



ЗАТВЕРДЖЕНО:

ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»



/Кірій Е.В./

«17» червня 2020 року

код 39231705

## ДОДАТОК № 1

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

#### 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>**Втручання третіх осіб** – будь-яке втручання або спроба втручання в Пристрій (в тому числі, але не обмежуючись ремонт / спроба ремонту), здійснені власником / користувачем Пристрою, неавторизованим сервісним центром або будь-якою іншою особою, що, зокрема, підтверджується відсутністю пломб виробника та документів, які підтверджують гарантійний ремонт.

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

<sup>5</sup>**Діагностика Пристрою** – це комплексна перевірка, огляд Пристрою на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності Пристрою умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та/або Сервісу, що здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками.

<sup>6</sup>**Договір міни** – договір, за яким кожна із сторін зобов'язується передати другій стороні у власність



один товар в обмін на інший товар, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником Заяви на укладення Договору міни встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику<sup>5</sup>.

<sup>7</sup>**Залиття Пристрою** – потрапляння будь-якої рідини та/або вологи (в тому числі й пару) в/на Пристрій, що призвело або може привести до часткової або повної втрати працездатності Пристрою та/або окремих його складових частин.

<sup>8</sup>**Негарантійний випадок** – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням, ударом, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо, що привели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою та втрати основної гарантії виробника.

<sup>9</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>10</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>11</sup>**Номінальна вартість** – вартість Пристрою, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Пристрою, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

<sup>12</sup>**Одночасна поломка<sup>10</sup> / пошкодження<sup>11</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою** – наявність на момент проведення діагностики<sup>5</sup> Пристрою поломки<sup>10</sup> / пошкодження<sup>11</sup> батареї та поломка<sup>10</sup> / пошкодження<sup>11</sup> дисплейного модуля Пристрою.

<sup>13</sup>**Одночасне залияння та механічне пошкодження<sup>11</sup> Пристрою** – наявність на момент проведення діагностики<sup>5</sup> Пристрою залияння Пристрою та пошкодження<sup>11</sup> Пристрою.

<sup>14</sup>**Одночасне придбання** - придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.

<sup>15</sup>**Поломка Пристрою** - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

<sup>16</sup>**Пошкодження Пристрою** - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо), що привели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

<sup>17</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>18</sup>**Розрахунковий документ** – фіiscalний 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>19</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>20</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 досрочно), Сервіс був своєчасно та коректно активований (за наявності вимоги обов'язкової активації Сервісу).

## СЕРВІС

### «ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП»

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ ноутбуки,
- ✓ моноблоки,

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 одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

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

2.1. **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).

**2.2. 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*).

**2.3. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних<sup>3</sup> випадках:**

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** – здійснення обміну Пристрою на аналогічний<sup>1</sup> на підставі Договору міни (*надалі за текстом – Заміна гарантійна*).

**2.4. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>8</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (*надалі за текстом – Ремонт*);

**АБО**

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** – здійснення обміну Пристрою на аналогічний<sup>1</sup> на підставі Договору міни за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту (*надалі за текстом – Заміна негарантійна*).

**УВАГА! Всі послуги надаються виключно за умов та в порядку, прямо визначених Сервісом, Договором про надання послуг (виконання робіт) та Додатками до нього. Відступ від умов вказаних документів не допускається!**

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

#### **3.1. Умови надання послуг:**

3.1.1. 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).

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ<sup>18</sup>, 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<sup>18</sup>, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа<sup>18</sup> та свою контактну інформацію.

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

3.1.4. Діагностика<sup>5</sup> здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики<sup>5</sup> є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом

проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведением такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики<sup>5</sup> з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику<sup>5</sup> та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

### **3.2. Порядок та строки надання послуг:**

3.2.1. **Послуга «Телефонна підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 2 годин з моменту звернення Замовника.

3.2.2. **Послуга «Онлайн підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 12 годин з моменту звернення Замовника.

3.2.3. **Послуга «Ремонт»** надається один раз протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики<sup>5</sup> за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- 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>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків



до нього,

- 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>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни<sup>6</sup> з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- негарантійний випадок<sup>8</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- 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>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міни<sup>6</sup> з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

## **4. Гарантії та застереження:**

### **4.1. Гарантії:**

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

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

### **4.2. Застереження:**

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

4.2.2. Сроки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у

випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

**4.2.4. УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт» (в незалежності від типу / виду / складності ремонту), або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна», 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.

**4.2.5. УВАГА! Дія жодного Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:**

- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> умисного пошкодження<sup>19</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю<sup>17</sup>,
- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> втручання третіх осіб<sup>2</sup>,
- одночасна<sup>12</sup> поломка<sup>15</sup> / пошкодження<sup>16</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне<sup>13</sup> залиття<sup>7</sup> та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження<sup>16</sup> Пристрою. При цьому про пошкодження<sup>16</sup> Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження<sup>16</sup>.

**Наявність одного або декількох з вказаних випадків вважається невідповідністю Пристрою умовам Сервісу, а відтак, - Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.**

## 5. Вартість Сервісу:

15% від повної вартості пристрою (без врахування акційних пропозицій), щодо якого купується Сервіс.

## 6. 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.