоящему Договору (далее - «Работы»).

1.2. Работы производятся в соответствии с прилагаемыми к товару эксплуатационными документами (инструкцией, техническим паспортом и т.д.) в отношении Товара, приобретенного Клиентом в магазинах торговой марки "Sulpak". Целью выполнения Работ является обеспечение Клиенту возможности поддержания приобретенного товара в нормальном рабочем состоянии в течение срока его участия в Программе «Express-Сервис», выполнения Клиентом с привлечением Компании рекомендаций производителя по текущему обслуживанию товара, а также возможности непрерывного использования Клиентом товара для удовлетворения своих потребностей в соответствии с его назначением.

1.3. Компания без дополнительного согласования с Клиентом вправе привлекать к выполнению предусмотренных настоящим Договором Работ третьих лиц (далее - "Исполнитель").

Клиент дает свое согласие на изменение и/или расширение перечня Исполнителей Компании без дополнительного согласования с Клиентом таких изменений/дополнений.

1.4. Сервисные Работы по настоящему Договору не являются гарантийными и не подменяют собой работы, связанные с исполнением гарантийных обязательств продавца (импортера) и/или производителя Товара.

1.5. Настоящий договор считается заключенным, и приобретенный Клиентом Товар подлежит сервисному обслуживанию на предусмотренных в Договоре условиях с момента оплаты Клиентом Товара и своего участия в Программе «Express-Сервис», согласно кассовому чеку, и в течение срока участия в Программе «Express-Сервис». Этот срок указан в кассовом чеке и в анкете участника Программы «Express-Сервис» (цены настоящего Договора) заполненной и подписанной Клиентом.

При этом заполнением и подписанием названной анкеты Клиент не только принимает оферту Компании заключить настоящий Договор, но также выражает Компании свое согласие на предоставление и хранение персональных данных Клиента в целях своего участия в Программе «Express-Сервис». В свою очередь, Компания обязуется использовать персональные данные Клиента строго для выполнения своих обязательств по настоящему Договору и соблюдать требования законодательства о персональных данных.

1.6. Участие в программе «Express-Сервис» распространяется на один товар, тот к которому оформлено участие.

**2. РАБОТЫ**

2.1. Работы по настоящему Договору выполняются при условии оплаты Клиентом цены Договора, что подтверждается выдачей ему кассового чека, а также заполнения и подписания Клиентом анкеты участника Программы «Express-Сервис».

Работы выполняются без взимания с Клиента дополнительной платы, за исключением возмещения Клиентом Компании стоимости комплектующих частей в случаях, предусмотренных настоящим Договором.

2.2. Работы выполняются на основании принимаемой Компанией заявки Клиента

2.3. Заявка принимается Компанией по телефону 3210 (далее - "контактный телефон"). После получения заявки Компания согласовывает срок и место выполнения работ с Клиентом в течение 24 часов с момента подачи Клиентом и принятия Компанией заявки.

2.4. Все Работы по программе «Express-Сервис» выполняются в магазинах Компании.

Клиент самостоятельно (без участия Компании) организует перевозку для сервисного обслуживания Товара, в место, где он был приобретен и заключен настоящий Договор.

2.5. Компания или Исполнитель (уполномоченное ими лицо) принимает Товар и предоставляет Клиенту квитанцию, подтверждающую приемку Товара для выполнения заказанного (требуемого) вида Работ. 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.).

2.6. Работы по настоящему Договору в рамках Программы «Express-Сервис» без взимания с Клиента дополнительной платы производятся исключительно в объемах и условиях, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору.

2.7. Срок выполнения Работ не должен превышать 72 часов с даты приемки Товара.

Компания вправе предложить Клиенту обменять Товар на аналогичный или более дорогой с доплатой, если срок выполнения Работ превышает 72 часа и/или в случае невозможности приобретения комплектующих в связи с их отсутствием на рынке, отсутствием соответствующего специалиста в момент обращения Клиента, других ситуациях не позволяющих устранить недостаток в указанный период времени.

2.8. Клиенту может быть отказано в выполнении Работ по Программе «Express-Сервис» в следующих случаях:

1) если Клиентом нарушены условия хранения, транспортировки и эксплуатации товара, определенные эксплуатационным документом на Товар;

2) если дефект (неисправность) Товара является результатом воздействия стихийного бедствия или других воздействий окружающей среды (жидкостей, песка, попадания внутрь насекомых, животных и т.п.);

3) если Товар ремонтировался, обслуживался лицами, не уполномоченными Компанией, Исполнителем, продавцом или изготовителем (производителем) Товара;

4) если установлено, что Товар использовался не по назначению;

5) если предназначенный для удовлетворения личных потребностей в быту Товар использовался в коммерческих целях.

2.9. В случае если время работ превышает 72 часа и при отсутствии оснований, предусмотренных в пункте 2.8 настоящего Договора, Клиент имеет право на его замену в порядке, предусмотренном п.2.7. настоящего Договора. Решение о невозможности ремонта Товара по Программе «Express-Сервис» принимается Директором магазина (Исполняющим обязанности Директора) и указывается в заявлении Клиента об обмене товара. Замену Товара осуществляет его продавец (магазин, в котором был приобретен Товар) при возврате Клиентом в магазин неисправного Товара. Если аналогичная модель Товара не производится или отсутствует в магазине продавца, замена может быть проведена на товар другой модели с аналогичными характеристиками и ценой, либо на более дорогую модель с доплатой Клиентом соответствующей разницы.

2.10. В случае возврата товара участника программы «Express-Сервис» по которому принято решение о невозможности ремонта и произведен обмен товара по программе «Express-Сервис», действие программы «Express-Сервис» прекращается и все обязательства по программе «Express-Сервис» считаются выполненными в полном объеме.

2.11. В программу Express-Сервис не включено:

- замена и/или ремонт расходных материалов (сменные батареи, электрические лампы, мешки для

пылесосов и т.д.)

- устранение косметических дефектов не мешающих работе техники и не нарушающие правила безопасного использования

- замена и/или ремонт механических повреждений и дефектов, касающиеся корпусных деталей, электронных и механических узлов изделий

### 3. ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Право заказать работы в течение срока действия настоящего Договора на предусмотренном в нем условиях возникает у Клиента с момента оплаты им стоимости участия в Программе «Express-Сервис» (приобретения права заказать выполнение Работ), заполнения и подписания Клиентом анкеты участника этой программы.

Для заключения настоящего Договора Клиент выбирает срок его действия (количество лет) в соответствии с таблицей №2 Приложения №1 к настоящему Договору. Цена настоящего Договора определяется в зависимости от стоимости приобретаемого Товара и выбранного Клиентом срока действия настоящего Договора (срока участия в Программе «Express-Сервис»), согласно таблице №2 Приложения №1 к настоящему Договору.

### 4. УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ НА ВЫПОЛНЕННЫЕ РАБОТЫ

4.1. Компания гарантирует качество выполненных Работ, в том числе отсутствие связанных с ними скрытых дефектов, только в случае эксплуатации Товара после выполнения Работ в соответствии с требованиями эксплуатационных документов. Срок такой гарантии составляет 3 (три) месяца с момента передачи Товара Клиенту.

### 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор заключается (акцептуется Клиентом) путем оплаты его цены в порядке, определенном разделом 3 настоящего Договора, заполнения анкеты участника Программы «Express-Сервис» и с этого момента вступает в действие.

5.2. Настоящий договор может быть заключен (акцептован) в день покупки Товара, по которому Компания обязуется организовать выполнение Работ, указанных в приложении №1 к настоящему Договору, в случае принятия оферты Компании.

5.3. Данный договор действителен в течение срока участия в Программе «Express-Сервис», за который была произведена оплата, согласно таблице №1 Приложения №1 к настоящему Договору. Договор прекращает свое действие после истечения срока участия Клиента в Программе.

5.4. Оплатой цены настоящего Договора и заполнением и подписанием анкеты участника Программы «Express-Сервис» Клиент подтверждает, что он до заключения настоящего Договора ознакомился с условиями своего участия в Программе «Express-Сервис», которые ему понятны и полностью приняты без какого-либо понуждения к заключению настоящего Договора.

5.5. Предложение (оферта) заключить этот Договор неограниченно во времени с учетом условий, изложенных в настоящем Договоре, пока Компания не отзовет настоящую оферту или не заменит ее своим новым предложением 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.

5.6. Предложение (оферта) заключить настоящий Договор действительно в отношении всех и каждого физического лица, приобретающего Товары в магазинах под торговой маркой «Sulpak», вследствие чего условия настоящего Договора не могут быть изменены по предложению Клиента и остаются неизменными в течение всего срока действия Договора.

Настоящий договор заключается путем принятия (акцепта) Клиентом предложения (оферты) на заключение этого Договора, который вместе с Приложением №1 содержит все существенные условия договора данного вида без подписания и оформления Сторонами сделки единого документа в простой

письменной форме.

5.7. Заключив настоящий Договор, Клиент соглашается получать информацию от Компании о проводимых ею для участников Программы «Express-Сервис» мероприятиях (акциях, розыгрышах, опросах и т.д.) и вправе принять в них участие на определяемых Компанией для таких мероприятий условиях.

При этом Компания не несет ответственности за не предоставление информации, а равно за не исполнение или несвоевременное исполнение каких-либо обязательств по настоящему Договору, если это объективно вызвано несвоевременным извещением Клиента об изменении своих персональных данных. Изменение персональных данных осуществляется Клиентов самостоятельно в личном кабинете на сайте Компании.

5.8. Клиент вправе до истечения срока действия настоящего Договора прекратить свое участие в Программе «Express-Сервис», подав Компании соответствующее письменное заявление. При этом возврат платы (ее части) за участие в Программе (приобретение права заказа выполнения Работ по Программе) производится Клиенту в виде бонусных баллов на Бонусную карту Клиента пропорционально сроку, оставшемуся до прекращения действия настоящего Договора (истечения срока участия Клиента в Программе «Express-Сервис»).

5.9. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Договором и Правилами программы «Express-Сервис», отношения сторон регулируются подлежащими применению к таким отношениям нормами законодательства Республики Казахстан

6. Реквизиты:

Компания:

ТОО "Arena S" (Арена S)"

Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы г., ул.Суюнбая,

дом № 2 корпус 6, т.356-18-88

БИН 090840013770

ИИК KZ796010131000118707 в АОФ АО "Народный банк Казахстана

БИН HSBKКZKX

Интернет-страница: [www.sulpak.kz](http://www.sulpak.kz)

Таблица №1

Список предоставляемых работ.

Категория товаров	Виды оказываемых работ
<b>Телевизоры, Домашние кинотеатры, Встраиваемая крупно-бытовая техника, Кондиционеры, Плиты, Стиральные машины, Посудомоечные машины, Холодильники, Компьютеры, Ноутбуки, Компьютерная периферия, Кофемолки, Минипечи, Мультиварки, Пароварки, Термопоты, Тостеры, Чайники, Хлебопечи, Мелко-бытовая техника.</b>	- Ремонт - Проверка работоспособности

Таблица №2

Продолжительность программы Express-Сервис	Цена Express-Сервис (% от стоимость товара)
2 года	20%*

\*Формула расчета стоимости участия в Программе, могут быть изменены Компанией без предварительного извещения Покупателей