

ЗАТВЕРДЖЕНО:

ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»


/Кірій Є.В./
03 січня 2019 року



ДОДАТОК № 1

ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

СУПРОВОДЖУВАЛЬНІ СЕРВІСИ

ВСЕ БУДЕ ДОБРЕ

на 6 місяців

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого типу Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Цілодобова онлайн підтримка - надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм. Надається для ПК, смартфонів, планшетів, ноутбуків *(надалі за текстом – Онлайн підтримка)*.

У випадку виходу Пристрою з ладу:

Ремонт Пристрою - усунення поломок¹ та пошкоджень² Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, які вийшли з ладу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³), але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), *(надалі за текстом – Ремонт)*;

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем, виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту (ремонт є недоцільним та/або неможливим) протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³) але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики *(надалі за текстом – Обмін 75%)*;

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка відповідає вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем, виключно протягом строку дії основної гарантії виробника та Сервісу, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником (в гарантійних випадках), а також за умови відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в

процесі діагностики (надалі за текстом – Обмін 100%).

Для умов даного Сервісу:

¹Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

²Пошкодження Пристрою - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням або залиттям рідиною), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

³Негарантійний випадок – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням або залиттям рідиною, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

⁴Умисне пошкодження – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

⁵Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю – пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту

звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця та розрахункового(-их) документа(-ів). Послуга надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня поставки Пристрою до сервісного центру.

Послуга «Обмін 75%» можлива виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міни з Виконавцем. Послуга здійснюється в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

Послуга «Обмін 100%» можлива виключно протягом строку дії основної гарантії виробника (в гарантійних випадках) та Сервісу, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міни з Виконавцем. Послуга здійснюється в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

УВАГА! Послуги та «Обмін 100%» та «Обмін 75%» здійснюються виключно у випадках прямо визначених даним Сервісом та за умови передання Замовником Виконавцю Пристрою в повній комплектності, розрахункового документа, що підтверджує

придбання Пристрою та Сервісу.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним

чином.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат «Обмін 75%», або на подарунковий сертифікат «Обмін 100%», або проведення Ремонту, вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міни, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міни встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ВСЕ БУДЕ ДОБРЕ

на 12 місяців

АБО

ПОВНЕ КАСКО

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого типу Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Цілодобова онлайн підтримка - надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм. Надається для ПК, смартфонів, планшетів, ноутбуків (надалі за текстом – Онлайн підтримка).

У випадку виходу Пристрою з ладу:

Ремонт Пристрою - усунення поломок¹ та пошкоджень² Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, які вийшли з ладу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³), але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), (надалі за текстом – Ремонт);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем, виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту (ремонт є недоцільним та/або неможливим) протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³) але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики (*надалі за текстом – Обмін 75%*);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка відповідає вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем, виключно протягом строку дії основної гарантії виробника та Сервісу, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником (в гарантійних випадках), а також за умови відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики (*надалі за текстом – Обмін 100%*).

Для умов даного Сервісу:

¹Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

²Пошкодження Пристрою - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням або залиттям рідиною), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

³Негарантійний випадок – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням або залиттям рідиною, що призвели до порушення належної функціональності або повної

втрати функціональності Пристрою.

4Умисне пошкодження – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

5Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю – пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця та розрахункового(-их) документа(-ів). Послуга надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня поставки Пристрою до сервісного центру.

Послуга «Обмін 75%» можлива виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника, що

має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міни з Виконавцем. Послуга здійснюються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

Послуга «Обмін 100%» можлива виключно протягом строку дії основної гарантії виробника (в гарантійних випадках) та Сервісу, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міни з Виконавцем. Послуга здійснюються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

УВАГА! Послуги та «Обмін 100%» та «Обмін 75%» здійснюються виключно у випадках прямо визначених даним Сервісом та за умови передання Замовником Виконавцю Пристрою в повній комплектності, розрахункового документа, що підтверджує придбання Пристрою та Сервісу.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не

видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат «Обмін 75%», або на подарунковий сертифікат «Обмін 100%», або проведення Ремонту, вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міни, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міни встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або

обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

+1 РІК ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником в строк не пізніше ніж 30 календарних днів з моменту придбання Сервісу у одного продавця.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою (надалі за текстом – *Телефонна підтримка*).

Ремонт Пристрою - усунення дефектів¹ і поломок² Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких деталей, які вийшли з ладу, протягом 1 (одного) року після закінчення основної гарантії виробника, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником (надалі за текстом – *Ремонт*).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка відповідає вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, можливий виключно у випадку неможливості ремонту Пристрою Виконавцем, за умови укладення договору міні з останнім, лише протягом 1 (одного) року після закінчення основної гарантії виробника, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником, а також за умови відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики (*надалі за текстом – Обмін 100%*).

Доставка Пристрою – транспортування Пристрою вагою більше 5 кг в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) (*надалі за текстом – Доставка*).

Для умов даного Сервісу:

¹Дефект Пристрою - виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою;

²Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка сталася внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей і елементів Пристрою.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів.

Послуга «Ремонт» надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів після проведення діагностики, яка триває до 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання Виконавцем Пристрою від Замовника. Послуга надається на території сервісних центрів Виконавця.

Послуга «Обмін 100%» можлива виключно протягом 1 (одного) року після закінчення

основної гарантії виробника, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міні з Виконавцем. Послуга надається в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

Послуга «Доставка» – транспортування Пристрою вагою більше 5 кг в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) здійснюється силами перевізника, вказаного Виконавцем, за рахунок Виконавця.

За бажанням, Замовник може замовити доставку Пристрою вагою менше 5 (п'яти) кілограм, щодо якого надаватимуться послуги, до СЦ та в зворотному напрямку (на вказану в замовленні адресу Замовника). Такі додаткові послуги здійснюються за окремим замовленням Замовника за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця, актуальних на дату здійснення замовлення таких послуг.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності. Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено негарантійні пошкодження Пристрою, в такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не

видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат «Обмін 100%», вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міні, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міні встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату

виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: починає свою дію з моменту придбання та закінчується через 1 (один) рік після закінчення гарантії виробника.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником в строк не пізніше ніж 30 календарних днів з моменту придбання Сервісу у одного продавця.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Ремонт Пристрою - усунення дефектів¹ і поломок² Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких деталей, які вийшли з ладу, протягом 1 (одного) року після закінчення основної гарантії виробника, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником (надалі за текстом – Ремонт).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка відповідає вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі,

можливий виключно у випадку неможливості ремонту Пристрою Виконавцем, за умови укладення договору міні з останнім, лише протягом 1 (одного) року після закінчення основної гарантії виробника, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником, а також за умови відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики (*надалі за текстом – Обмін 100%*).

Доставка Пристрою – транспортування Пристрою вагою більше 5 кг в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) (*надалі за текстом – Доставка*).

Для умов даного Сервісу:

¹Дефект Пристрою - виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою;

²Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка сталася внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей і елементів Пристрою.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів.

Послуга «Ремонт» надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів після проведення діагностики, яка триває до 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання Виконавцем Пристрою від Замовника. Послуга надається на території сервісних центрів Виконавця.

Послуга «Обмін 100%» можлива виключно протягом 1 (одного) року після закінчення основної гарантії виробника, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником, що має бути

підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міні з Виконавцем. Послуга надається в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

Послуга «Доставка» – транспортування Пристрою вагою більше 5 кг в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) здійснюється силами перевізника, вказаного Виконавцем, за рахунок Виконавця.

За бажанням, Замовник може замовити доставку Пристрою вагою менше 5 (п'яти) кілограм, щодо якого надаватимуться послуги, до СЦ та в зворотному напрямку (на вказану в замовленні адресу Замовника). Такі додаткові послуги здійснюються за окремим замовленням Замовника за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця, актуальних на дату здійснення замовлення таких послуг.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності. Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено негарантійні пошкодження Пристрою, в такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати

Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат «Обмін 100%», вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міни, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міни встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж

номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: починає свою дію з моменту придбання та закінчується через 2 (два) роки після закінчення гарантії виробника.

**ЗБЕРЕЖИСЬ
на 6 місяців**

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого типу Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Цілодобова онлайн підтримка - надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм. Надається для ПК, смартфонів, планшетів, ноутбуків (надалі за текстом – Онлайн підтримка).

У випадку виходу Пристрою з ладу:

Ремонт Пристрою - усунення поломок¹ та пошкоджень² Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, які вийшли з ладу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³), але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), (надалі за текстом – Ремонт);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем, виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту (Ремонт є недоцільним та/або неможливим) протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³) але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики (надалі за текстом – Обмін 75%).

Для умов даного Сервісу:

¹Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

²Пошкодження Пристрою - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням або залиттям рідиною), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

³Негарантійний випадок – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з механічним пошкодженням Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням або залиттям рідиною, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

⁴Умисне пошкодження – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності)

особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

⁵Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю – пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця та розрахункового(-их) документа(-ів). Послуга надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня поставки Пристрою до сервісного центру.

Послуга «Обмін 75%» можлива виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з

відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міні з Виконавцем. Послуга здійснюються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

УВАГА! Послуга «Обмін 75%» здійснюється виключно у випадках прямо визначених даним Сервісом та за умови передання Замовником Виконавцю Пристрою в повній комплектності, розрахункового документа, що підтверджує придбання Пристрою та Сервісу.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти,

фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат «Обмін 75%» або проведення Ремонту, вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міни, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міни встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань,

передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗБЕРЕЖИСЬ

на 12 місяців

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого типу Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Цілодобова онлайн підтримка - надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм. Надається для ПК, смартфонів, планшетів, ноутбуків (надалі за текстом – Онлайн підтримка).

У випадку виходу Пристрою з ладу:

Ремонт Пристрою - усунення поломок¹ та пошкоджень² Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, які вийшли з ладу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³), але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), (надалі за текстом – Ремонт);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем, виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту (Ремонт є недоцільним та/або неможливим) протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³) але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики (надалі за текстом – Обмін 75%).

Для умов даного Сервісу:

¹Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

²Пошкодження Пристрою - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням або залиттям рідиною), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

³Негарантійний випадок – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з механічним пошкодженням пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням або залиттям рідиною, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

⁴Умисне пошкодження – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

⁵Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю – пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця та розрахункового(-их) документа(-ів). Послуга надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня поставки Пристрою до сервісного центру.

Послуга «Обмін 75%» можлива виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міні з Виконавцем. Послуга здійснюються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

УВАГА! Послуга «Обмін 75%» здійснюється виключно у випадках прямо визначених даним Сервісом та за умови передання Замовником Виконавцю Пристрою в повній комплектності, розрахункового документа, що підтверджує придбання Пристрою та Сервісу.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з

відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат «Обмін

75%» або проведення Ремонту, вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міни, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міни встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗБЕРЕЖИСЬ

на 24 місяців

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого типу Пристрою *(надалі за текстом – Телефонна підтримка)*.

Цілодобова онлайн підтримка - надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм. Надається для ПК, смартфонів, планшетів, ноутбуків *(надалі за текстом – Онлайн підтримка)*.

У випадку виходу Пристрою з ладу:

Ремонт Пристрою - усунення поломок¹ та пошкоджень² Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, які вийшли з ладу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³), але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), *(надалі за текстом – Ремонт)*;

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем, виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту (Ремонт є недоцільним та/або неможливим) протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках³) але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁴ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),

що має бути підтверджено в процесі діагностики (надалі за текстом – Обмін 75%).

Для умов даного Сервісу:

¹Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

²Пошкодження Пристрою - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням або залиттям рідиною), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

³Негарантійний випадок – вихід з ладу пристрою, в зв'язку з механічним пошкодженням пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням або залиттям рідиною, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

⁴Умисне пошкодження – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

⁵Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю – пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту

звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця та розрахункового(-их) документа(-ів). Послуга надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня поставки Пристрою до сервісного центру.

Послуга «Обмін 75%» можлива виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН, а також укладення договору міни з Виконавцем. Послуга здійснюється в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики.

УВАГА! Послуга «Обмін 75%» здійснюється виключно у випадках прямо визначених даним Сервісом та за умови передання Замовником Виконавцю Пристрою в повній комплектності, розрахункового документа, що підтверджує придбання Пристрою та Сервісу.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги,

передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат «Обмін 75%» або проведення Ремонту, вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міні, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міні встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

Oops! Розбив, залив

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-які смартфони та планшети (надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого

типу Пристроєм (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Цілодобова онлайн підтримка - надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристрою (надалі за текстом – Онлайн підтримка).

У випадку виходу Пристрою з ладу:

Ремонт Пристрою - усунення поломок² та пошкоджень³ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, які вийшли з ладу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках⁴), але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁵ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁵ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), (надалі за текстом – Ремонт);

АБО

Заміна (обмін) Пристрою на аналогічний⁷, - можлива виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту (Ремонт є недоцільним та/або неможливим) протягом строку дії Сервісу, за умови втрати основної гарантії виробника (в негарантійних випадках⁴), але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження⁵ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю⁶ та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики, за умови укладення договору міни з Виконавцем (надалі за текстом – Обмін).

Для умов даного Сервісу:

²**Поломка Пристрою** - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

³**Пошкодження Пристрою** - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням або залиттям рідиною), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

⁴**Негарантійний випадок** – вихід з ладу пристрою, в зв'язку з механічним пошкодженням пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням або залиттям рідиною, що призвели до порушення належної функціональності або

повної втрати функціональності Пристрою.

⁵Умисне пошкодження – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

⁶Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю – пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

⁷Аналогічний пристрій – пристрій, того ж виду (типу), марки та моделі, або, у випадку відсутності на ринку України такого, пристрій того ж виду (типу) з аналогічними основними технічними характеристиками, вартістю, не вище, аніж вартість Пристрою, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджував придбання Пристрою.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця за умови втрати основної гарантії виробника, що має бути підтверджено в процесі діагностики, та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно

заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця та розрахункового(-их) документа(-ів). Послуга надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня доставки Пристрою до сервісного центру.

Послуга «Обмін» надається на території сервісних центрів Виконавця або віддалено протягом строку дії Сервісу виключно у випадках, прямо передбачених Сервісом, за умови укладення договору міни з Виконавцем та надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН. Послуга надається в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня підтвердження відповідності умовам Сервісу на підставі проведеної діагностики.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу.

На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа, та свою контактну інформацію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх акаунтів та паролей.

УВАГА! Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), або в інших випадках, передбачених Договором про надання послуг (виконання робіт). В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

УВАГА! З моменту здійснення «Обміну» або проведення «Ремонту», вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Договір міні, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міні встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та

номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ КОМП'ЮТЕРНОЇ ТА ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки: комп'ютери, ноутбуки, моноблоки, планшети, смартфони, фото і відео камери, електронні книги, GPS навігатори, відео реєстратори (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом або не пізніше ніж за 14 календарних днів до моменту придбання Сервісу, що має бути підтверджено розрахунковими документами.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Дистанційне навчання споживача користуванню Пристроєм та телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, щодо питань, що виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою (надалі – Телефонна підтримка).

Онлайн підтримка - надання Виконавцем послуг, повний перелік яких міститься в Специфікації № 1 до даного Додатку (надалі – Онлайн підтримка).

Програмна профілактика Пристрою проводиться щодо наступних груп товарів: комп'ютери, ноутбуки, моноблоки, планшети, смартфони, електронні книги, GPS навігатори та передбачає надання Виконавцем послуг, повний перелік яких міститься в Специфікації № 1 до даного Додатку (надалі – Програмна профілактика).

Ремонт Пристрою - усунення дефектів¹ і поломок² Пристрою, включаючи заміну

дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, в тому числі і через перепад напруги в електромережі, після закінчення основної гарантії виробника протягом терміну дії Сервісу, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником (*надалі – Ремонт*).

Сервісний супровід - усунення пошкоджень³ Пристрою, на які не поширюється гарантія виробника, протягом усього терміну дії Сервісу, при цьому, Замовник зобов'язаний надати необхідні витратні матеріали та/або запасні частини або оплатити їх вартість Виконавцю, згідно тарифів останнього⁴ (*надалі – Сервісний супровід*).

Для умов цього Сервісу :

¹**Дефект Товару** - виробничий недолік елементів і деталей Товару, який порушує і/або впливає на якість працездатності Товару;

²**Поломка Товару** - відсутність функціональної працездатності Товару, яка сталася внаслідок дефекту Товару або в процесі нормального/природного зносу деталей і елементів Товару.

³**Пошкодження Товару** - деформація/механічне пошкодження Товару, яке сталася внаслідок впливу зовнішніх факторів, які призвели до порушення зовнішнього вигляду або функціональності Товару.

⁴ В разі не надання Замовником витратних матеріалів та/або запасних частин, а також відсутності таких витратних матеріалів та/або запасних частин у Виконавця, дана послуга не надається з підстав, не залежних від Сторін. В такому випадку Замовник має право на повернення коштів, сплачених за Сертифікат згідно розрахункового документа.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення

Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно в строк, що не перевищує 48 (сорока восьми) годин з моменту звернення Замовника, в залежності від Пристрою, щодо якого був придбаний Сервіс, зокрема:

послуга «Онлайн підтримка» для комп'ютерної техніки: при наданні послуги Замовнику, при підключенні технічного фахівця, необхідно перебувати на електронній сторінці <http://support.ua>.

послуга «Онлайн підтримка» для смартфонів і планшетів: для отримання послуги Замовник повинен знаходитися на Web сторінці за адресою <http://support.ua> і виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену Web адресу повинен здійснюватися безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано Пристрій, за яким будуть надаватися послуги, за допомогою USB кабелю.

Увага! Послуга «Онлайн підтримка» для смартфонів і планшетів передбачена тільки для пристроїв з ОС Android версії 4.0 або вище

Послуга «Програмна профілактика» - надається на території сервісних центрів Виконавця або дистанційно в строк, що не перевищує:

7 (семи) календарних днів з дня поставки Пристрою в сервісний центр – при наданні послуги на території сервісного центру;

48 годин з моменту звернення Замовника – при наданні послуги дистанційно, та проводиться за вимогою Замовника і включає роботи залежно від типу Пристрою, перелік таких робіт та їх співвідношення міститься в Специфікації №1 до даного Додатку.

Послуги «Ремонт» та «Сервісний супровід» надаються на території сервісних центрів Виконавця або за адресою Замовника, зазначеною в замовленні, за умови, що така адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3, в строк, що не перевищує 30 (тридцяти) календарних днів:

- з дня поставки Пристрою в сервісний центр – при наданні послуг на території сервісного центру,

- з моменту звернення Замовника – при наданні послуг за адресою Замовника.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Дія Сервісу розповсюджується також на випадки виходу Пристрою з ладу, що сталися через перепад напруги в електромережі, на які не розповсюджується гарантія виробника.

Дія Сервісу поширюється також і на Пристрій, що використовується в промислових цілях.

Виконавець гарантує Замовнику можливість здійснити обмін несправного Пристрою на таку саму модель відповідної якості, або модель зі схожими характеристиками рівної вартості у випадку неможливості⁵ проведення Ремонту. Обмін здійснюється на підставі Договору міни, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міни встановленого зразка.

*⁵**Неможливість ремонту** – відсутність у Виконавця технічних можливостей проведення ремонту, що залежить від типу пошкодження (чи підлягає воно усуненню), відсутності необхідних деталей, запасних частин та елементів на території України та ін.*

УВАГА! З моменту здійснення обміну вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

УВАГА! Якщо адреса Замовника, яка зазначається в замовленні, знаходиться поза межами населених пунктів, повний перелік яких визначений в Додатку № 3, виїзд фахівців Виконавця на вказану в замовленні адресу Замовника, здійснюється силами Виконавця за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця, що викладені в Додатку №2.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу та сам Сервіс, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги в повній комплектації, передбаченої виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі та Сервісі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ АУДІО-, ВІДЕО ТА ДРІБНОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-які види аудіо-, відео та дрібної побутової техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом або не пізніше ніж за 14 календарних днів до моменту придбання Сервісу, що має бути підтверджено розрахунковими документами.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Діагностика Товару - комплексна перевірка, огляд Пристрою на предмет наявності дефектів¹ / поломок² / пошкоджень³ (надалі за текстом – Діагностика).

Ремонт Товару - усунення дефектів¹ і поломок² Пристрою, включаючи заміну дефектних деталей та деталей, які вийшли з ладу, у тому числі й від перепадів напруги

в електромережі, після закінчення основної гарантії виробника протягом терміну дії Сервісу, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником (*надалі за текстом – Ремонт*).

Сервісний супровід (також в разі використання Пристрою в промислових цілях) - усунення пошкоджень³ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей, протягом усього терміну дії Сервісу, при цьому, Замовник зобов'язаний надати необхідні витратні / запасні частини та пошкоджені деталі, або сплатити їх вартість Виконавцю, згідно тарифів останнього (*надалі за текстом – Сервісний супровід*).

Доставка Пристрою - транспортування Пристрою вагою більше 5кг в сервісний центр та в зворотньому напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) за умови, що така адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3 (*надалі за текстом – Доставка*).

Для умов цього Сервісу:

¹Дефект Пристрою - виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує та/або впливає на якість працездатності Пристрою.

²Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла в наслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

³Пошкодження Пристрою - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися в наслідок впливу зовнішніх факторів, що призвели до порушення зовнішнього вигляду або функціональності Пристрою.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту

звернення Замовника.

Послуга «Діагностика» надається на території сервісних центрів Виконавця після закінчення терміну гарантії виробника (закріпленого в оригінальних гарантійних талонах до Пристрою) в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дня поставки Пристрою в СЦ.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця після закінчення терміну гарантії виробника (закріпленого в оригінальних гарантійних талонах до Пристрою) в строк, що не перевищує 30 (тридцяти) календарних днів з дня поставки Пристрою в СЦ.

Послуга «Сервісний супровід» - надається на території сервісних центрів Виконавця у випадках пошкодження Пристрою, на які не поширюється гарантія виробника, протягом терміну дії Сервісу в строк, що не перевищує 30 (тридцяти) календарних днів з дня поставки Пристрою в СЦ.

Послуга «Доставка» надається для Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кг, в сервісний центр і в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка вказується в замовленні), здійснюється силами і за рахунок Виконавця, якщо вказана адреса входить до переліку населених пунктів України, що міститься в Додатку № 3, у разі, якщо вказана адреса не входить до переліку населених пунктів України, що міститься в Додатку №3, доставка Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кг до сервісного центру і в зворотному напрямку (на вказану у замовленні адресу Замовника), здійснюється силами Виконавця за додаткову плату, відповідно до тарифів Виконавця, зазначених у Додатку №2.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Дія Сервісу розповсюджується також на випадки виходу Пристрою з ладу, що сталися через перепад напруги в електромережі, на які не розповсюджується

гарантія виробника.

Дія Сервісу поширюється також і на Пристрій, що використовується в промислових цілях

Виконавець гарантує Замовнику можливість здійснити обмін несправного Пристрою на таку саму модель відповідної якості, або модель зі схожими характеристиками рівної вартості у випадку неможливості⁵ проведення Ремонту. Обмін здійснюється на підставі Договору міні, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міні встановленого зразка.

*⁵**Неможливість ремонту** – відсутність у Виконавця технічних можливостей проведення ремонту, що залежить від типу пошкодження (чи підлягає воно усуненню), відсутності необхідних деталей, запасних частин та елементів на території України та ін.*

УВАГА! З моменту здійснення обміну вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

УВАГА! Якщо адреса Замовника, яка зазначається в замовленні, знаходиться поза межами населених пунктів, повний перелік яких визначений в Додатку № 3 доставка Пристрою щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи), до СЦ та в зворотньому напрямку (на вказану в замовленні адресу Замовника), здійснюється силами СЦ Виконавця за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця, що викладені в Додатку №2.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу та сам Сервіс, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги в повній комплектації, передбаченої виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі та Сервісі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

РОЗШИРЕНИЙ СЕРВІС ДЛЯ ТЕЛЕВІЗОРІВ ТМ LG НА 5 РОКІВ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори торгової марки LG наступного модельного ряду: 49SJ810V, 65SJ930V, OLED65C7V, OLED65E7V, OLED65G7V, OLED65W7V, 75UJ675V, 86SJ957V, 55SK8100PLA, 55SK8500PLA, OLED55B8PLA, OLED55C8PLA, 65UK6750PLD, 65SK8500PLA, OLED65E8PLA, OLED65W8PLA, 75UK6750PLB, 86UK6750PLB (надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником одночасно¹ з Сервісом, або в строк не пізніше ніж за 30 днів до моменту придбання Сервісу, за наявності у Замовника розрахункового документу, що підтверджує придбання такого Пристрою в зазначений строк та гарантійного талону виробника на такий Пристрій.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Дистанційне навчання Замовника користуванню технікою та телефонна підтримка 24/7 - надання консультацій Замовнику по телефону, щодо питань, що виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Ремонт Пристрою - усунення дефектів¹ і поломок² Пристрою, включаючи заміну дефектних деталей та деталей, які вийшли з ладу, після закінчення основної гарантії виробника протягом терміну дії Сервісу, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником, а також у випадках, якщо дефект та/або поломка сталися від перепадів напруги в

електромережі (надалі за текстом – Ремонт).

Сервісний супровід (також в разі використання Пристрою в промислових цілях) - усунення пошкоджень³ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей, протягом усього терміну дії Сервісу, при цьому, Замовник зобов'язаний надати необхідні витратні / запасні частини та пошкоджені деталі, або сплатити їх вартість Виконавцю, згідно тарифів останнього (надалі за текстом – Сервісний супровід).

Доставка Пристрою - транспортування Пристрою вагою більше 5 кг в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) за умови, що така адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3 (надалі за текстом – Доставка).

Заміна дистанційного пульта управління у випадку механічного пошкодження (розбиття) - надається 1 (один) раз протягом строку дії Сервісу (надалі за текстом – Заміна ДПУ).

Для умов даного Сервісу:

¹Дефект Пристрою - виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує та/або впливає на якість працездатності Пристрою.

²Поломка Пристрою - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла в наслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

³Пошкодження Пристрою - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися в наслідок впливу зовнішніх факторів, що призвели до порушення зовнішнього вигляду або функціональності Пристрою.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити номер і дату розрахункового документа, назву та номер придбаного Сервісу, найменування

магазину, в якому було придбано Сервіс, модель Пристрою, щодо якого був придбаний Сервіс, адресу місця надання послуг (проведення робіт), дані Замовника (прізвище, ім'я, по батькові) та контактний телефон Замовника.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 2 (двох) годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Ремонт» надається на території сервісних центрів Виконавця, у випадках поломки Пристрою, після закінчення терміну гарантії виробника (закріпленого в оригінальних гарантійних талонах до Пристрою) в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня поставки Пристрою в сервісний центр.

Послуга «Сервісний супровід» надається на території сервісних центрів Виконавця¹ у випадках пошкодження Пристрою, на які не поширюється гарантія виробника, протягом терміну дії Сервісу в строк, що не перевищує 14¹ (чотирнадцяти) робочих днів з дня поставки Пристрою в сервісний центр.

Послуга «Доставка» надається для Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кг, в сервісний центр і в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка вказується в замовленні), здійснюється силами і за рахунок Виконавця, якщо вказана адреса входить до переліку населених пунктів України, що міститься в Додатку № 3, у разі, якщо вказана адреса не входить до переліку населених пунктів України, що міститься в Додатку №3, доставка Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кг до сервісного центру і в зворотному напрямку (на вказану у замовленні адресу Замовника), здійснюється силами Виконавця за додаткову плату, відповідно до тарифів Виконавця, зазначених у Додатку №2.

Послуга «Заміна ДПУ» проводиться на аналогічну за характеристиками і сумісну з Пристроєм модель, щодо якого був придбаний Сервіс, надається в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з моменту звернення Замовника.

УВАГА! У випадку необхідності надання послуг «Ремонт», або «Сервісний супровід» щодо Пристрою діагоналлю більше 26 дюймів, такі послуги надаються за адресою Замовника, зазначеною в замовленні, якщо вказана адреса входить до переліку населених пунктів України, що міститься в Додатку № 3, у разі, якщо вказана адреса не входить до переліку населених пунктів України, що міститься в Додатку №3, доставка

Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кг до сервісного центру і в зворотному напрямку (на вказану у замовленні адресу Замовника), здійснюється силами Виконавця за додаткову плату, відповідно до тарифів Виконавця, зазначених у Додатку №2. За необхідності (складності робіт і т.і.), дані послуги надаються на території сервісного центру Виконавця.

УВАГА! У разі, якщо послугу неможливо надати у встановлений строк у зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт і т.і., такий строк надання послуг може бути пролонгований Виконавцем до повного їх надання. Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Гарантії та застереження:

Дія Сервісу розповсюджується також на випадки виходу Пристрою з ладу, що сталися через перепад напруги в електромережі, на які не розповсюджується гарантія виробника.

Дія Сервісу поширюється також і на Пристрій, що використовується в промислових цілях

Виконавець гарантує Замовнику можливість здійснити обмін несправного Пристрою на таку саму модель відповідної якості, або модель зі схожими характеристиками рівної вартості у випадку неможливості⁵ проведення Ремонту. Обмін здійснюється на підставі Договору міни, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником заяви на укладення договору міни встановленого зразка.

*⁵**Неможливість ремонту** – відсутність у Виконавця технічних можливостей проведення ремонту, що залежить від типу пошкодження (чи підлягає воно усуненню), відсутності необхідних деталей, запасних частин та елементів на території України та ін.*

УВАГА! З моменту здійснення обміну вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Замовник зобов'язаний надати

Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу та сам Сервіс, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги в повній комплектації, передбаченої виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі та Сервісі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 60 (шістдесят) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ГАРАНТОВАНИЙ TRADE-IN

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид смартфонів, планшетів або смарт-годинників вартістю від 4 000,00 грн (надалі за текстом – Пристрій), придбаного Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - передбачає надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого типу Пристрою (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

Цілодобова онлайн підтримка - передбачає надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм (надалі за текстом – Онлайн підтримка).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в

розрахунковому документі, - можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення договору міні з Виконавцем. Послуга надається за наявності бажання Замовника (надалі за текстом – Обмін).

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Обмін» надається виключно у випадках, прямо передбачених Сервісом (відповідності Пристрою умовам, передбаченим Сервісом), за умови укладення договору міні з Виконавцем та підписання належно заповненого Акту приймання-передачі обладнання, надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Умови, яким має відповідати пристрій для можливості здійснення обміну:

- повна працездатність Пристрою (Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (якщо є), екран не розбитий і функціонує (реагує на натискання на всій площі екрану), не допускаються дефекти матриці - вицвілі, жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі; сканер відбитку пальців працює; IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою, здійснений вихід з усіх облікових записів; захист не активований);
- відсутність будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування

та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;

- відсутність ознак умисного пошкодження¹ Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю²;

- відсутність ознак втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), Пристрій не є відновленим.

Інші умови для обміну:

- чинність Сервісу, - вказаний Сервіс придбаний того ж дня у того ж продавця, що й Пристрій, а також активований в порядку та строки, встановлені умовами вказаного Сервісу;

- Пристрій передається в повній комплектності, в тому числі з оригінальним належно заповненим гарантійним талоном виробника, та в цілісній оригінальній упаковці;

- одночасно з Пристроєм надається розрахунковий документ (або його копія), що підтверджує придбання Пристрою та даного Сервісу;

- наявні належно заповнені Замовником Акт приймання обладнання на діагностику та Заява на укладення Договору міні;

- наявні копії сторінок 1, 2 паспорту та ІПН Замовника;

- вказані всі коректні дані Замовника (в тому числі адреса проживання, номер телефону та e-mail).

Для умов даного Сервісу:

***¹Умисне пошкодження** – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.*

***²Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю** – пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).*

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги,

передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу, за умови внесення ідентифікаційних даних нового Пристрою у реєстраційну форму Сервісу.

Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено пошкодження Пристрою, в тому числі умисне пошкодження та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), в такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якої техніки або обладнання вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання з доплатою різниці між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраної Замовником техніки або обладнання менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обрану техніку або обладнання, при цьому, різниця між вартістю техніки або обладнання та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристрою на подарунковий сертифікат, вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 13 (тринадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони торгової марки SAMSUNG серії A, S, N (надалі за текстом – Пристрій), придбаного Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка — передбачає надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого типу Пристрою (надалі за текстом — Телефонна підтримка).

Цілодобова онлайн підтримка — передбачає надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристрою. Надається для смартфонів торгової марки SAMSUNG серії S та A (надалі за текстом — Онлайн підтримка).

Обмін Пристрою на сертифікат «SAMSUNG UPGRADE» номінальною вартістю, яка становить 70% (сімдесят відсотків) АБО 50% (п'ятдесят відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, - можливий за умови укладення договору міні з Виконавцем та підписання належно заповненого Акту приймання-передачі обладнання, за бажанням Замовника (надалі за текстом — Обмін).

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua, або безпосередньо на території магазину Продавця (магазину, де придбавався Пристрій та Сервіс) за умови активації Сервісу в день оформлення купівлі

Пристрою і Сервісу. У випадку не активації, або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в залежності від Пристрою, для якого було придбано Сервіс, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Обмін» надається на території магазину Продавця виключно у випадках, прямо передбачених Сервісом (відповідності Пристрою умовам, передбаченим Сервісом), за умови укладення договору міни з Виконавцем та підписання належно заповненого Акту приймання-передачі обладнання, надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону з відтиском печатки продавця, розрахункового(-их) документа(-ів), копій заповнених сторінок паспорту та ІПН. **При цьому:**

Обмін на сертифікат «SAMSUNG UPGRADE»	може бути здійснений в наступні терміни, що відраховуються з моменту придбання Сервісу
номіналом 70% від вартості Пристрою в гривні	З 1 (першого) по 180 (сто восьмидесятий) календарний день
номіналом 50% від вартості Пристрою в гривні	З 181 (сто вісімдесят першого) по 365 (триста шістьдесят п'ятий) календарний день

Послуга надається в день звернення покупця до магазину Продавця.

УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ОБМІНУ:

Пристрій повинен відповідати наступним умовам:

- Ідентифікація IMEI Пристрою за допомогою комбінації * # 06 # та збігається з IMEI на корпусі Пристрою (на задній кришці або на лотку SIMкарт) (якщо є), збігається з IMEI на оригінальній упаковці, та співпадає з реєстраційними даними, внесеними під час активації Сервісу;

- Належний зовнішній та технічний стан дисплейного модулю (відсутність пошкоджень, належна працездатність (реагує на натискання на всій площі));
- Відсутність будь-яких дефектів матриці, в тому числі: вицвілих жовтих, чи іншого кольору плям на матриці (в тому числі при відображенні синього, зеленого, білого, червоного тла), засвітлених ділянок матриці, відшарування скла на передній панелі;
- Належна працездатність всіх камер Пристрою (камери вмикаються, з їх допомогою можна зробити якісні (не розмиті) фото та відео);
- Працездатність сканера відбитків пальців, або функції розпізнавання обличчя (якщо він передбачений);
- Працездатність всіх кнопок;
- Пристрій не заблокований за обліковим записом. Здійснено вихід із усіх облікових записів, відв'язування від Google акаунту, Samsung акаунту;
- Функція Кнох-захист не активована;
- На Пристрої здійснено скидання всіх паролів;
- Видалені відскановані відбитки пальців;
- Знято блокування екрану;
- На Пристрої видалена вся особиста інформація, контакти, фото, відео, музика;
- Здійснено скидання до заводських налаштувань;
- Належна працездатність GSM / Wi-fi / Bluetooth модулів (здійснюються дзвінки / підключається до будь-якої мережі, тощо) (якщо є).

ІНШІ УМОВИ ДЛЯ ОБМІНУ:

- чинність Сервісу, — вказаний Сервіс придбаний того ж дня у того ж продавця, що й Пристрій, а також активований в порядку та строки, встановлені умовами вказаного Сервісу;
- Пристрій передається в повній комплектності, в тому числі з оригінальним належно заповненим гарантійним талоном виробника, та в цілісній оригінальній упаковці;
- одночасно з Пристроєм надається розрахунковий документ (або його копія), що підтверджує придбання Пристрою та даного Сервісу;

- наявні належно заповнені Замовником Акт приймання обладнання на діагностику та Заява на укладення Договору міні;
- наявні копії сторінок 1, 2 паспорту та ІПН Замовника;
- вказані всі коректні дані Замовника (в тому числі адреса проживання, номер телефону та e-mail).

ДОПУСКАЮТЬСЯ НАСТУПНІ ПОШКОДЖЕННЯ ПРИСТРОЮ:

- потертості, незначні тріщини на екрані (що не впливають на стан та/або працездатність дисплейного модулю);
- наявні сліди попадання рідини,
- пошкодження в результаті перепадів напруги в електромережі.

Гарантії та застереження:

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати активації даного Сервісу, за умови внесення ідентифікаційних даних нового Пристрою у реєстраційну форму даного Сервісу.

УВАГА! Виконавець відмовляє в наданні послуги «Обмін» в наступних випадках:

- Пристрій, у якому виявлені сліди стороннього втручання і (або) використання аксесуарів, не передбачених виробником;
- Пристрій, на якому неможливо здійснити вихід із усіх облікових записів, зробити скидання паролів, зняти блокування екрану (скидання до заводських налаштувань);
- Пристрій IMEI код якого неможливо ідентифікувати, або він не співпадає з даними, зареєстрованими в реєстраційній формі даного Сервісу.
- В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.
- Подарунковий Сервіс, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання смартфонів TM SAMSUNG

згідно переліку та на умовах, визначених Продавцем (магазином, де придбавався Пристрій та Сервіс).

УВАГА! З моменту здійснення обміну Пристроєм на подарунковий сертифікат, вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

УВАГА! Замовник, як суб'єкт персональних даних, укладаючи договір про надання послуг (виконання робіт), надає Виконавцю згоду на обробку його персональних даних у письмовій або електронній формі в обсязі, що буде необхідним для виконання зобов'язань за вказаним договором. Терміни, які містяться в цьому пункті застосовуються в значенні, що викладено в ЗУ «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року зі змінами та доповненнями, чинними на дату укладення договору. Виконавець гарантує, що використовуватиме персональні дані Замовника, що будуть отримані ним в ході надання Послуг чи в будь-який інший спосіб, лише для належного виконання зобов'язань за договором про надання послуг (виконання робіт).

Термін дії Сервісу: до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

УНІВЕРСАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ ПОМІЧНИК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги

Дія Сервісу розповсюджується на будь-які види комп'ютерної або цифрової техніки (надалі за текстом – Пристрій), придбаної Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Телефонна підтримка 24/7 - передбачає надання консультацій Замовнику по

телефону, щодо питань¹:

- технічна консультація з використання техніки
- навчання правильному користуванню технікою
- поради щодо швидкого вирішення проблем з технікою

пошук сервісної служби, якщо неможливо вирішити питання дистанційно

Онлайн підтримка² - передбачає надання Виконавцем наступних послуг:

- оптимізація роботи операційної систем
- вирішення проблем з несправним програмним забезпеченням
- видалення програм, що заважають нормальній роботі операційної системи
- оновлення програмного забезпечення
- відновлення видаленої інформації

встановлення, налаштування та видалення платного програмного забезпечення, за умови надання Виконавцю Замовником носія та ліцензійних ключів до даного програмного забезпечення.

Програмна профілактика³ проводиться щодо наступних груп товарів: комп'ютери, ноутбуки, моноблоки, планшети, смартфони та передбачає надання Виконавцем послуг:

- видалення непотрібної інформації
- видалення непотрібного програмного забезпечення що не використовується Замовником, або заважає нормальній роботі ОС
- очищення диску на якому не встановлена ОС
- дефрагментація диску
- аналіз, чистка та дефрагментація системного реєстру
- оновлення антивірусної бази встановленого антивірусу

оптимізація роботи встановленої ОС

¹Дані послуги надаються на основі технічних рекомендацій виробника, що викладені в інструкції з експлуатації, та гарантійному талоні до виробу за яким було подано заявку Замовником.

²Дані Послуги передбачені для пристроїв зі встановленою ліцензійною операційною

системою.

³Перелічені послуги проводяться в залежності від типу Пристрою.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30; 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua

Послуга «Телефонна підтримка» надається цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів в строк, що не перевищує 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту звернення Замовника.

Послуга «Онлайн підтримка» надається дистанційно, в строк, що не перевищує 48 (сорока восьми) годин з моменту звернення Замовника, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником.

Послуга «Онлайн підтримка» для комп'ютерної техніки: при наданні послуги Замовнику, при підключенні технічного фахівця, необхідно перебувати на електронній сторінці www.support.ua/online

Послуга «Онлайн підтримка» для смартфонів і планшетів надається дистанційно. Для отримання послуги Замовник повинен мати встановлене програмне забезпечення Team Viewer Quick Support на пристрої, на якому будуть проводитися роботи. У разі відсутності зазначеного вище ПО, для отримання послуги Замовник повинен знаходитися на веб-сторінці за адресою www.support.ua/online та виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену веб-сторінку повинен здійснюватися безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, за допомогою USB кабелю.

Послуга «Програмна профілактика» надається дистанційно в строк, що не перевищує 48 (сорока восьми) годин з моменту звернення Замовника, та проводиться за вимогою Замовника і включає роботи залежно від типу Пристрою, перелік таких робіт та їх співвідношення міститься в пункті «Послуги, що передбачені в межах Сервісу».

Увага! Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі та Пам'ятці

споживача/Сертифікаті, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.

Увага! Послуги надаються без обмежень по кількості звернень Замовника протягом строку дії Сервісу.

Увага! Звернення клієнтів приймаються 24 години на добу, без вихідних.

Гарантії та застереження:

Увага! Для надання послуг «Онлайн підтримка» та «програмна профілактика» Замовник повинен забезпечити наявність встановленої операційної системи Windows та наявність підключення до мережі Інтернет.

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Увага! Даним Сервісом Виконавець не несе матеріальної відповідальності та гарантійних зобов'язань щодо пристрою Замовника за яким було звернення.

Увага! У разі якщо дистанційне надання послуг, передбачених даним Сервісом, технічно не можливе, Виконавець не несе додаткових зобов'язань та вважається, що такі послуги не передбачені даним Сервісом.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває протягом строку, визначено в Сертифікаті / Пам'ятці споживача, або розрахунковому документі, що підтверджує придбання Сервісу.

ВИЇЗНІ СЕРВІСИ

НАВИШУВАННЯ ТЕЛЕВІЗОРА

з діагоналлю екрана до 42 дюймів

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Розпакування телевізора
- Монтаж настінного кронштейну за рівнем на стіну

- Кріплення телевізора на настінному кронштейні
- Підключення електроживлення з використанням кабелів, що входять до комплекту
- Підключення телевізора до існуючої антенної розетки
- Перше ввімкнення телевізора, налаштування основних параметрів
- Прокладання сполучних кабелів без маскування
- Налаштування TV-тюнеру сканування каналів²
- Підключення AV-пристроїв до телевізора (до трьох одиниць (ресівер, DVD-плеєр та ін.))³
- Об'єднання кабелів в джгути
- Консультація з використання та навчання особливостям експлуатації
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу.

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²В межах даного Сервісу налаштовуються лише канали ефірного телебачення за наявності у Замовника встановленої та налаштованої ефірної антени. У випадку, якщо Замовник користується супутниковим або кабельним телебаченням, в межах даного Сервісу Виконавець здійснює лише підключення цифрового ресивера до телевізора. Даний Сервіс не передбачає налаштування супутникової або ефірної антени.

³В межах даного Сервісу не проводиться підключення до телевізора та налаштування систем домашнього кінотеатру.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс,

найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою розеткою (220 В), в зоні досяжності кабелю живлення, що йде в комплекті, без необхідності її доопрацювання, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначеними в експлуатаційних документах на пристрій;
- наявність відповідного кронштейну для кріплення телевізора.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених цим Сервісом, у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАВІШУВАННЯ ТЕЛЕВІЗОРА**з діагоналлю екрана від 43 дюймів****Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Розпакування телевізора
- Монтаж настінного кронштейну за рівнем на стіну
- Кріплення телевізору на настінному кронштейні
- Підключення електроживлення з використанням кабелів, що входять до комплекту
- Підключення телевізора до існуючої антенної розетки
- Перше ввімкнення телевізора, налаштування основних параметрів
- Прокладання сполучних кабелів без маскуванню
- Налаштування TV-тюнеру сканування каналів²
- Підключення AV-пристроїв до телевізора (до трьох одиниць (ресівер, DVD-плеєр та ін.))³
- Об'єднання кабелів в джгути
- Консультація з використання та навчання особливостям експлуатації
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу.

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²В межах даного Сервісу налаштовуються лише канали ефірного телебачення за наявності у Замовника встановленої та налаштованої ефірної антени. У випадку, якщо Замовник користується супутниковим або кабельним телебаченням, в межах даного Сервісу Виконавець здійснює лише підключення цифрового ресиверу до телевізора. Даний Сервіс не передбачає налаштування супутникової або ефірної антени.

³В межах даного Сервісу не проводиться підключення до телевізора та налаштування систем домашнього кінотеатру.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою розеткою (220 В), в зоні досяжності кабелю живлення, що йде в комплекті, без необхідності її доопрацювання, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначеними в експлуатаційних документах на пристрій;
- наявність відповідного кронштейну для кріплення телевізора.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених цим Сервісом, у разі

відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАВИШУВАННЯ ТЕЛЕВІЗОРА + НАЛАШТУВАННЯ Mega Smart TV

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори з функцією Smart TV (надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- ✓ Виїзд бригади технічних фахівців¹;
- ✓ Монтаж настінного кронштейну за рівнем на стіну;
- ✓ Розпакування Пристрою, встановлення за місцем майбутньої експлуатації²;
- ✓ Монтаж комплектуючих;
- ✓ Підключення сполучних шнурів і телевізійної антени;
- ✓ Перше включення встановленого Пристрою;
- ✓ Реєстрація облікового запису;
- ✓ Налаштування каналів³;
- ✓ Підключення до мережі Інтернет за допомогою WI-FI або ethernet-кабелю;
- ✓ Об'єднання декількох пристроїв в медіа мережі⁴;
- ✓ Консультація з використання та навчання особливостей експлуатації;
- ✓ Завантаження і встановлення програм для перегляду он-лайн відео;

- ✓ Завантаження і встановлення інформативних програм;
- ✓ Завантаження і встановлення розважальних програм;
- ✓ Завантаження і встановлення віджету OLL.TV та активація акційного тарифного пакета OLL.TV⁵

¹Виїзд передбачено лише в межах населених пунктів України, що входять до переліку населених пунктів, визначений в Додатку №3.

²Даним Сервісом не передбачено підвіс Пристрою на стіну, такі роботи є додатковими та сплачуються згідно тарифів Виконавця, визначених в Додатку № 2.

³В межах даного Сервісу налаштовуються лише канали ефірного телебачення за наявності у Замовника встановленої та налаштованої ефірної антени. У випадку, якщо Замовник користується супутниковим або кабельним телебаченням, в межах даного Сервісу Виконавець здійснює лише підключення цифрового ресиверу до Пристрою.

⁴Передбачена послуга можлива лише в тому випадку, якщо обидва пристрої підтримують дану функцію.

⁵Повний перелік каналів, умови, порядок та строк дії акційного тарифного пакета OLL.TV викладені на сайті надавача таких послуг.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Строк надання послуг:

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів, з моменту отримання замовлення від Замовника.

Порядок надання послуг:

Послуги, передбачені даним Сервісом, надаються шляхом виїзду технічних фахівців Виконавця за адресою Замовника, якщо вказана Замовником адреса надання послуг знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3;

За бажанням, Замовник може замовити виїзд фахівців Виконавця й на адресу надання послуг, яка знаходиться за межами населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Такий виїзд здійснюється за окремим замовленням

Замовника за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця, що викладені в Додатку №2.

Умови надання послуг:

Послуги надаються за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов для надання послуг, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою (220 В) та антенною розетками, без необхідності їх доопрацювання, на відстані не більше ніж 2 м від місця встановлення Пристрою, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначених в експлуатаційних документах на виріб.
- наявність Пристрою з функцією «Smart TV»,
- наявність мережі Інтернет,
- наявність Wi-Fi роутера або ethernet-кабелю.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

! Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу та Сертифікат/Пам'ятку споживача.

Замовник зобов'язаний активувати придбаний Сервіс в строк, що не перевищує 6 (шість) місяців з моменту його придбання.

Гарантії та застереження

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування, кількість та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно

умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ Mega SmartTV

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори з функцією Smart TV (надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- ✓ Виїзд бригади технічних фахівців¹;
- ✓ Розпакування Пристрою, встановлення за місцем майбутньої експлуатації²;
- ✓ Монтаж комплектуючих;
- ✓ Підключення сполучних шнурів і телевізійної антени;
- ✓ Перше включення встановленого Пристрою;
- ✓ Реєстрація облікового запису;
- ✓ Налаштування каналів³;
- ✓ Підключення до мережі Інтернет за допомогою WI-FI або ethernet-кабелю;
- ✓ Об'єднання декількох пристроїв в медіа мережі⁴;
- ✓ Консультація з використання та навчання особливостей експлуатації;
- ✓ Завантаження і встановлення програм для перегляду он-лайн відео;
- ✓ Завантаження і встановлення інформативних програм;
- ✓ Завантаження і встановлення розважальних програм;
- ✓ Завантаження і встановлення віджету OLL.TV та активація акційного тарифного

пакета OLL.TV⁵

¹Виїзд передбачено лише в межах населених пунктів України, що входять до переліку населених пунктів, визначений в Додатку №3.

²Даним Сервісом не передбачено підвіс Пристрою на стіну, такі роботи є додатковими та сплачуються згідно тарифів Виконавця, визначених в Додатку № 2.

³В межах даного Сервісу налаштовуються лише канали ефірного телебачення за наявності у Замовника встановленої та налаштованої ефірної антени. У випадку, якщо Замовник користується супутниковим або кабельним телебаченням, в межах даного Сервісу Виконавець здійснює лише підключення цифрового ресиверу до Пристрою.

⁴Передбачена послуга можлива лише в тому випадку, якщо обидва пристрої підтримують дану функцію.

⁵Повний перелік каналів, умови, порядок та строк дії акційного тарифного пакета OLL.TV викладені на сайті провайдера таких послуг

Строк надання послуг:

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів, з моменту отримання замовлення від Замовника.

Порядок надання послуг:

Послуги, передбачені даним Сервісом, надаються шляхом виїзду технічних фахівців Виконавця за адресою Замовника, якщо вказана Замовником адреса надання послуг знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3;

За бажанням, Замовник може замовити виїзд фахівців Виконавця й на адресу надання послуг, яка знаходиться за межами населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Такий виїзд здійснюється за окремим замовленням Замовника за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця, що викладені в Додатку №2.

Умови надання послуг:

Послуги надаються за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов для надання послуг, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою (220 В) та антенною розетками,

без необхідності їх доопрацювання, на відстані не більше ніж 2 м від місця встановлення Пристрою, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначених в експлуатаційних документах на виріб.

- наявність Пристрою з функцією «Smart TV»,
- наявність мережі Інтернет,
- наявність Wi-Fi роутера або ethernet-кабелю.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

! Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу та Сертифікат/Пам'ятку споживача.

Замовник зобов'язаний активувати придбаний Сервіс в строк, що не перевищує 6 (шість) місяців з моменту його придбання.

Гарантії та застереження

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування, кількість та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ Smart TV+

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори з функцією Smart TV (надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Розпакування Пристрою та встановлення на місце експлуатації, збірка всіх комплектуючих²
- Перше включення Пристрою та налаштування каналів³
- Підключення до мережі інтернет та реєстрація облікового запису
- Встановлення та активація безкоштовного додатку Sweet.tv⁴
- Навчання Замовника по завантаженню та встановленню додатків
- Активація ліцензійних ключів та підписок Замовника
- Налаштування управління Пристроєм зі смартфона або планшета⁵:
 - пульт дистанційного управління
 - клавіатура набору та введення тексту
 - відправлення відео з екрану смартфона або планшета на Пристрій
- Консультація з приводу управління Smart TV та його можливостей
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²Даним Сервісом не передбачено підвіс Пристрою на стіну, такі роботи є додатковими та сплачуються згідно тарифів Виконавця, визначених в Додатку № 2.

³В межах даного Сервісу налаштовуються лише канали ефірного телебачення за наявності у Замовника встановленої та налаштованої ефірної антени. У випадку, якщо Замовник користується супутниковим або кабельним телебаченням, в межах даного Сервісу Виконавець здійснює лише підключення цифрового ресиверу до Пристрою.

⁴Sweet.tv — це легальний додаток, який надає можливість переглядати більш ніж 150 телеканалів та більше 5000 фільмів у режимі онлайн протягом 6 місяців.

⁵Передбачена послуга можлива лише в тому випадку, якщо обидва пристрої підтримують дану функцію.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою (220 В) та антенною розетками, без необхідності їх доопрацювання, на відстані не більше ніж 2 м від місця встановлення Пристрою, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначених в експлуатаційних документах на виріб;
- наявність Пристрою з функцією «Smart TV»;
- наявність мережі Інтернет та Wi-Fi роутера;
- наявність ethernet-кабелю.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг

відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування, кількість та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ Android Smart TV

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори з функцією Smart TV та з встановленою операційною системою Android TV (надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником одночасно¹ з Сервісом.

¹Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек

квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Розпакування Пристрою, встановлення за місцем майбутньої експлуатації²,
- Монтаж комплектуючих,
- Підключення сполучних шнурів і телевізійної антени,
- Перше включення встановленого Пристрою,
- Реєстрація облікового запису,
- Налаштування каналів³,
- Підключення до мережі Інтернет за допомогою WI-FI або ethernet-кабелю,
- Об'єднання декількох пристроїв в медіа мережі⁴,
- Консультація з використання та навчання особливостей експлуатації,
- Завантаження і встановлення програм для перегляду он-лайн відео,
- Завантаження і встановлення системних утиліт.

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²Даним Сервісом не передбачено підвіс Пристрою на стіну, такі роботи є додатковими та сплачуються згідно тарифів Виконавця, визначених в Додатку № 2.

³В межах даного Сервісу налаштовуються лише канали ефірного телебачення за наявності у Замовника встановленої та налаштованої ефірної антени. У випадку, якщо Замовник користується супутниковим або кабельним телебаченням, в межах даного Сервісу Виконавець здійснює лише підключення цифрового ресиверу до Пристрою.

⁴Передбачена послуга можлива лише в тому випадку, якщо обидва пристрої підтримують дану функцію.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою (220 В) та антенною розетками, без необхідності їх доопрацювання, на відстані не більше ніж 2 м від місця встановлення Пристрою, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначених в експлуатаційних документах на виріб.
- наявність Пристрою зі встановленою операційною системою Android TV,
- наявність мережі Інтернет та Wi-Fi роутера,
- наявність ethernet-кабелю.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно

(безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування, кількість та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ СМАРТФОНІВ ТА ПЛАНШЕТІВ START

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на мобільну техніку: смартфони та планшети¹ (надалі за текстом – Пристрій), придбану Замовником одночасно² з Сервісом.

¹ В межах даного Сервісу до смартфонів та планшетів належать мобільні пристрої під керуванням операційних систем Android.

²Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Базове налаштування пристрою:

- Перший старт, налаштування для користувача мови, дати, часу та регіону
- Реєстрація та налаштування облікового запису
- Налаштування доступу до мережі Internet
- Оновлення та оптимізація операційної системи та всіх встановлених програм

Перенесення даних користувача:

- Копіювання контактів (тільки для смартфонів)
- Копіювання медіа файлів (тільки з пристроїв які мають дану функцію)
- Демонстрація результатів виконаної роботи та навчання

Налаштування комунікації:

- Налаштування електронної пошти
- Встановлення Internet месенджерів
- Встановлення клієнтів для соц. Мереж
- Встановлення альтернативного Internet браузеру та віджету погоди

Встановлення ігор – до 5 шт.**Онлайн підтримка* 24/7 (3 міс)**

**Для надання послуги Замовник зобов'язаний забезпечити підключення Пристрою до мережі Інтернет, з мінімальною швидкістю 5 Мб/с.*

Порядок, умови та строки надання послуг:**Порядок та строки надання послуг:**

Послуги надаються в строк, що не перевищує 48 (сорока восьми) годин, з моменту отримання замовлення від Замовника.

Послуги, передбачені даним Сервісом, надаються дистанційно. Для отримання послуги Замовник повинен мати встановлене програмне забезпечення Team Viewer на пристрої, на якому будуть проводитися роботи . У разі відсутності зазначеного вище ПО, або неможливості дистанційного керування пристроєм, для отримання послуги Замовник повинен знаходитися на Web сторінці за адресою <http://support.ua/online> і виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену Web адресу повинен здійснюватися безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано пристрій, за яким будуть надаватися послуги, за допомогою USB кабелю.

Онлайн підтримка 24/7 * - передбачає надання Виконавцем послуг, повний перелік яких міститься в Специфікації 1 до даного Додатку. Надається в строк, що не перевищує 2* (дві) години з моменту отримання заявки Замовника. Послуга надається протягом 3-х місяців з моменту придбання Сервісу.

В разі неможливості надання послуг дистанційно, за погодженням між Замовником та Виконавцем, послуги можуть бути надані за адресою Замовника. В такому випадку Виїзд на адресу Замовника здійснюється за додаткову плату згідно тарифів Виконавця, що зазначені в Додатку № 2.

У випадку, якщо адреса Замовника, яка зазначається в замовленні, знаходиться поза межами населених пунктів, перелік яких визначений в Додатку №3, виїзд здійснюється за додаткову плату з розрахунку, згідно тарифів Виконавця, що зазначені у Додатку №2.

Умови надання послуг:

Для отримання послуг Замовнику необхідно:

- надати ліцензійні ключі для активації програмного забезпечення;
- мати мережу Інтернет та Wi-Fi роутера.

Для отримання послуг дистанційно, Замовнику необхідно

- Замовник повинен мати встановлене програмне забезпечення Team Viewer на пристрої, на якому будуть проводитися роботи . У разі відсутності зазначеного вище ПО, або неможливості дистанційного керування пристроєм, для отримання послуги Замовник повинен знаходитися на Web сторінці за адресою <http://support.ua/online> і виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену Web адресу повинен здійснюватися безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано пристрій, за яким будуть надаватися послуги, за допомогою USB кабелю.

! Для надання послуг, передбачених даним Сервісом послуг Замовник зобов'язаний повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі та Сервісі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Договором у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Замовник зобов'язаний активувати придбаний Сервісу в строк, що не перевищує 6 (шість) місяців з моменту його придбання.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ СМАРТФОНІВ ТА ПЛАНШЕТІВ МАХІМУМ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги

Дія Сервісу розповсюджується на мобільну техніку: смартфони та планшети¹ (надалі за текстом – Пристрій), придбану Замовником одночасно² з Сервісом.

¹В межах даного Сервісу до смартфонів та планшетів належать мобільні пристрої під керуванням операційних систем Android.

²Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Базове налаштування пристрою:

- Перший старт, налаштування для користувача мови, дати, часу та регіону
- Реєстрація та налаштування облікового запису
- Налаштування доступу до мережі Internet
- Оновлення та оптимізація операційної системи та всіх встановлених програм

Перенесення даних користувача:

- Копіювання контактів (тільки для смартфонів)
- Копіювання медіа файлів (тільки з пристроїв які мають дану функцію)

- Демонстрація результатів виконаної роботи та навчання

Налаштування комунікації:

- Налаштування електронної пошти
- Встановлення Internet месенджерів
- Встановлення клієнтів для соціальних мереж
- Встановлення альтернативного Internet браузера та віджету погоди

Встановлення необхідних пакетів програм:

- **Медіа:** встановлення програм для програвання медіа файлів різних форматів, онлайн ТВ та Радіо.
- **Офіс:** встановлення програм для роботи з офісними документами, та читання електронних книг будь якого формату, онлайн перекладачі, словники, вивчення мов.
- **Інструменти:** встановлення програм які розширюють функції пристрою
- **Встановлення ліцензійного антивірусу Zilya**, та компоненту "Анти-крадій"

Встановлення ігор – до 10 шт.**Онлайн підтримка 24/7* (3 міс)**

**Для надання послуги Замовник зобов'язаний забезпечити підключення Пристрою до мережі Інтернет, з мінімальною швидкістю 5 Мб/с.*

Порядок, умови та строки надання послуг:**Порядок та строки надання послуг:**

Послуги надаються в строк, що не перевищує 48 (сорока восьми) годин, з моменту отримання замовлення від Замовника.

Послуги, передбачені даним Сервісом, надаються дистанційно. Для отримання послуги Замовник повинен мати встановлене програмне забезпечення Team Viewer на пристрої, на якому будуть проводитися роботи. У разі відсутності зазначеного вище ПО, або неможливості дистанційного керування пристроєм, для отримання послуги Замовник повинен знаходитися на Web сторінці за адресою <http://support.ua/online> і виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену Web адресу повинен здійснюватися безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано пристрій, за яким будуть надаватися послуги, за допомогою USB кабелю.

Онлайн підтримка 24/7 * - передбачає надання Виконавцем послуг, повний перелік яких міститься в Специфікації 1 до даного Додатку. Надається в строк, що не перевищує 2* (дві) години з моменту отримання заявки Замовника. Послуга надається протягом 3-х місяців з моменту придбання Сервісу.

В разі неможливості надання послуг дистанційно, за погодженням між Замовником та Виконавцем, послуги можуть бути надані за адресою Замовника. В такому випадку Виїзд на адресу Замовника здійснюється за додаткову плату згідно тарифів Виконавця, що зазначені в Додатку № 2.

У випадку, якщо адреса Замовника, яка зазначається в замовленні, знаходиться поза межами населених пунктів, перелік яких визначений в Додатку №3, виїзд здійснюється за додаткову плату з розрахунку, згідно тарифів Виконавця, що зазначені у Додатку №2.

Умови надання послуг:

Для отримання послуг Замовнику необхідно:

- надати ліцензійні ключі для активації програмного забезпечення;
- мати мережу Інтернет та Wi-Fi роутера.

Для отримання послуг дистанційно, Замовнику необхідно

- Замовник повинен мати встановлене програмне забезпечення Team Viewer на пристрої, на якому будуть проводитися роботи . У разі відсутності зазначеного вище ПО, або неможливості дистанційного керування пристроєм, для отримання послуги Замовник повинен знаходитися на Web сторінці за адресою <http://support.ua/online> і виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену Web адресу повинен здійснюватися безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано пристрій, за яким будуть надаватися послуги, за допомогою USB кабелю.

! Для надання послуг, передбачених даним Сервісом послуг Замовник зобов'язаний повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі та Сервісі, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно

(безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Договором у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

! Замовник зобов'язаний активувати придбаний Сервісу в строк, що не перевищує 6 (шість) місяців з моменту його придбання.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ СМАРТФОНІВ ТА ПЛАНШЕТІВ VIP

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на мобільну техніку: смартфони та планшети¹ (надалі за текстом – Пристрій), придбану Замовником одночасно² з Сервісом.

¹ В межах даного Сервісу до смартфонів та планшетів належать мобільні пристрої під керуванням операційних систем Android.

²Для умов Сервісу під «одночасним» мається на увазі придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом (фіскальний чек, товарний чек, квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)), або двома різними, датованими тією ж датою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Базове налаштування пристрою:

- Перший старт, налаштування для користувача мови, дати, часу та регіону
- Реєстрація та налаштування облікового запису
- Налаштування доступу до мережі Internet

- Оновлення та оптимізація операційної системи та всіх встановлених програм

Перенесення даних користувача:

- Копіювання контактів (тільки для смартфонів)
- Копіювання медіа файлів (тільки з пристроїв які мають дану функцію)
- Демонстрація результатів виконаної роботи та навчання

Налаштування комунікації:

- Налаштування електронної пошти
- Встановлення Internet месенджерів
- Встановлення клієнтів для соц. Мереж
- Встановлення альтернативного Internet браузеру та віджету погоди

Встановлення необхідних пакетів програм:

- **Медіа:** встановлення програм для програвання медіа файлів різних форматів, онлайн ТВ та Радіо.
- **Офіс:** встановлення програм для роботи з офісними документами, та читання електронних книг будь якого формату, онлайн перекладачі, словники, вивчення мов.
- **Інструменти:** встановлення програм які розширюють функції пристрою
- **Встановлення ліцензійного антивірусу Zilya**, та компоненту "Анти-крадій"

Встановлення найпопулярніших програм в категоріях:

- Відпочинок, Розваги, Довідники, Харчування, Фінанси, Фотографія, Безпека, Бізнес, Карти та он-лайн навігація, Подорож, Спорт, Ігри для дорослих та дітей
- **Кастомізація:** встановлення програм для зміни інтерфейсу пристрою, віджетів, тем, рінгтонів

Встановлення ліцензійної Off-Line навігації Навлюкс**Встановлення ігор – до 10 шт.****Онлайн підтримка 24/7* (3 міс)**

**Для надання послуги Замовник зобов'язаний забезпечити підключення Пристрою до мережі інтернет, з мінімальною швидкістю 5 Мб/с.*

Порядок, умови та строки надання послуг:

Порядок та строки надання послуг:

Послуги надаються в строк, що не перевищує 48 (сорока восьми) годин, з моменту отримання замовлення від Замовника.

Послуги, передбачені даним Сервісом, надаються дистанційно. Для отримання послуги Замовник повинен мати встановлене програмне забезпечення Team Viewer на пристрої, на якому будуть проводитися роботи. У разі відсутності зазначеного вище ПО, або неможливості дистанційного керування пристроєм, для отримання послуги Замовник повинен знаходитися на Web сторінці за адресою <http://support.ua/online> і виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену Web адресу повинен здійснюватися безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано пристрій, за яким будуть надаватися послуги, за допомогою USB кабелю.

Онлайн підтримка 24/7 * - передбачає надання Виконавцем послуг, повний перелік яких міститься в Специфікації 1 до даного Додатку. Надається в строк, що не перевищує 2* (дві) години з моменту отримання заявки Замовника. Послуга надається протягом 3-х місяців з моменту придбання Сервісу.

В разі неможливості надання послуг дистанційно, за погодженням між Замовником та Виконавцем, послуги можуть бути надані за адресою Замовника. В такому випадку Виїзд на адресу Замовника здійснюється за додаткову плату згідно тарифів Виконавця, що зазначені в Додатку № 2.

У випадку, якщо адреса Замовника, яка зазначається в замовленні, знаходиться поза межами населених пунктів, перелік яких визначений в Додатку №3, виїзд здійснюється за додаткову плату з розрахунку, згідно тарифів Виконавця, що зазначені у Додатку №2.

Умови надання послуг:

Для отримання послуг Замовнику необхідно:

- надати ліцензійні ключі для активації програмного забезпечення;
- мати мережу Інтернет та Wi-Fi роутера.

Для отримання послуг дистанційно, Замовнику необхідно

- Замовник повинен мати встановлене програмне забезпечення Team Viewer на пристрої, на якому будуть проводитися роботи. У разі відсутності зазначеного вище

ПО, або неможливості дистанційного керування пристроєм, для отримання послуги
Замовник повинен знаходитися на Web сторінці за адресою <http://support.ua/online> і
виконувати вказівки фахівця. Вихід на зазначену Web адресу повинен здійснюватися
безпосередньо з ПК (ноутбука), до якого приєднано пристрій, за яким будуть
надаватися послуги, за допомогою USB кабелю.

! Для надання послуг, передбачених даним Сервісом послуг Замовник зобов'язаний
повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі та Сервісі,
зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа
та свою контактну інформацію.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно
(безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне
забезпечення.

Найменування та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах
даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Договором у
разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно
умов Договору та Додатку № 2 до нього.

**! Замовник зобов'язаний активувати придбаний Сервісу в строк, що не перевищує
12 (дванадцять) місяців з моменту його придбання.**

**Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 12
(дванадцять) календарних місяців.**

МОДЕРНІЗАЦІЯ КОМП'ЮТЕРА

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- ✓Заміна встановленого компонента ПК на новий¹ та сумісний²
- ✓Підключення живлення та шлейфів до нового¹ компонента
- ✓Встановлення драйвера пристрою при його наявності в комплекті компонента або на

офіційному сайті виробника

Для умов цього Сервісу:

¹новими вважаються комплектуючі у випадку наявності пломб виробника на останніх, або на упаковці, в якій вони зберігаються.

²сумісними вважаються комплектуючі, у разі вказання їх сумісності в технічній документації виробника цих самих комплектуючих.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Порядок та строки надання послуг:

Послуги, передбачені даним Сервісом, надаються шляхом виїзду технічних фахівців Виконавця за адресою Замовника, якщо вказана Замовником адреса надання послуг знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3.

За бажанням, Замовник може замовити виїзд фахівців Виконавця й на адресу надання послуг, яка знаходиться за межами населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Такий виїзд здійснюється за окремим замовленням Замовника за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця, що викладені в Додатку №2.

Умови надання послуг:

Для отримання послуг Замовнику необхідно:

- обов'язково надати один із перерахованих комплектуючих для модернізації: материнська плата, процесор, оперативна пам'ять, блок живлення до комп'ютера, оптичний привід, відео карта, звукова карта.

! Замовник зобов'язаний активувати придбаний Сервіс в строк, що не перевищує 6 (шість) місяців з моменту його придбання.

Гарантії та застереження:

А ні комплектуючі, а ні додаткові витратні матеріали не входять до даного Сервісу, а надаються Замовником окремо.

Увага! Виконавець не несе відповідальності за працездатність наданих Замовником комплектуючих.

Працездатність таких комплектуючих та їх сумісність з пристроєм може бути перевірена лише після їх встановлення в пристрій, а тому, у випадку виявлення несправності наданих Замовником комплектуючих, Виконавець не несе відповідальність за їх якість та справність і має право відстрочити надання послуг в зв'язку з відсутністю комплектуючих належної якості, до надання Замовником справних комплектуючих.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: починає свою дію з моменту придбання та закінчується через 6 (шість) місяців.

ЗБІРКА КОМП'ЮТЕРА

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на нові (такі що не використовувалися) комплектуючі, які сумісні між собою згідно з заявленими характеристиками від виробників.

Комплектуючі мають бути запаковані в упаковку виробника, яка має бути непошкоджена. На комплектуючих має бути збережена цілісність усіх пломб.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Підготовка компонентів (розпакування, зняття пломб виробника)
- Монтування² оптичного приводу, жорсткого диску, блоку живлення та материнської плати
- Встановлення процесора, оперативної пам'яті, відео карти, в відповідні роз'єми на материнській платі
- Нанесення термопасти на процесор(за необхідності)
- Встановлення системи охолодження на процесор
- Встановлення інших компонентів що входять до переліку опціонально надаваних замовником комплектуючих
- Підключення живлення до встановлених компонентів
- Підключення шлейфів компонентів до материнської плати та між собою (у разі

можливості, якщо така передбачена виробником встановлених компонентів)

- Підключення у відповідні роз'єми клавіатури, миші, монітору та кабелю блока живлення
- Тестування³ компонентів зібраного ПК
- Консультація з приводу управління ігрової консолі та її можливостей
- Цілодобова телефонна підтримка протягом 6 місяців

Увага! Для надання послуги, Замовник повинен надати Виконавцю наступні нові⁴ та сумісні⁵ комплектуючі:

Обов'язкові для надання: корпус системного блоку ПК; материнська плата; процесор; оперативна пам'ять; жорсткий диск або SSD накопичувач; клавіатура та мишка; монітор; блок живлення до комп'ютера.

Опціонально, надаються за бажанням Замовника: зовнішні динаміки; оптичний привод; відео карта; звукова карта.

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²Монтування проводиться безпосередньо в корпус ПК, наданий замовником.

³Під тестуванням мається на увазі завантаження ПК з LiveCD та перегляду встановлених компонентів та їх характеристик за допомогою Hardware Lister (lshw) або аналогічного ПО.

⁴Новими вважаються комплектуючі у випадку наявності пломб виробника на останніх, або на упаковці, в якій вони зберігаються.

⁵Сумісними вважаються комплектуючі, у разі вказання їх сумісності в технічній документації виробника цих самих комплектуючих.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- надання наступних нових та сумісних комплектуючих: корпус системного блоку ПК, материнська плата, процесор, оперативна пам'ять, клавіатура та мишка, монітор, блок живлення до комп'ютера.

Перелік таких комплектуючих та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

А ні комплектуючі, а ні додаткові витратні матеріали не входять до даного Сервісу, а надаються Замовником окремо.

Виконавець не несе відповідальності за працездатність наданих Замовником комплектуючих. Працездатність таких комплектуючих та їх сумісність з пристроєм може бути перевірена лише після їх встановлення в пристрій, а тому, у випадку виявлення несправності наданих Замовником комплектуючих, Виконавець не несе

Відповідальність за їх якість та справність і має право відстрочити надання послуг в зв'язку з відсутністю комплектуючих належної якості, до надання Замовником справних комплектуючих.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: починає свою дію з моменту придбання та закінчується через 6 (шість) місяців.

ВСТАНОВЛЕННЯ WINDOWS

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони та планшети під керуванням ОС WINDOWS (надалі за текстом – Пристрій).

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Встановлення та активація операційної системи
- Розбивка жорсткого диску Замовника на декілька логічних дисків (за бажанням Замовника)²
- Інсталяція оновлень операційної системи³
- Налаштування користувача (профіль, дата, інтерфейс користувача, мова та регіон)
- Встановлення відео та аудіо кодеків
- Встановлення та налаштування драйверів пристроїв і системних утиліт виробника⁴
- Цілодобова телефонна підтримка протягом 6 місяців

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²Дана послуга надається лише в тому випадку, якщо функція розбивки жорсткого диску підтримується редакцією встановленої операційної системи.

³Дана послуга надається лише в тому випадку, якщо пристрій щодо якого проводяться роботи має активний доступ до мережі Інтернет.

⁴Встановлення драйверів пристроїв та системних утиліт проводиться з диску з програмним забезпеченням, що йде в комплекті з пристроєм, в іншому випадку драйвери та системні утиліти завантажуються з офіційного сайту виробника, при їх наявності.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- надати ліцензійну операційну систему
- надати ліцензійні ключі для активації програмного забезпечення
- мати мережу Інтернет та Wi-Fi роутер

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: починає свою дію з моменту придбання та закінчується через 6 (шість) місяців.

НАЛАШТУВАННЯ ANDROID**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:**

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони та планшети під керуванням ОС ANDROID (надалі за текстом – Пристрій).

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника (по місту Київ)
- Перше увімкнення, реєстрація та налаштування облікового запису
- Налаштування безпеки облікового запису
- Налаштування Google Асистента та навчання використанню його функцій
- Налаштування інтерфейсу, режимів роботи пристрою, фільтрів дисплея, відображення повідомлень
- Налаштування безконтактної оплати через Google Pay
- Налаштування хмарних сервісів і сімейного доступу
- Встановлення та налаштування додатків, месенджерів, фото та відео редакторів
- Перенесення даних з іншого пристрою
- Навчання функцій та можливостей ОС Android

- Активація додатку «SUPPORT.ua» на 12 місяців

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в межах одного виїзду майстра в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Даним Сервісом передбачено виїзд на адресу Замовника виключно у випадку, якщо вказана адреса знаходиться в межах міста Києва.

Для отримання послуг Замовнику необхідно забезпечити наступні умови, зокрема, але не обмежуючись:

- мати встановлену операційну систему Android;
- мати доступ до мережі Інтернет з мінімальною швидкістю 5 Мб/с.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Найменування та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах

даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд. Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених Сервісом, у разі відсутності в нього технічних можливостей для надання таких послуг. Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ Wi-Fi

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на маршрутизатори, мережеві адаптери та бездротові точки доступу (надалі за текстом – Пристрій).

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Налаштування та виконання оновлення програмного забезпечення мережевого устаткування (Wi-Fi роутер, точка доступу)²
- Підключення та налаштування до 5-ти безпроводних Wi-Fi пристроїв (телефон, ноутбук, ПК)
- Налаштування доступу до мережі Інтернет (при наявності підключення)
- Налаштування безпеки безпроводної мережі
- Здійснення налаштувань користувача (ім'я користувача, пароль, регіональне налаштування)
- Консультація з використання та навчання особливостям експлуатації
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²Встановлення оновлень програмного забезпечення проводиться з диску з програмним забезпеченням, що йде в комплекті з пристроєм, в іншому випадку оновлення програмного забезпечення завантажуються з офіційного сайту виробника, при їх наявності.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- мати встановлену операційну систему;
- мати мережу Інтернет та Wi-Fi роутер.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

НАЛАШТУВАННЯ ІГРОВОЇ КОНСОЛІ

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника (по місту Києву)
- Розпакування та встановлення ігрової консолі на підготовлене місце
- Перше включення ігрової консолі
- Підключення ігрової консолі до мережі інтернет через Wi-Fi адаптер або дрiт
- Підключення контролера (до 4-х контролерів)
- Реєстрація контролера (до 4-х контролерів)
- Реєстрація нового користувача
- Опція "Розпізнавання обличчя" за умови наявності камери (тільки для консолі PlayStation)
- Створення облікового запису в мережі "PlayStation Network" (тільки для консолі PlayStation)
- Налаштування сімейного доступу
- Налаштування "Батьківського контролю"
- Консультація з приводу управління ігрової консолі та її можливостей
- Цілодобова телефонна підтримка протягом 6 місяців

¹Виїзд передбачено лише в межах міста Київ.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою (220 В) розеткою, без необхідності її доопрацювання, на відстані не більше ніж 1 м від місця встановлення ігрової консолі, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначених в експлуатаційних документах на виріб
- наявність мережі Інтернет, Wi-Fi роутера або ethernet-кабелю

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: починає свою дію з моменту придбання та закінчується через 6 (шість) місяців.

НАЛАШТУВАННЯ ПРИНТЕРА АБО БАГАТОФУНКЦІОНАЛЬНОГО ПРИСТРОЮ

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Розпакування пристрою, перше включення, перевірка комплектуючих
- Підготовка до налаштування
- Встановлення пристрою на подальше місце експлуатації
- З'єднання пристрою з ПК²
- Встановлення драйверів пристрою
- Встановлення блоку картриджів до пристрою
- Налаштування друку пристрою в існуючій локальній провідній або Wi-Fi мережі²
- Друк тестової сторінки
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

²З'єднання пристрою з ПК проводиться за допомогою з'єднувальних кабелів що йдуть в комплекті з пристроєм, щодо якого проводяться роботи, або через мережу Wi-Fi, якщо цю функцію підтримує пристрій, та надані всі умови Замовником.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище,

ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність підготовленого місця, обладнаного силовою розеткою (220 В), в зоні досяжності кабелю живлення, що йде в комплекті, без необхідності її доопрацювання, згідно з вимогами умов експлуатації, зазначеними в експлуатаційних документах на пристрій;
- наявність пристрою (принтеру, багато функціонального пристрою).

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

ВСТАНОВЛЕННЯ ХОЛОДИЛЬНИКА

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Розконсервування Пристрою (зняття транспортувальних кріплень, видалення пінопласту)
- Встановлення Пристрою за місцем експлуатації
- Виставлення за необхідним «рівнем»
- Підключення до електромережі
- Тестування Пристрою без завантаження
- Консультація з використання та навчання особливостям експлуатації
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

Увага! В межах надання послуг, передбачених цим Сервісом, застосовуються виключно матеріали, що входять до комплекту Пристрою.

Увага! В даний Сервіс не входить послуга перенавішування дверей.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву

придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- вільний безперешкодний доступ до місця встановлення Пристрою (Пристрій має безперешкодно проходити в усі дверні отвори аж до місця встановлення);
- підготовлена рівна горизонтальна поверхня в безпосередньому місці встановлення;
- наявність всіх необхідних комунікацій електропостачання без необхідності їх доопрацювання;
- відповідність місця встановлення та комунікацій технічним вимогам виробника Пристрою, а також вимогам органів місцевого самоврядування з обслуговування внутрішньобудинкових (внутрішньоквартирних) мереж;
- наявність розетки з заземленням у зоні досяжності дроту живлення.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених цим Сервісом, у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Дія даного Сервісу не розповсюджується на техніку, що вбудовується, роботи по встановленню такої техніки є додатковими та сплачуються окремо, згідно тарифів Виконавця, діючих на момент замовлення додаткових робіт.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

ВСТАНОВЛЕННЯ ХОЛОДИЛЬНИКА З ПЕРЕНАВІШУВАННЯМ ДВЕРЕЙ

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Розконсервування Пристрою (зняття транспортувальних кріплень, видалення пінопласту)
- Встановлення Пристрою за місцем експлуатації
- Виставлення за необхідним «рівнем»
- Підключення до електромережі
- Перенавішування дверей холодильника
- Тестування Пристрою без завантаження
- Консультація з використання та навчання особливостям експлуатації
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

Увага! В межах надання послуг, передбачених цим Сервісом, застосовуються виключно матеріали, що входять до комплекту Пристрою.

Порядок, умови та строки надання послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення

Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- вільний безперешкодний доступ до місця встановлення Пристрою (Пристрій має безперешкодно проходити в усі дверні отвори аж до місця встановлення);
- підготовлена рівна горизонтальна поверхня в безпосередньому місці встановлення;
- наявність всіх необхідних комунікацій (електропостачання) без необхідності їх доопрацювання;
- відповідність місця встановлення та комунікацій технічним вимогам виробника Пристрою, а також вимогам органів місцевого самоврядування з обслуговування внутрішньобудинкових (внутрішньоквартирних) мереж;
- наявність розетки з заземленням в зоні досяжності дроту живлення.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених цим Сервісом, у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Дія даного Сервісу не розповсюджується на техніку, що вбудовується, роботи по встановленню такої техніки є додатковими та сплачуються окремо, згідно тарифів Виконавця, діючих на момент замовлення додаткових робіт.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.

ЗБІРКА ВЕЛОСИПЕДА**Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**

- Виїзд майстра за адресою Замовника¹
- Збірка усіх комплектуючих (коліс, сидла, керма, коробки перемикачів, педалей, вилки);
- Обтяжка усіх вузлів;
- Перевірка натяжних спиць;
- Налаштування гальм;
- Налаштування перемикачів;
- Консультація Замовника з питань експлуатації обладнання
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу.

¹Даним Сервісом передбачено виїзд фахівців до Замовника виключно у випадку, якщо зазначена ним адреса знаходиться в межах населених пунктів України, повний перелік яких визначений в Додатку №3. Однак, у випадку бажання, Замовник, за додаткову плату, може замовити виїзд на будь-яку іншу адресу, яка не входить до переліку населених пунктів, що визначений в Додатку №3.

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення

Замовника, яке він подає за телефоном 044-228-82-89 або на сайті www.support.ua.

Під час подання замовлення Замовник зобов'язаний повідомити свої дані (прізвище, ім'я, по батькові та контактний телефон), номер і дату розрахункового документа, назву придбаного Сервісу, інформацію про Пристрій, щодо якого придбався Сервіс, найменування магазину, в якому було придбано Сервіс, та ін.

Послуги надаються в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту погодження замовлення відповідно до умов Сервісу.

Послуги надаються виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність Пристрою та всіх необхідних деталей та /або аксесуарів;
- наявність вільного місця для здійснення Збірки.

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено незабезпечення умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Телефонна підтримка передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою і надається протягом всього строку дії Сервісу, на підставі звернення Замовника за вказаним вище номером телефону.

Гарантії та застереження:

Вартість витратних матеріалів, запасних частин, деталей та аксесуарів не включена в вартість Сервісу.

Найменування та конфігурація послуг, що передбачені Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 6 (шість) календарних місяців.