УТВЕРЖДЕНО
Приказ Генерального директора
СООО «Мобильные ТелеСистемы»
13.04.2026 №581

Правила продажи товаров в Интернет-магазине shop.mts.by

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи товаров в Интернет-магазине shop.mts.by (далее – Правила) размещаются в Сайте Продавца, определяют порядок ведения Продавцом купли-продажи Товаров через Интернет-магазин и являются официальной публичной офертой Продавца, адресуемой неопределенному кругу лиц.

1.2. К отношениям между Сторонами по настоящим Правилам применяются положения Гражданского кодекса Республики Беларусь, Законов Республики Беларусь: от 08.01.2014 № 128-З «О государственном регулировании торговли и общественного питания»; от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»; Правил продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 15.01.2009 № 31 и иных правовых актов, принятых в соответствии с ними.

1.3. Осуществляя Заказ Товара через Интернет-магазин, Покупатель принимает и соглашается со всеми условиями, изложенными в настоящих Правилах, и с информацией, размещенной на Сайте в момент принятия Продавцом Заказа, и присоединяется к ним без каких-либо исключений и/или оговорок.

1.4. Фактом принятия (акцепта) Покупателем условий настоящих Правил является сообщение о выборе и Заказе Товара в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

1.5. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в Правила и в информацию на Сайте, в связи с чем Покупатель обязуется учитывать возможные изменения на момент обращения к Продавцу с Заказом на Товар.

1.6. При совместном упоминании Покупателя и Продавца по тексту настоящих Правил последние именуются Стороны. Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что обладает соответствующим правом и достаточным объемом дееспособности, а равно всеми иными правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения настоящих Правил.

2. Термины и определения

Интернет-магазин (Сайт) — официальный сайт Продавца https://shop.mts.by, который позволяет Покупателю дистанционно выбрать и осуществить Заказ на покупку Товаров Продавца в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – Заказ).

Заказ — должным образом оформленный Покупателем и подтвержденный Продавцом запрос на приобретение и доставку выбранных на Сайте Товаров.

Личный кабинет – персональный и недоступный третьим лицам раздел Сайта, предназначенный для оформления Заказов и осуществления иных сопутствующих

действий, доступ к которому осуществляется после регистрации путем ввода аутентификационных данных пользователя.

Покупатель — физическое лицо, имеющее намерение приобрести или приобретающее товары для личного, семейного, домашнего и иного подобного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Предзаказ – заявка на информирование о поступлении Товара в продажу в Интернет-магазине, отсутствующего в нем на момент оформления Предзаказа. Указанная в Интернет-магазине цена на Товар не является официальной офертой и является приблизительной, которая может быть скорректирована при оформлении предложения Товара к продаже в Интернет-магазине на момент его поступления. Покупатель вправе отказаться от покупки Товара, на который оформлен Предзаказ. При оформлении Предзаказа обязанность Продавца по передаче Товара возникает при условии его поступления в продажу в Интернет-магазине и на условиях, указанных в Интернет-магазине на дату продажи.

Продавец – осуществляющее розничную торговлю Совместное общество с ограниченной ответственностью «Мобильные ТелеСистемы» (УНП 800013732, юридический адрес: 220012, г. Минск, пр-т Независимости, 95-4. Дата регистрации Интернет-магазина в Торговом реестре Республики Беларусь: от 14.05.2012 № 158398.

Товар — имущество, которое Продавец предлагает к продаже в Интернет-магазине с помощью каталога, содержащего характеристики и условия приобретения Товара, предназначенного для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, который соответствует его образцу или описанию, качество которого и цены соответствуют информации, представленной Покупателю в Интернет-магазине Продавца.

3. Информация о Товаре

3.1. Продавец предоставляет Покупателю возможность поиска на Сайте Товаров и информации о них с целью осуществления Заказа, а также иные сопутствующие функциональные возможности.

Перед оформлением Заказа в случае возникновения вопросов, касающихся описания, свойств и характеристик Товара, Покупатель должен обратиться к Продавцу по телефонам или с помощью средств онлайн-консультации, указанных на Сайте.

3.2. Публикация информации, очевидно не соответствующей Товару, в том числе цены, фото и описания Товара, признается технической ошибкой.

3.3. МТС, как Продавец, не гарантирует работу любых приложений, включая предустановленные, в связи с тем, что их доступность и программные ограничения определяются правообладателями таких приложений и (или) производителем товара, в том числе в зависимости от страны или территории производства товара (например, для товаров бренда Apple, произведенных в континентальном Китае, не доступен полный функционал приложения FaceTime) или региона, для которого произведен товар (например, приложение Samsung Pay имеет особенности использования в зависимости от региона, для которого предназначены товары бренда Samsung), или страны, где активируется устройство (например, товары бренда Infinix, имеющие особенности при активации за пределами Республики Беларусь и Российской Федерации) и т.д.

Перед покупкой Товара Покупатель самостоятельно уточняет необходимые параметры интересующих приложений на официальных сайтах их правообладателей.

4. Порядок оформления и выполнения Заказа

4.1. Оформить Заказ можно по телефонам 210 и +375295450000, а также через Сайт, как зарегистрированным в личном кабинете, так и незарегистрированным пользователям.

Подробная информация по оформлению и выполнению Заказа размещена на Сайте в разделе «Информация для покупателя» (https://shop.mts.by/info/).

Оформить Заказ через Сайт и получить консультацию по Товару можно круглосуточно.

Срок обработки Заказа – в течение 24 часов с момента его направления Покупателем. В связи с повышенной загруженностью Интернет-магазина в праздничные и предпраздничные дни, а также в дни проведения промо-акций и старта продаж новых Товаров, срок обработки Заказа может быть увеличен.

Акцептом (принятием) данной оферты считается факт оформления Покупателем Заказа в соответствии с условиями настоящих Правил.

Оформление Заказа неразрывно связано с обработкой персональных данных Покупателя. Во исполнение Продавцом своих обязательств перед Покупателем последний должен сообщить все необходимые данные, однозначно идентифицирующие его как Покупателя, и достаточные для доставки Покупателю Товара.

Продавец обязуется обрабатывать персональные данные Покупателя и обеспечивать их конфиденциальность в порядке, установленном действующим законодательством Республики Беларусь.

4.2. При оформлении Заказа Покупатель заполняет электронную форму Заказа на Товар и отправляет сформированный Заказ Продавцу посредством сети Интернет.

4.3. Если Товара нет в наличии, а также если он доступен для Предзаказа, Покупатель может оставить заявку, заполнив соответствующую форму на Сайте.

4.4. Продавец вправе отказать в подтверждении Заказа в случае отсутствия Товара на складе, в случае предоставления Покупателем неполных или недостоверных сведений, в случае, если с Покупателем не удалось связаться в период обработки Заказа, в случае обнаружения в Заказе технической ошибки, связанной с работой программного обеспечения на стороне Продавца, в том числе явившейся следствием неправомерных действий со стороны третьих лиц, непреодолимой силы и т.п.

4.5. Покупатель может узнать статус своих заказов в своем личном кабинете, в разделе «История заказов».

4.6. Дата и время доставки зависят от выбранного Товара, места доставки и времени, необходимого Продавцу на обработку Заказа.

4.7. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся описания, свойств и характеристик Товара, перед оформлением Заказа Покупатель должен обратиться к Продавцу по телефонам, указанным на Сайте.

5. Стоимость и оплата Товара

5.1. Товары можно купить у Продавца по различным ценовым условиям:

в рассрочку, подробная информация о которой размещена на Сайте в разделе «Рассрочка» (https://shop.mts.by/installment/);

со скидкой по акции, а также с применением «Промокода», в соответствии с условиями акции, размещенной на Сайте в разделе «Акции» (https://shop.mts.by/news-actions/);

с привлечением банковского кредитования в соответствии с заключенным между Покупателем и банком договором, подробная информация о котором размещена на Сайте в разделе «Кредит» (https://shop.mts.by/bank/);

в лизинг в соответствии с заключенным между Покупателем и банком договором, подробная информация о котором размещена на Сайте в разделе _____.

Для всех Покупателей доступен Товар за полную стоимость при оплате всей суммы сразу.

5.2. Цена Товара указывается рядом с определенным наименованием Товара на Сайте на странице Товара в белорусских рублях и включает в себя все налоги и сборы, подлежащие уплате в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Цена Товара на Сайте может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке. При этом цена на Товар, на который оформлен Заказ, изменению не подлежит.

5.4. Продавец вправе предоставлять Покупателю скидки на Товары и устанавливать акции. Информация о видах скидок и порядке проведения акций размещается на Сайте и может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке.

5.5. Стоимость доставки Товара указывается при оформлении Заказа и оплачивается Покупателем отдельно, если иное не указано на Сайте или в условиях акций.

5.6. Оплата Товара Покупателем производится в белорусских рублях в форме и способами, указанными Продавцом в разделе «Оплата» (https://shop.mts.by/payment/) на Сайте.

5.7. Образцы документов, подтверждающих покупку Товара в Интернет-магазине МТС, размещены на Сайте в разделе «Какие документы вы получаете вместе с товаром» (https://shop.mts.by/warranty-and-service/).

5.8. Покупатель в момент получения Товара получает пакет документов на Товар:

товарный чек, подтверждающий факт приобретения Товара, при условии, что оплата производится в момент получения/оформления Заказа. При покупке Товара по акции и/или в рассрочку товарный чек не выдаётся;

гарантийный талон, при условии, что это предусмотрено заводом-изготовителем._При покупке технически сложного Товара выдается гарантийный талон, предусмотренный Продавцом, а также гарантийный срок отражается в дополнительном соглашении (в случае его заключения), товарном чеке (в случае его выдачи) и или ином документе к Товару.

инструкцию по эксплуатации или иной документ, подтверждающий факт приобретения Товара, согласно действующему законодательству.

5.9. Передача Товара Покупателю при покупке Товара с оплатой единовременным (разовым) платежом осуществляется на условиях 100% предоплаты до момента передачи Покупателю Товара.

5.10. При отсутствии оплаты Товара Покупателем в течение срока, указанного Продавцом при оформлении Заказа, Продавец вправе произвести аннулирование Заказа.

6. Страхование и СМАРТ-защита

6.1. Подробная информация об условиях страхования размещается Продавцом на Сайте в разделе «Страхование и СМАРТ-защита» (https://shop.mts.by/insurance/).

6.2. Покупатель вправе выбрать один из вариантов страхования Товара: страхование портативных устройств «Мобильная защита» или сертификат «СМАРТ-защита».

6.2.1. «Мобильная защита» — это добровольное страхование рисков при пользовании портативными устройствами и бытовой техникой в салонах связи МТС на случаи негарантийной поломки техники, которое предоставляется на весь реализуемый Продавцом Товар.

Страхование портативных устройств «Мобильная защита» можно оформить только в день/непосредственно в момент покупки Товара.

Подробная информация о страховании портативных устройств «Мобильная защита» размещена на Сайте в разделе «Страхование портативных устройств «Мобильная защита» (https://www.mts.by/smartfony-i-gadzhety/uslugi/strakhovanie-portativnykh-ustroystv-mobilnaya-zashchita/).

6.2.2. «СМАРТ-защита» – программа, которая предоставляет возможность ремонта неисправностей Товара, на который не распространяются гарантийные обязательства производителя, например, возникшие при механическом повреждении Товара, падении или попадании влаги, а также возмещение стоимости покрытия сертификата в результате хищения Товара.

Сертификат СМАРТ-защита можно оформить только в день/непосредственно в момент покупки Товара.

Подробная информация о сертификатах «СМАРТ-защиты» размещена на Сайте в разделе «СМАРТ-защита» (https://www.mts.by/smartfony-i-gadzhety/uslugi/rasshirennaya-smart-garantiya/).

7. Доставка и передача Товара

7.1. Подробная информация об условиях доставки размещается Продавцом на Сайте в разделе «Доставка гаджетов, техники и электроники МТС в Минске и Беларуси» (https://shop.mts.by/delivery/).

7.2. Доставка Товара осуществляется на условиях и данных, указанных при оформлении Заказа. При Заказе Товара Покупателем на условиях доставки Продавец приложит все усилия, чтобы соблюсти сроки доставки Товара, указанные на Сайте или согласованные с Покупателем после оформления Заказа, при этом не исключая причины, которые могут возникнуть и повлиять на сроки доставки в виде непредвиденных событий и обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

7.3. Покупатель имеет возможность поменять конечный адрес доставки на более удобный в случае его изменения в течение дня с момента оформления Заказа.

7.4. При доставке Товара Покупателю Продавец дополнительно связывается с ним для подтверждения адреса и сроков доставки заказанного Товара. Максимально возможный срок назначения даты доставки составляет 7 (семь) календарных дней от даты коммуникации с представителем Продавца.

7.5. Доставка осуществляется по указанному Покупателем адресу — до входной двери — в кратчайшие сроки по всей территории Республики Беларусь. Доставка в г. Минск и областные центры осуществляется в течение 1-2 дней, в региональные центры — в течение 1-3 дней.

7.6. Доставка Товара осуществляется курьером. О передаче Товара курьеру Покупатель уведомляется по номеру телефона и/или посредством сообщения на электронный адрес, указанные в Заказе.

7.7. Покупатель обязан обеспечить приемку Товара в согласованные Сторонами сроки. Если после прибытия курьера по адресу, указанному в Заказе, Покупатель не находится на месте и не отвечает на телефонные звонки, Продавец вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Заказа.

7.8. В случае отсутствия Покупателя по адресу доставки, он может получить заказанный Товар в другой день, предварительно согласовав дату повторной доставки с курьером или дату прихода в отделение почтовой связи.

7.9. В момент передачи Товара курьером Покупатель производит осмотр внешнего вида Товара на отсутствие видимых механических повреждений, проверяет комплектность и работоспособность Товара в течение 10 минут с момента доставки. Проверка Товара должна производиться с обеспечением сохранности его товарного вида. Покупатель обязан проверить корректность оформления документов и поставить личную подпись в качестве подтверждения отсутствия претензий.

7.10. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю в момент передачи Товара и проставления личной подписи в документах, подтверждающих доставку Товара.

7.11. Продавец обязуется передать в собственность Покупателю, а Покупатель обязуется принять и оплатить Товар, наименование, количество, ассортимент и цена которого определяются на основании Заказа Покупателя.

7.12. Если Товар имеет внешние недостатки либо не соответствует Заказу (иной ассортимент, количество), Покупатель имеет право отказаться от Товара в момент его передачи.

7.13. С целью пресечения мошеннических действий со стороны третьих лиц при получении Покупателем Товара, приобретенного на Сайте, Продавец вправе потребовать, а Покупатель обязан предъявить документ, позволяющий идентифицировать личность Покупателя либо лица, указанного Покупателем в качестве получателя Товара при согласовании условий доставки. При отсутствии документов, позволяющих идентифицировать личность Покупателя, Продавец вправе отказать в доставке и/или выдаче Товара.

8. Условия возврата (обмена) Товара

8.1. Покупатель вправе отказаться от получения Товара в любое время до его передачи. К возврату не принимается Товар надлежащего качества, указанный в перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14.06.2002 № 778.

8.2. Обмен Товара и/или возврат Покупателю денежных средств в случаях, указанных в законодательстве, производится в любом собственном салоне связи Продавца по письменному заявлению Покупателя. Адреса и график работы собственных салонов связи МТС размещены Продавцом на Сайте в разделе

«Поддержка/Адреса салонов связи» (https://www.mts.by/help/obsluzhivanie/adresa-salonov-svyazi/).

8.3. В случае возврата/замены Товара надлежащего качества, Товар должен соответствовать следующим требованиям:

с момента приобретения Товара прошло не более 14 (четырнадцати) дней;

Товар не был в употреблении и сохранил свои потребительские свойства, товарный вид, не повреждены упаковка, пломбы, ярлыки;

Товар не включен в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14.06.2002 № 778;

имеются доказательства приобретения его у данного Продавца.

8.4. В случае обнаружения недостатков в Товаре потребитель имеет право предъявить требования к продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в соответствии с Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09.01.2002 № 90-З.

Подробная информация о возврате некачественного Товара размещается Продавцом на Сайте в разделе «Гарантия и сервис» (https://shop.mts.by/warranty-and-service/).

9. Гарантия и сервис

9.1. Подробная информация о гарантийном обслуживании всех Товаров, приобретённых в Интернет-магазине, расположена на Сайте в разделах «Гарантии и сервис», «Гарантийное и негарантийное обслуживание» (https://shop.mts.by/warranty-and-service/).

Все Товары, реализуемые в Интернет-магазине, являются сертифицированными и соответствуют требованиям, установленным применимым законодательством (в том числе СТБ 1356, 1692, 1788, СТБ МЭК 60950-1, ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», ТР ТС 020/2011 «Электромагнитная совместимость технических средств», ТР 2018/024/BY «Средства электросвязи. Безопасность»).

9.2. На все Товары предоставляется гарантия, поддерживаемая официально авторизованными сервисными центрами. Гарантийный срок указан в карточке Товара, в гарантийном талоне (при его наличии) и (или) в товарном чеке (при его наличии) и (или) в дополнительном соглашении (при его наличии).

9.3. Гарантийное и негарантийное обслуживание всех Товаров, приобретённых в Интернет-магазине, осуществляется официальными сервисными центрами, имеющими авторизацию производителей данных Товаров.

Перечень сервисных центров, осуществляющих гарантийное и негарантийное обслуживание Товара, расположен на Сайте в разделе «Сервисные центры» (https://www.mts.by/help/obsluzhivanie/servisnye-tsentry/).

9.4. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования последним Товара, приобретенного в Интернет-магазине Продавца.

9.5. Контактные данные лица, уполномоченного рассматривать обращения Покупателей о нарушении их прав: 210, +375295450000. Электронная почта help@mts.by.

9.6. Номер телефона работников местных исполнительных и распорядительных органов по месту государственной регистрации СООО

«Мобильные ТелеСистемы», уполномоченных рассматривать обращения Покупателей: +375172151465.

9.7. При возникновении гарантийного случая, наличии претензии по качеству или комплектности приобретенных в отношении реализуемых в Интернет-магазине Товаров, нарушении его прав, предусмотренных положениями Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» и иного законодательства о защите прав потребителей, Покупатель может обратиться с помощью Формы обратной связи https://shop.mts.by/feedback/ на Сайте.

10. Конфиденциальность и защита персональной информации

10.1. Продавец является оператором в контексте обработки персональных данных в соответствии с действующим Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных».

Подробную информацию о порядке обработки персональных данных Продавец размещает на Сайте в разделе «Политика в отношении обработки персональных данных» (_____).

10.2. Предоставляя свои персональные данные при оформлении Заказа, Покупатель соглашается на их обработку Продавцом в целях исполнения договора, доставки Заказа, проведения взаиморасчетов. Правовым основанием обработки персональных данных выступает абзац 15 статьи 6 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных».

10.3. Вся информация, представленная на Сайте Продавца, в том числе текстовая информация, графические изображения, рекламные материалы, логотипы, товарные знаки, является собственностью Продавца и (или) иных правообладателей, и не может быть использована третьими лицами без письменного согласия Продавца и/или иных правообладателей.

11. Ответственность сторон и разрешение споров

11.1. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяется право Республики Беларусь.

11.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Покупателя он должен обратиться к Продавцу по телефону, указанному на Сайте, или через Форму обратной связи https://shop.mts.by/feedback/ на Сайте.

11.3. Стороны обязуются стремиться разрешать все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, самостоятельно и ответственно путем переговоров.

11.4. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования им Товаров, приобретенных в Интернет-магазине.

11.5. Продавец до направления Покупателю электронного сообщения, подтверждающего заключение договора (акцепта), проводит проверку заказа на предмет наличия технических ошибок, в том числе в цене, наименовании, количестве товара.

В случае выявления технической ошибки до момента акцепта Продавец вправе не направлять Покупателю подтверждение заключения договора, уведомив Покупателя об этом с указанием выявленной ошибки и предложив оформить заказ на корректных условиях.

С момента направления Продавцом Покупателю подтверждения заключения договора (акцепта) договор считается заключенным на условиях, указанных в подтверждении, и Продавец не вправе в одностороннем порядке изменять его условия, в том числе цену товара, или отказываться от его исполнения, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

11.6. При недостижении обоюдовыгодного соглашения, спор между Сторонами будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

11.7. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность его остальных положений.