

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 «\_\_\_\_\_» (\_\_\_\_\_).

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/obslyzhivanie/adresa-salonor-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 № 90-3.

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/ВУ «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/obslyzhivanie/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](mailto: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 Интернет-магазине Товаров, нарушении прав потребителя, предусмотренных положениями Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей» и иного законодательства о дистанционной торговле, 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 № 99-3 «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 № 99-3 «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 вправе не подтвердить либо аннулировать Заказ и уведомить об этом Покупателя, отказать в оплате и/или продаже Товара по указанной цене, если она явилась следствием технической ошибки или неправомерных действий со стороны третьих лиц.

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.