

ЗАТВЕРДЖЕНО:

ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»

  
/Кірій Є.В./  
«1» жовтня 2019 року



## ДОДАТОК № 1

### ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

#### ЗМІСТ

#### НАЙМЕНУВАННЯ

Зміст

Визначення термінів

Загальні застереження та гарантії

Супроводжувальні Сервіси:

«ВСЕ БУДЕ ДОБРЕ на 6 місяців»

«ВСЕ БУДЕ ДОБРЕ на 12 місяців»

«ВСЕ БУДЕ ДОБРЕ PREMIUM»

«ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA»

«+ 1 РІК ГАРАНТІЇ»

«+ 2 РОКИ ГАРАНТІЇ»

<u>«+ 3 РОКИ ГАРАНТІЇ»</u>
<u>«+ 4 РОКИ ГАРАНТІЇ»</u>
<u>«ЗБЕРЕЖИСЬ на 6 місяців»</u>
<u>«ЗБЕРЕЖИСЬ на 12 місяців»</u>
<u>«ЗБЕРЕЖИСЬ на 24 місяці»</u>
<u>«Oops! Розбив, залив»</u>
<u>«ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ на 6 місяців»</u>
<u>«ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ на 12 місяців»</u>
<u>«ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ (для Смартфонів, бувших у вжитку)»</u>
<u>«ГАРАНТОВАНИЙ TRADE-IN»</u>
<u>«SAMSUNG UPGRADE»</u>
<b><u>Виїзні Сервіси</u></b>
<u>«НАЛАШТУВАННЯ SMART TV+»</u>
<u>«НАЛАШТУВАННЯ SMART TV ULTRA»</u>
<u>«ЗБІРКА КОМП'ЮТЕРА»</u>
<u>«ВСТАНОВЛЕННЯ WINDOWS»</u>
<u>«НАЛАШТУВАННЯ ANDROID»</u>
<u>«НАЛАШТУВАННЯ Wi-Fi»</u>
<u>«НАЛАШТУВАННЯ ІГРОВОЇ КОНСОЛІ»</u>
<u>«НАЛАШТУВАННЯ ПРИНТЕРА АБО БАГАТОФУНКЦІОНАЛЬНОГО ПРИСТРОЮ»</u>
<u>«НАЛАШТУВАННЯ КОМП'ЮТЕРА ULTRA»</u>

## ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

<sup>1</sup>**Аналогічний 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 номінальна вартість Пристрою.

<sup>2</sup>**Дефект Пристрою** - виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою;

<sup>3</sup>**Гарантійний випадок** – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку виробничим недоліком елементів і деталей Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою, за умови користування Пристроєм в порядку та на умовах, встановлених виробником, в тому числі, відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником

<sup>4</sup>**Негарантійний випадок** – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням, ударом, заливом рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою та втрати основної гарантії виробника.

<sup>5</sup>**Недоцільність ремонту** – випадок, коли вартість ремонту (що включає вартість робіт, вартість деталей, запасних частин та елементів, а також вартість додаткових витрат Виконавця, пов'язаних з наданням послуг) становить 75% і більше вартості Товару, визначеної в розрахунковому документі.

<sup>6</sup>**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.

<sup>7</sup>**Номінальна вартість** – вартість Пристрою, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Пристрою, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

<sup>8</sup>**Одночасне придбання** - придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.

<sup>9</sup>**Подарунковий сертифікат** - документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного оціночній вартості Пристрою, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міні.

<sup>10</sup>**Поломка Пристрою** - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту

Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

<sup>11</sup>**Пошкодження Пристрою** - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

<sup>12</sup>**Пошкодження 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).

<sup>13</sup>**Розрахунковий документ** – фіскальний чек, товарний чек квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, (в тому числі електронний), виданий продавцем, банком чи фінансовою установою), що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт)

<sup>14</sup>**Умисне пошкодження** – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

<sup>15</sup>**Чинність Сервісу** – дійсність Сервісу на момент звернення Замовника, що підтверджується сукупністю наступних умов: Сервіс придбано в магазині-партнері або у Виконавця, що підтверджується відповідними документами, Сервіс придбано до техніки, на яку розповсюджується дія Сервісу, на момент звернення Замовника не закінчився строк (термін) його дії (в тому числі й достроково), Сервіс був своєчасно та коректно активований (за наявності вимоги обов'язкової активації Сервісу).

## ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ

### ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:

Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, 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.

Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісами, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця). В окремих випадках, якщо це передбачено умовами відповідного Сервісу, Виконавцем забезпечується доставка Пристрою вагою більше 5 кілограмів безпосередньо з помешкання Замовника до сервісного центру Виконавця (в такому випадку доставка (транспортування) Пристрою здійснюється вказаним Виконавцем перевізником за рахунок Виконавця).

Діагностика - здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту поставки Пристрою до сервісного центру.

Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

Строки надання послуг, передбачені Сервісами, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт, а також через погодні умови (низька або висока температура повітря, шквальний вітер, зливи, град, снігопад, хуртовина та ін.) та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі

Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

Договір міні – 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 або, для окремих Сервісів, шляхом підписання Договору міні на території магазину продавця (у якого було придбано Пристрій та Сервіс).

#### **УВАГА!**

##### **Дія жодного Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:**

- виявлення в процесі діагностики умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup>,
- виявлення в процесі діагностики втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),
- одночасна поломка<sup>10</sup> / пошкодження<sup>11</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне zalиття та механічне пошкодження<sup>11</sup> Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою до сервісного центру, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження<sup>11</sup> Пристрою. При цьому про пошкодження Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин.

В перелічених випадках Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

#### **ЗАГАЛЬНІ ГАРАНТІЇ:**

Виконавець гарантує якість послуги «Ремонт», а також послуг (робіт), передбачених Виїзними Сервісами, та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

Подарунковий сертифікат<sup>9</sup>, 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, аніж 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.

**СУПРОВОДЖУВАЛЬНІ СЕРВІСИ****ВСЕ БУДЕ ДОБРЕ****на 6 місяців****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ смарт-годинники номінальною вартістю<sup>7</sup> від 4 000 грн,
- ✓ фітнес-браслети,

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- працює від електрики;
- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**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 виду 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 смартфонів та планшетів *(надалі за текстом – Онлайн підтримка)*.

**У випадку виходу Пристрою з ладу:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, в негарантійних випадках<sup>4</sup>, але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup>



та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), *(надалі за текстом – Ремонт)*;

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** - можливий виключно протягом строку дії Сервісу в негарантійних випадках<sup>4</sup> за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, та виключно у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики *(надалі за текстом – Обмін 75%)*.

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** - можливий виключно протягом строку дії основної гарантії виробника та Сервісу в гарантійних випадках<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики *(надалі за текстом – Обмін 100%)*.

**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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,

- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Обмін 100%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та

Сервісу,

- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Гарантії та застереження:**

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

На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

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

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

**Увага!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін 75%», або «Обмін 100%», вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

**Термін дії Сервісу:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 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**

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ смарт-годинники номінальною вартістю<sup>7</sup> від 4 000 грн,
- ✓ фітнес-браслети,

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- працює від електрики;
- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**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 виду 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 смартфонів та планшетів *(надалі за текстом – Онлайн підтримка)*.

**У випадку виходу Пристрою з ладу:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, в негарантійних випадках<sup>4</sup>, але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), *(надалі за текстом – Ремонт)*;

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** - можливий виключно протягом строку дії Сервісу в негарантійних випадках<sup>4</sup> за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, та виключно у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики *(надалі за текстом – Обмін 75%)*.

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** - можливий виключно протягом строку дії основної гарантії виробника та

Сервісу в гарантійних випадках<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики (надалі за текстом – Обмін 100%).

#### **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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,

- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ),
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Обмін 100%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

#### **Гарантії та застереження:**

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

На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

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

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

Пристрої.

**Увага!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін 75%», або «Обмін 100%», вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію<sup>15</sup>.

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

**ВСЕ БУДЕ ДОБРЕ  
PREMIUM**

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується виключно на смартфони торгової марки SAMSUNG серії A, S та N (надалі за текстом – Пристрій), придбані Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**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 виду Пристрою (надалі за текстом — *Телефонна підтримка*).

**Цілодобова онлайн підтримка** — надання Замовнику дистанційних (через Інтернет) послуг з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання користування Пристроєм. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом — *Онлайн підтримка*).

**Обмін Товару на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 70% (сімдесят відсотків) АБО 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** – здійснюється на підставі звернення Замовника виключно у випадках та за умов, прямо передбачених Сервісом (надалі за текстом — *Обмін*).

**У випадку виходу Пристрою з ладу:**

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, в негарантійних випадках<sup>4</sup>, але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ) (надалі за текстом — *Ремонт*);

**АБО**

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** - здійснюється в негарантійних випадках<sup>4</sup> за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, а також в гарантійних випадках<sup>3</sup> (*надалі за текстом — Заміна*).

**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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

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

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території магазину продавця (у якого було придбано Пристрій та Сервіс) в день звернення Замовника до магазину продавця, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- відповідності Пристрою умовам, передбаченим Сервісом,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**При цьому:****Обмін на подарунковий****може бути здійснений в наступні терміни, що відраховуються з**



сертифікат <sup>9</sup>	моменту придбання Сервісу
номіналом <b>70%</b> від вартості Товару в гривні	З 1 (першого) по 180 (сто восьмидесятий) календарний день
номіналом <b>50%</b> від вартості Товару в гривні	З 181 (сто вісімдесят першого) по 365 (триста шістдесят п'ятий) календарний день

### **УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ОБМІНУ:**

#### **Пристрій повинен відповідати наступним умовам:**

- Можливість ідентифікація IMEI Пристрою за допомогою комбінації \* # 06 # та його відповідність IMEI на корпусі Пристрою (на задній кришці або на лотку SIMкарт) (якщо є), IMEI на оригінальній упаковці, а також відповідність 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, та/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).

**ДОПУСКАЮТЬСЯ** потертості та/або незначні тріщини на екрані, що не впливають на стан та/або працездатність дисплейного модулю.

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не обмежуючись):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Заміна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця або віддалено в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня підтвердження відповідності умовам Сервісу на підставі проведеної діагностики за наступних умов (в тому числі, але не обмежуючись):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- гарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ),
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,

- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Гарантії та застереження:**

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

На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

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

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

**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 сертифікат<sup>9</sup>, 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 придбався Пристрій та Сервіс).

**Увага!** З моменту надання послуги «Обмін», або «Ремонт», або «Заміна» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

**Термін дії Сервісу:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

## ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA

### Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ цифрова техніка,
- ✓ комп'ютерна техніка (за винятком комплектуючих до неї),
- ✓ аудіо та відео техніка,
- ✓ дрібна побутова техніка,
- ✓ смарт-годинники номінальною вартістю<sup>7</sup> від 4 000 грн,
- ✓ фітнес-браслети,

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

### Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

**Цілодобова телефонна підтримка** — надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристроїв (*надалі за текстом — Телефонна підтримка*).

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>1</sup> і поломок<sup>2</sup> Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем (*надалі за текстом — Ремонт*).

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** здійснюється виключно у випадках недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики, а також за умови укладення Договору міні з Виконавцем (*надалі за текстом — Заміна*).

**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*).

### 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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 10 (десяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- відсутності ознак пошкодження<sup>11</sup> Пристрою, в тому числі умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (в тому числі будь-яких сервісних центрів, окрім Виконавця або партнерів Виконавця) що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Заміна»** надається в строк, що не перевищує 5(п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

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

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

**Дія даного Сервісу не розповсюджується та, відповідно, Виконавець не несе жодних зобов'язань в наступних випадках:**

- якщо Пристрій, призначений для особистих (побутових, сімейних) потреб, використовувався для здійснення підприємницької діяльності, а також в інших цілях, що не відповідають його прямому призначенню;
- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Пристрою, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду пристроїв;
- якщо Пристрій має сліди спроб втручання третіх осіб (в тому числі будь-яких сервісних центрів, окрім Виконавця або партнерів Виконавця);
- якщо недолік викликаний дією непереборних сил, нещасними випадками;
- якщо недолік викликаний умисними або необережними діями споживача або третіх осіб;
- якщо виявлені механічні пошкодження, пошкодження, викликані дією вологи, високих або низьких температур, корозією, окисленням, потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або тварин;

- якщо недоліки (пошкодження) виникли внаслідок дії комп'ютерних вірусів і аналогічних їм програм; встановлення, зміни або видалення паролів (кодів) Пристрою, модифікації та/або перевстановлення попередньо встановленого ПЗ, встановлення та використання неоригінального ПЗ, застосування сервісних кодів;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, телекомунікаційних мереж, потужності радіосигналу, в тому числі через особливості рельєфу та інші подібні зовнішні чинники, використанням Пристрою на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Пристрою невідповідних або несправних зовнішніх пристроїв;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення, носіїв інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись картами пам'яті, SIM-картами);
- якщо недоліки викликані отриманням, установкою та використанням несумісного контенту (програмні додатки, аудіо, графічні, відео та інші файли, і подібні ним програми);
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери / IMEI та/або вони не співпадають з номерами самого Пристрою та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Пристрої;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.

**Дія Сервісу не поширюється на наступні приналежності та аксесуари, які входять у комплектацію**

**Пристрою:**

- носії інформації різних типів (диски з програмним забезпеченням та драйверами, карти пам'яті);
- з'єднувальні кабелі і навушники;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Пристрою;
- на програмне забезпечення (ПЗ) і драйвери, що постачаються в комплекті з Пристроєм на носіях інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись попередньо встановленим ПЗ), а також на необхідність переустановлення і налаштування ПЗ, за винятком випадків, коли ця необхідність викликана недоліком Пристрою, що виник з вини виробника;
- витратні матеріали, такі як (зокрема, але не обмежуючись) акумуляторні батареї, параметри яких з часом зменшуються.

**УВАГА!**

Ремонт Пристрою може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.

Заміна у Пристрої несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Пристрій чи на замінені частини, однак Виконавець надає гарантію на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту підписання Акту приймання-передачі наданих послуг (виконаних робіт).

Наполегливо рекомендуємо здійснювати резервне копіювання на зовнішній носій всіх даних, які Ви зберігаєте в пам'яті мобільного телефону, планшетного комп'ютера або інших цифрових пристроїв.

Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Пристрою; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб. Також Виконавець не несе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм відповідного призначення, в результаті втрати, пошкодження або зміни даних та інформації.

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Заміна» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 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 (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ цифрова техніка,
- ✓ комп'ютерна техніка та комплектуючі до неї,
- ✓ аудіо та відео техніка,
- ✓ дрібна побутова техніка,
- ✓ велика побутова техніка,



- ✓ кліматична техніка,
- ✓ електротранспорт (за винятком акумуляторів на них),
- ✓ радіокеровані моделі (за винятком акумуляторів на них)

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано 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** - передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом – *Телефонна підтримка*).

**Ремонт Пристрою** - усунення дефектів<sup>2</sup> і поломок<sup>10</sup> Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках<sup>3</sup> протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом – *Ремонт*).

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою АБО на аналогічний пристрій<sup>1</sup>** – можливий виключно протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках<sup>3</sup>, за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (надалі за текстом – *Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат<sup>9</sup> або аналогічний пристрій<sup>1</sup>) приймається виключно Виконавцем.

**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*).

#### **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](http://www.support.ua)

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинність Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинність Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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.

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

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

**Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

**Термін дії Сервісу:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 1 (один) рік після закінчення гарантії виробника.

**+2 РОКИ ГАРАНТІЇ**

#### **Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ цифрова техніка,
- ✓ комп'ютерна техніка та комплектуючі до неї,
- ✓ аудіо та відео техніка,

- ✓ дрібна побутова техніка,
- ✓ велика побутова техніка,
- ✓ кліматична техніка,
- ✓ електротранспорт (за винятком акумуляторів на них),
- ✓ радіокеровані моделі (за винятком акумуляторів на них)

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано 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** - передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом – *Телефонна підтримка*).

**Ремонт Пристрою** - усунення дефектів<sup>2</sup> і поломок<sup>10</sup> Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках<sup>3</sup> протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом – *Ремонт*).

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою АБО на аналогічний пристрій<sup>1</sup>** – можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках<sup>3</sup>, за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (надалі за текстом – *Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат<sup>9</sup> або аналогічний пристрій<sup>1</sup>) приймається виключно Виконавцем.

**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*).

#### **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](http://www.support.ua)

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинність Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинність Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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.

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

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

**Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

**Термін дії Сервісу:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 2 (два) роки після закінчення гарантії виробника.

**+3 РОКИ ГАРАНТІЇ**

#### **Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

✓ цифрова техніка,

- ✓ комп'ютерна техніка та комплектуючі до неї,
- ✓ аудіо та відео техніка,
- ✓ дрібна побутова техніка,
- ✓ велика побутова техніка,
- ✓ кліматична техніка,
- ✓ електротранспорт (за винятком акумуляторів на них),
- ✓ радіокеровані моделі (за винятком акумуляторів на них)

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано 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** - передбачає надання консультацій Замовнику по телефону щодо питань, які виникли в останнього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристрою *(надалі за текстом – Телефонна підтримка)*.

**Ремонт Пристрою** - усунення дефектів<sup>2</sup> і поломок<sup>10</sup> Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках<sup>3</sup> протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом – Ремонт)*.

**Обмін Пристрою на аналогічний пристрій<sup>1</sup>** – можливий виключно протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках<sup>3</sup>, за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики *(надалі за текстом – Обмін)*.

**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)*.

#### **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](http://www.support.ua)

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинність Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинність Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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.

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

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

**Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

**Термін дії Сервісу:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 3 (три) роки після закінчення гарантії виробника.

**+4 РОКИ ГАРАНТІЇ**

#### **Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується виключно на телевізори торгової марки LG наступного модельного ряду\*:

OLED55B8PLA	OLED65B8PLA	OLED65W8PLA	OLED55C9PLA	OLED65C9PLA
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

OLED55C8PLA	OLED65E8PLA	OLED55B9PLA	OLED65B9PLA	OLED65W9PLA
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

(надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

*\*Модельний ряд може бути змінений без внесення змін до даного Додатку.*

#### **Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**

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

**Ремонт Пристрою** - усунення дефектів<sup>2</sup> і поломок<sup>10</sup> Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках<sup>3</sup> протягом 4 (чотирьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом – *Ремонт*).

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** — можлива виключно протягом 4 (чотирьох) років після закінчення основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, в гарантійних випадках<sup>3</sup>, за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту (надалі за текстом – *Заміна*).

**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*).

#### **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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинності Сервісу<sup>15</sup>,

- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутність ознак умисного пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт у неавторизованому СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання пристрою та Сервісу.

**Послуга «Заміна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника,
- чинність Сервісу<sup>15</sup>,
- гарантійний випадок<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**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.

#### **Гарантії та застереження:**

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом,

протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.

Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено негарантійні пошкодження<sup>4</sup> Пристрою, в такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

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

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Заміна», 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 4 (чотири) роки після закінчення гарантії виробника.

**ЗБЕРЕЖИСЬ  
на 6 місяців**

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ смарт-годинники номінальною вартістю<sup>7</sup> від 4 000 грн,
- ✓ фітнес-браслети,
- ✓ дрібна побутова техніка

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- працює від електрики;
- має серійний номер або IMEI;
- є новим;

- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**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 виду 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 смартфонів та планшетів *(надалі за текстом – Онлайн підтримка)*.

**У випадку виходу Пристрою з ладу:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин в негарантійних випадках<sup>4</sup> але виключно за відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ) *(надалі за текстом – Ремонт)*;

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою**, - можливий протягом строку дії Сервісу в негарантійних випадках<sup>4</sup>, за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, та виключно у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики *(надалі за текстом – Обмін 75%)*

**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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

**Послуга «Онлайн підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу дистанційно, в залежності від

Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутність ознак умисного пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

#### **Гарантії та застереження:**

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання 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 Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 75%» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває 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 (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ смарт-годинники номінальною вартістю<sup>7</sup> від 4 000 грн,
- ✓ фітнес-браслети,
- ✓ дрібна побутова техніка

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- працює від електрики;

- має серійний номер або IMEI;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**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 виду 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 смартфонів та планшетів *(надалі за текстом – Онлайн підтримка)*.

**У випадку виходу Пристрою з ладу:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин в негарантійних випадках<sup>4</sup> але виключно за відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ) *(надалі за текстом – Ремонт)*;

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою**, - можливий протягом строку дії Сервісу в негарантійних випадках<sup>4</sup>, за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, та виключно у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики *(надалі за текстом – Обмін 75%)*

**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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоечасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

**Послуга «Телефонна підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу цілодобово на підставі звернення



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

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутність ознак умисного пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та

Сервісу,

- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Гарантії та застереження:**

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання 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 Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 75%» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

**ЗБЕРЕЖИСЬ**

**на 24 місяці**

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ смарт-годинники номінальною вартістю<sup>7</sup> від 4 000 грн,
- ✓ фітнес-браслети,
- ✓ дрібна побутова техніка

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- працює від електрики;
- має серійний номер або IMEI;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

#### **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 виду 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 смартфонів та планшетів (*надалі за текстом – Онлайн підтримка*).

#### **У випадку виходу Пристрою з ладу:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин в негарантійних випадках<sup>4</sup> але виключно за відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ) (*надалі за текстом – Ремонт*);

#### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою, -** можливий протягом строку дії Сервісу в негарантійних випадках<sup>4</sup>, за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, та виключно у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що має бути підтверджено в процесі діагностики (*надалі за текстом – Обмін 75%*)

#### **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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або

несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

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

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутність ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного

талону виробника з відтиском печатки продавця,

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

#### **Гарантії та застереження:**

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання 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 Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 75%» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

### **Oops! Розбив, залив**

#### **Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони та / або планшети, надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- працює від електрики;
- має серійний номер або IMEI;

- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**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 виду 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 будь-якого виду Пристрою (*надалі за текстом – Онлайн підтримка*).

**У випадку виходу Пристрою з ладу:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, в негарантійних випадках<sup>4</sup>, але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), (*надалі за текстом – Ремонт*);

**АБО**

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** - можлива виключно протягом строку дії Сервісу у випадках недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту, в негарантійних випадках<sup>4</sup>, але у випадку відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом – Заміна*).

**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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

**Послуга «Онлайн підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу дистанційно, в залежності від

Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника.

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Заміна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Гарантії та застереження:**

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання 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 Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 75%» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

**ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ****на 6 місяців****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на будь-які смартфони, надалі за текстом – Пристрій, що відповідають наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

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

**Ремонт дисплейного модуля Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> дисплейного модуля Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, виключно за умови відсутності ознак



умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою (його дисплейного модуля) та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> (його дисплейного модуля) та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ) (надалі за текстом – Ремонт);

## **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості придбаного Смартфону – можливий виключно у випадках, у випадках недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту та відповідності Пристрою умовам обміну, що визначені нижче.

## **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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що має бути підтверджено в процесі діагностики,
- доцільності та можливості проведення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою (його дисплейного модуля) та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> (його дисплейного модуля) та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ)
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником та розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, які підтверджують придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,

- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Гарантії та застереження:**

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

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

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 75%» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

**ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ****на 12 місяців**

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на будь-які смартфони, надалі за текстом – Пристрій, що відповідають наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

#### **Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**

**Ремонт дисплейного модуля Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> дисплейного модуля пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, виключно за умови відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою (його дисплейного модуля) та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> (його дисплейного модуля) та/або втручання третіх осіб (ремонту не авторизованим СЦ) (надалі за текстом – Ремонт);

#### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості придбаного Смартфону – можливий виключно у випадках, у випадках недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту та відповідності Пристрою умовам обміну, що визначені нижче.

#### **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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоечасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

**Послуга «Ремонт»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- доцільності та можливості проведення Ремонту,

- відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою (його дисплейного модуля) та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> (його дисплейного модуля) та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником та розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, які підтверджують придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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

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

Пристрої.

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 75%» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

## **ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ**

**(для Смартфонів, бувших у вжитку)**

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на будь-які смартфони, що були у використанні (вжитку) надалі за текстом – Пристрій, та відповідають наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- відсутні пошкодження дисплейного модуля, допустима наявність виключно легких потертостей скла;
- не був у ремонті до моменту активації Сервісу;
- має повну працездатність та функціональність;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

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

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

**Ремонт дисплейного модуля Пристрою** - усунення пошкоджень дисплейного модуля та/або сенсорного екрану\* Пристрою включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин, які вийшли з ладу (надалі за текстом – Ремонт), проводиться виключно у випадках відповідності умовам Ремонту, що визначені нижче;

**АБО**

**Обмін Смартфону на подарунковий сертифікат** номінальною вартістю, яка становить 30% (тридцять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, який проводиться виключно у випадках, коли дисплейний модуль Пристрою не підлягає Ремонту (Ремонт є недоцільним<sup>5</sup> та/або неможливим<sup>6</sup>) та відповідності умовам обміну, що визначені нижче (надалі за текстом - Обмін).

**УВАГА! Дія даного Сервісу поширюється виключно на випадки механічного пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою, бувшого у вжитку. У випадку наявності або виявлення в процесі діагностики дефектів та/або поломок та/або пошкоджень інших деталей та/або запасних частин Пристрою, Замовник може замовити послуги по ремонту (відновленню) таких деталей та/або запасних частин додатково, згідно тарифів Виконавця, діючих на момент замовлення.**

**\*Пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою** - деформація/механічне пошкодження (розбиття) дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (наприклад: внаслідок падіння, удару), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

**\*\* Залиття Пристрою** – потрапляння будь-якої рідини та/або вологи (в тому числі й пару) в/на Пристрій, що призвело до часткової або повної втрати працездатності Пристрою та/або окремих його складових частин.

#### **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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

**Послуга «Ремонт»** надається на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- доцільності та можливості проведення Ремонту,
- відсутність ознак залиття\*\* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;

- відсутності ознак умисного пошкодження<sup>14</sup> Пристрою (його дисплейного модуля) та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> (його дисплейного модуля) та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,

- надання Замовником Пристрою;

- надання Замовником та розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, які підтверджують придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін»** надається на території сервісних центрів Виконавця виключно у випадках, коли Пристрій не підлягає Ремонту (Ремонт є недоцільним<sup>5</sup> та/або неможливим<sup>6</sup>), в строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,

- негарантійний випадок<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,

- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту,

- відсутність ознак залиття\*\* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;

- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,

- надання Замовником Пристрою,

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**УВАГА!** Послуга «Обмін» надається виключно за бажанням Замовника. У випадку, якщо Ремонт Смартфону недоцільний<sup>5</sup> та/або неможливий<sup>6</sup> і, при цьому, Замовник не бажає здійснювати Обмін Смартфону, Виконавець зобов'язується повернути Замовнику вартість Сервісу, сплачену Замовником (що підтверджується розрахунковим документом) за вирахуванням вартості послуг Активації Сервісу, Телефонної підтримки та Діагностики, що становить 50% від загальної вартості Сервісу. Повернення коштів здійснюється на підставі Заяви Замовника, оформленої у відповідності до вимог чинного законодавства України.

**Гарантії та застереження:**

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

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

Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено умисне пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), а також у випадку залиття\*\* Пристрою та/або виходу з ладу електроніки Пристрою. В такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

Ремонт Пристрою може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

**ГАРАНТОВАНИЙ TRADE-IN****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на будь-який вид смартфонів, планшетів або смарт-годинників номінальною вартістю<sup>7</sup> від 4 000,00 грн, надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.



**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. Надається для будь-якого типу Пристрою окрім смарт-годинників (*надалі за текстом – Онлайн підтримка*).

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** - можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем. Послуга надається за бажанням Замовника (*надалі за текстом – Обмін 50%*).

**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](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

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

**Послуга «Обмін 50%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики або безпосередньо в місці придбання Сервісу в день звернення за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- відповідності Пристрою умовам, передбаченим Сервісом,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі

діагностики,

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Умови, яким має відповідати Пристрій для можливості здійснення Обміну 50%:**

- повна працездатність Пристрою (Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (якщо є),
- цілісність та повна працездатність екрану (реагує на натискання на всій площі екрану),
- відсутність дефектів матриці - вицвілі, жовті або будь-якого іншого кольору плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі;
- працездатність сканера відбитку пальців;
- можливість ідентифікації IMEI за допомогою комбінації \* # 06 # і його відповідність з IMEI на корпусі Пристрою,
- здійснений вихід з усіх облікових записів; захист не активований.

**Гарантії та застереження:**

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін 50%», 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:** Термін дії Сервісу: Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 13 (тринадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

**SAMSUNG UPGRADE****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони торгової марки SAMSUNG серії A, S, N (надалі за текстом – Пристрій), що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**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 будь-якого типу Пристрою (надалі за текстом — *Онлайн підтримка*).

**Обмін Пристрою на сертифікат «SAMSUNG UPGRADE» вартістю, яка становить 70% (сімдесят відсотків) АБО 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** - можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем. Послуга надається 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](http://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, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

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

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території магазину продавця в день звернення Замовника до продавця за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>,
- відповідності Пристрою умовам, передбаченим Сервісом,
- відсутності ознак умисного пошкодження Пристрою<sup>14</sup> та/або пошкодження Пристрою у зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup> та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ), що встановлюється в процесі діагностики,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**При цьому:**

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

**Умови, яким має відповідати Пристрій для можливості здійснення Обміну**

- Можливість ідентифікації IMEI Пристрою за допомогою комбінації \* # 06 # та його відповідність IMEI на корпусі Пристрою (на задній кришці або на лотку SIMкарт) (якщо є), IMEI на оригінальній упаковці, а також відповідність реєстраційним даним, внесеним 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 та/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).

#### **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 електромережі.

#### **Гарантії та застереження:**

Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання 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 сертифікат<sup>9</sup>, 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 надання послуги «Обмін» 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:** Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

## ВІЇЗНІ СЕРВІСИ

### НАЛАШТУВАННЯ Smart TV+

#### Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться послуги):

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори з функцією Smart TV (надалі за текстом – Пристрій).

#### Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника\*
- Розпакування Пристрою та перевірка на наявність дефектів в присутності Замовника та встановлення на місце експлуатації, збірка всіх комплектуючих\*\*
- Перше включення Пристрою та налаштування каналів\*\*\*
- Підключення до мережі Інтернет та реєстрація облікового запису
- Встановлення та активація Додатку Sweet.tv\*\*\*\*
- Навчання Замовника по завантаженню та встановленню додатків
- Активація ліцензійних ключів та підписок Замовника
- Налаштування управління телевізором зі смартфона або планшета\*\*\*\*\*:
  - 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

*\*Даним 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, текст якого викладений на сайті [www.support.ua/partners](http://www.support.ua/partners). 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.*

*\*\*Даним Сервісом не передбачено підвіс Пристрою на стіну, такі роботи є додатковими та сплачуються згідно тарифів Виконавця, актуальних на дату замовлення послуги.*

*\*\*\*В 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.*

*\*\*\*\*Sweet.tv — це Додаток, який надає можливість переглядати більш ніж 150 телеканалів та більше 5000 фільмів у режимі онлайн. Сервісом передбачено активацію ключа, який надає право користування Додатком протягом 6 місяців. Встановлення та активація Додатку Sweet.tv можливі лише в тому випадку, якщо для Пристрою доступне завантаження з офіційного магазину додатків.*

*\*\*\*\*\*Передбачена 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](http://www.support.ua).

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, зазначеними в експлуатаційних документах на Пристрій;
- наявність телевізора 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.

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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

## **НАЛАШТУВАННЯ Smart TV ULTRA**

#### **Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться послуги):**

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори з функцією Smart TV (надалі за текстом — Пристрій).

#### **Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**

- Виїзд майстра за адресою Замовника<sup>1</sup>
- Розпакування Пристрою та перевірка на наявність дефектів в присутності Замовника,
- Встановлення на місце експлуатації, збірка всіх комплектуючих<sup>2</sup>

- Підключення до мережі Інтернет
- Перше включення Пристрою, реєстрація облікового запису та налаштування каналів<sup>3</sup>
- Підключення периферійних пристроїв<sup>4</sup>
- Встановлення альтернативного браузерера
- Встановлення віджетів IPTV
- Завантаження та встановлення розважальних програм
- Завантаження та встановлення програм для перегляду онлайн відео
- Активація та налаштування хмарного сховища
- Синхронізація мобільних пристроїв зі Smart TV
- Активація підписки MEGOGO «Оптимальна» на 6 місяців<sup>5</sup>
- Консультація з приводу управління Smart TV та його можливостей
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

<sup>1</sup>Даним 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, текст якого викладений на сайті [www.support.ua/partners](http://www.support.ua/partners). 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.

<sup>2</sup>Даним Сервісом не передбачено підвіс Пристрою на стіну, такі роботи є додатковими та сплачуються згідно тарифів Виконавця, актуальних на дату замовлення послуги.

<sup>3</sup>В 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.

<sup>4</sup>До периферійних пристроїв відносяться: клавіатура, миша, smart-пульт, мікрофони, акустичні системи.

<sup>5</sup>Підписка MEGOGO «Оптимальна» на 6 місяців включає в себе доступ протягом 6 місяців з моменту активації до 164 каналів, 72 з яких — в Full HD. До переліку каналів входять всі національні, а також канали групи VIASAT і Sony. Підписка відкриває доступ до каталогу кіно і до прямих трансляцій чемпіонатів з футболу. Із функцій доступні «Відключення реклами», «ТВ-пауза» і «ТВ –архів». Підписка

MEGOGO «Оптимальна» на 6 місяців та всі послуги, доступ до яких отримує Замовник на її підставі, надаються в порядку та на умовах, визначених надавачем таких послуг, - компанією MEGOGO.

#### **Порядок, умови та строки надання Послуг:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua).

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, зазначеними в експлуатаційних документах на Пристрій;
- наявність телевізора 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.

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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

## **ЗБІРКА КОМП'ЮТЕРА**

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться 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 Замовника\*
- Підготовка компонентів (розпакування компонентів та їх перевірка на наявність дефектів в присутності Замовника, зняття пломб виробника)
- Монтування\*\* 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
- Тестування\*\*\*\* компонентів зібраного ПК
- Цілодобова телефонна підтримка протягом 6 місяців

**Увага!** Для надання послуги, Замовник повинен надати Виконавцю наступні нові\*\*\*\*\* та сумісні\*\*\*\*\* 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 привід; відео карта; звукова карта.

*\*Даним 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, текст якого викладений на сайті [www.support.ua/partners](http://www.support.ua/partners). 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.*

*\*\*Монтування проводиться безпосередньо в корпус ПК, наданий Замовником.*

*\*\*\* Встановлення системи охолодження на процесор не передбачає встановлення/підключення систем рідкого або водяного охолодження.*

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

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

*\*\*\*\*\*Сумісними 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](http://www.support.ua).

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.

Даним Сервісом не передбачено встановлення WINDOWS.

Виконавець не несе відповідальності за працездатність наданих Замовником комплектуючих. Працездатність таких комплектуючих та їх сумісність один з одним може бути перевірена лише після повної збірки пристрою, а тому, у випадку виявлення несправності та/або несумісності наданих Замовником комплектуючих, Виконавець не несе відповідальності за їх якість та справність і має право відстрочити надання послуг в зв'язку з відсутністю комплектуючих належної якості, до надання Замовником справних комплектуючих. При цьому, виїзд майстра, під час якого буде встановлено несправність та/або несумісність наданих Замовником комплектуючих, тобто - незабезпечення останнім умов, буде вважатися як додаткова послуга, яка підлягає оплаті згідно діючих тарифів Виконавця.

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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

## ВСТАНОВЛЕННЯ WINDOWS

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на ПК, ноутбуки, неттопи та планшети під керуванням ОС WINDOWS (надалі за текстом – Пристрій).

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

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

*\*Даним 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, текст якого викладений на сайті [www.support.ua/partners](http://www.support.ua/partners). 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.*

*\*\*Дана послуга надається лише в тому випадку, якщо функція розбивки жорсткого диску*

*підтримується редакцією встановленої операційної системи.*

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

*\*\*\*\*Встановлення 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](http://www.support.ua).

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.



Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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

## НАЛАШТУВАННЯ ANDROID

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

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)
- Розпакування Пристрою та перевірка на наявність дефектів в присутності Замовника
- 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

*\* Послуга надається виключно за наявності технічної можливості*

*\*\*Послуга надається тільки за умови, що на попередньому пристрої є встановлений та налаштований Google-акант та синхронізація даних (фото / відео, контакти, календарі) або ж є можливість їх встановлення та налаштування.*

#### **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](http://www.support.ua).

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.

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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

## НАЛАШТУВАННЯ Wi-Fi

**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться 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 Замовника\*
- Налаштування та виконання оновлення програмного забезпечення мережевого устаткування (Wi-Fi роутер, точка доступу)\*\*
- 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

*\*Даним 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, текст якого викладений на сайті [www.support.ua/partners](http://www.support.ua/partners). 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.*

*\*\*Встановлення 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](http://www.support.ua).

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 доступ до мережі Інтернет та Wi-Fi роутер;
- мати пристрій, на якому можна налаштувати підключення Wi-Fi

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.

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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

## НАЛАШТУВАННЯ ІГРОВОЇ КОНСОЛІ

### Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника (по місту Києву)
- Розпакування Пристрою та перевірка на наявність дефектів в присутності Замовника, 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
- Налаштування сімейного доступу
- Налаштування "Батьківського контролю"
- Консультація з приводу управління ігровою консолі та її можливостей
- Цілодобова телефонна підтримка протягом 6 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](http://www.support.ua).

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 встановленого на ігровій консолі ліцензійного програмного забезпечення,
- 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:**

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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

## НАЛАШТУВАННЯ ПРИНТЕРА АБО БАГАТОФУНКЦІОНАЛЬНОГО ПРИСТРОЮ

### Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника\*
- Розпакування Пристрою та перевірка наявності дефектів в присутності Замовника, перше включення, перевірка комплектуючих
- Підготовка до налаштування
- Встановлення пристрою на подальше місце експлуатації
- З'єднання пристрою з ПК\*\*
- Встановлення драйверів пристрою
- Встановлення блоку картриджів до пристрою
- Налаштування друку пристрою в існуючій локальній провідній або Wi-Fi мережі\*\*\*
- Друк тестової сторінки
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

\*Даним 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, текст якого викладений на сайті [www.support.ua/partners](http://www.support.ua/partners). 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.

\*\*З'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.

\*\*\*В межах надання даної послуги передбачається налаштування до 2 (двох) пристроїв.

### 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](http://www.support.ua).

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 (з якого можливо налаштувати друк 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.

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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



## НАЛАШТУВАННЯ КОМП'ЮТЕРА ULTRA

### Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться послуги):

Дія Сервісу розповсюджується на персональні комп'ютери, ноутбуки та моноблоки (надалі за текстом — Пристрій).

### Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Виїзд майстра за адресою Замовника<sup>1</sup>
  - Встановлення та активація операційної системи Windows, наданої Замовником
- Перше включення, активація облікового запису
- Оновлення програмного забезпечення, програм і драйверів<sup>2</sup>
- Встановлення та налаштування пошти, месенджерів, браузерів і мультимедіа програм<sup>2</sup>
- Синхронізація браузерів між пристроями<sup>2</sup>
- Встановлення та налаштування програм для захисту і оптимізації роботи Windows
- Налаштування синхронізації і резервного копіювання даних у хмарне сховище<sup>2</sup>
- Встановлення ліцензійних ігор і програм, наданих Замовником
- Налаштування батьківського контролю
- Підключення периферійних пристроїв<sup>3</sup>
- Встановлення ліцензійного блокувальника реклами<sup>4</sup>
- Встановлення ліцензійного антивіруса Avast Internet Security терміном на 1 рік<sup>4</sup>
- Створення резервної копії операційної системи
- Встановлення безкоштовного пакету програм «LibreOffice» та/або ліцензійного пакету програм «Microsoft Office», наданого Замовником
- Навчання користувача функціям та можливостям ОС Windows
- Телефонна підтримка Замовника протягом строку дії Сервісу

<sup>1</sup>Даним 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, текст якого викладений на сайті [www.support.ua/partners](http://www.support.ua/partners). 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.

<sup>2</sup>Дана послуга надається лише в тому випадку, якщо пристрій щодо якого проводяться роботи має активний доступ до мережі Інтернет.

<sup>3</sup>До периферійних пристроїв відносяться: клавіатура, монітор, миша, принтери, модеми, мікрофони, акустичні системи та сканери.

<sup>4</sup>Ліцензійні ключі активації щодо вказаного ПЗ надаються Виконавцем безкоштовно, у кількості та з терміном дії, які передбачені умовами даного Сервісу.

#### **Порядок, умови та строки надання Послуг:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua).

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 та надання Виконавцеві ліцензійної операційної системи Windows,
- наявність та надання Виконавцеві ліцензійних ключів для активації програмного забезпечення,
- наявність мережі Інтернет та Wi-Fi роутера.

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.

Передбачені даним Сервісом послуги (окрім телефонної підтримки) надаються одноразово і після підписання Акту виконаних робіт зобов'язання Виконавця за ними вважаються виконаними у повному обсязі.

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