

ЗАТВЕРДЖЕНО:

ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»

_____ / Геря Г.Р. /

«01» квітня 2023 року



ДОДАТОК № 1

ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

¹Аналогічний 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, ніж номінальна вартість Пристрою.

²Дефект Пристрою/Товару — виробничий недолік елементів і деталей Пристрою/Товару, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою/Товару;

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

⁴Негарантійний випадок — вихід з ладу Пристрою/Товару, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням, ударом, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо, що призвели до порушення

належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою/Товару та втрати основної гарантії виробника.

⁵Недоцільність 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 Пристрою/Товару, визначеної в розрахунковому документі.

⁶Неможливість 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.

⁷Номінальна вартість — вартість Пристрою/Товару, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Пристрою/Товару, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

⁸Однчасне придбання — придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.

⁹Подарунковий сертифікат — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного оціночній вартості Пристрою/Товару, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міни.

¹⁰Поломка Пристрою/Товару — відсутність функціональної працездатності Пристрою/Товару, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою/Товару або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою/Товару.

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

¹²Пошкодження 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).

¹³Розрахунковий 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/Товару та оплати Сервісу.

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

¹⁵**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 документ¹³, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій/Товар, 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 документі¹³, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.

Передача Пристрою/Товару 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/Товару здійснюється за рахунок Виконавця). В окремих випадках, якщо це передбачено умовами відповідного Сервісу, Виконавцем забезпечується доставка Пристрою/Товару вагою більше 5 (п'яти) кілограмів безпосередньо з помешкання Замовника до сервісного центру Виконавця (в такому випадку доставка (транспортування) Пристрою/Товару здійснюється вказаним Виконавцем перевізником за рахунок Виконавця).

Діагностика, тобто комплексна перевірка, огляд Пристрою/Товару на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності Пристрою/Товару умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та/або Сервісу, здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту поставки Пристрою/Товару 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 за 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, вказані без урахування строку доставки Пристрою/Товару до та від Виконавця. Відлік будь-якого строку починається з дня наступного за днем отримання Пристрою/Товару Виконавцем та закінчуються днем відправлення Пристрою/Товару або ж подарункового сертифікату⁹/аналогічного пристрою¹ Виконавцем. Якщо інше прямо не визначено умовами Сервісу, у випадку якщо останній день строку припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, що визначений відповідно до законодавства, днем закінчення строку є перший за ним робочий день.

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 прийняття в цілому його умов в порядку, визначеному безпосередньо в Договорі міні.

УВАГА! Дія жодного Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:

- виявлення в процесі діагностики умисного пошкодження¹⁴ Пристрою/Товару та/або пошкодження Пристрою/Товару в зв'язку з грубою необережністю¹²;
- виявлення в процесі діагностики втручання третіх осіб, тобто будь-якого втручання або спроби втручання в Пристрій/Товар (в тому числі, але не обмежуючись ремонту / спроби ремонту), здійснених власником / користувачем Пристрою/Товару, неавторизованим сервісним центром або будь-якою іншою особою, що, зокрема, підтверджується відсутністю пломб виробника та документів, які підтверджують гарантійний ремонт;

- одночасна поломка¹⁰ / пошкодження¹¹ батареї та дисплейного модуля Пристрою, тобто наявність на момент проведення діагностики⁵ Пристрою поломки¹⁰ / пошкодження¹¹ двох запасних частин - батареї та дисплейного модуля Пристрою;
- одночасне zalиття та механічне пошкодження¹¹ Пристрою/Товару, тобто наявність на момент проведення діагностики⁵ Пристрою/Товару zalиття Пристрою/Товару та пошкодження¹¹ Пристрою/Товару, при цьому під zalиттям Пристрою/Товару мається на увазі потрапляння будь-якої рідини та/або вологи (в тому числі й пару) в/на Пристрій/Товару, що призвело або може призвести до часткової або повної втрати функціональності та/або товарного вигляду Пристрою/Товару та/або окремих його складових частин;
- несвоєчасна передача Пристрою/Товару до сервісного центру, тобто передача Пристрою/Товару пізніше ніж через 5 (п'ять) робочих днів з моменту пошкодження¹¹ Пристрою/Товару. При цьому про пошкодження¹¹ Пристрою/Товару Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту пошкодження¹¹.

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.

ЗАГАЛЬНІ ГАРАНТІЇ:

Виконавець гарантує якість послуги «Ремонт», а також послуг (робіт), передбачених Дистанційними та 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 сертифікат⁹, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якого товару вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій/Товар та Сервіс.

У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обраний товар

з доплатою різниці між вартістю товару та номінальною вартістю подарункового сертифікату.

У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару менша, аніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обраний товар, при цьому, різниця між вартістю товару та номінальною вартістю подарункового сертифікату не повертається та не відшкодовується.

СЕРВІС

«ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони з операційною системою Android версії 6 та вище або iOS 8 і вище, надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- є новим або бувшим у вжитку;
- відсутні механічні пошкодження дисплейного модуля на момент придбання та активації Сервісу, що, в тому числі, має підтверджуватися за результатами тесту Пристрою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Заміна або ремонт дисплейного модуля Пристрою у випадку його механічного пошкодження, при цьому:

заміна дисплейного модуля Пристрою — усунення механічних пошкоджень* дисплейного модуля Пристрою шляхом його заміни;

ремонт дисплейного модуля Пристрою — усунення механічних пошкоджень* дисплейного модуля Пристрою шляхом відновлення працездатності існуючих деталей та запасних частин.

Рішення щодо типу послуги (заміна чи ремонт) приймається Виконавцем з огляду на характер пошкодження.

УВАГА! Дія даного Сервісу поширюється виключно на випадки механічного пошкодження* дисплейного модуля, що сталося під час дії Сервісу.

УВАГА! Дія даного Сервісу не розповсюджується на будь-які інші дефекти та/або поломки та/або пошкодження інших деталей та/або запасних частин Пристрою.

УВАГА! Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкодження дисплейного Пристрою через залиття Пристрою або вихід з ладу електроніки Пристрою.**

***Пошкодження дисплейного модуля Пристрою** — деформація/механічне пошкодження (розбиття) дисплейного модуля 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.

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!

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуга, що передбачена даним Сервісом, надається на підставі замовлення Замовника, яке він подає:

- в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ» або
- за телефоном 0800-30-50-24 або
- на сайті www.support.ua

за умови активації Сервісу та відповідності Пристрою умовам Сервісу.

Активація Сервісу здійснюється в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ», який безкоштовно завантажується в магазині додатків додатків Play Market або App Store протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту придбання Сервісу. Для активації Сервісу Замовник зобов'язаний надати всю необхідну інформацію про себе та Пристрій, а також пройти перевірку функціональності дисплейного модуля Пристрою.

У випадку якщо Замовник:

- не здійснить активацію Сервісу, або
- некоректно здійснить активацію Сервісу, або
- несвоєчасно здійснить активацію Сервісу,

а також у випадку, якщо Замовнику буде відмовлено в активації Сервісу в зв'язку з невідповідністю Пристрою умовам Сервісу (що встановлюється під час перевірки функціональності дисплейного модуля Пристрою в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ») Сервіс вважається таким, що не набув чинності в зв'язку з невиконанням Замовником умов

Сервісу, а відтак, Замовник не набуває прав та обов'язків, передбачених умовами Сервісу і має право на повернення коштів, сплачених за Сервіс. При цьому повернення коштів здійснюється протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту придбання Сервісу безпосередньо магазином, в якому було придбано Сервіс, в порядку, визначеному законодавством України. Ані Виконавець, ані магазин не несуть відповідальність за не звернення / несвоєчасне звернення Замовника з заявою на повернення коштів.

Послуга, що передбачена даним Сервісом, надається виключно 1 (один) раз 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 Сервісу¹⁵;
- можливості проведення заміни або ремонту (зокрема, наявності необхідних деталей та запасних частин на території України);
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього.

Гарантії та застереження:

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

Послуги можуть надаватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.

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

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

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом та розірвати укладений Договір, з наступних підстав:

А:

- виявлення за результатами діагностики умисного пошкодження Пристрою¹⁴ та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю¹² та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ);
- виявлення за результатами діагностики невідповідності Пристрою умовам Сервісу;
- не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу Замовником;
- відмови в активації Сервісу в зв'язку з невідповідністю Пристрою умовам Сервісу.

В зазначеному випадку вважається, що Послуги, передбачені Сервісом неможливо виконати з вини Замовника.

Б:

- неможливості проведення заміни або ремонту (зокрема, наявності необхідних деталей та запасних частин на території України).

В зазначеному випадку вважається, що Послуги, передбачені Сервісом неможливо виконати не з вини Виконавця, а по не залежним від Виконавця причинам.

УВАГА! Попри визначені вище застереження, Виконавець гарантує Замовнику компенсацію вартості Сервісу у випадку:

- виявлення в процесі діагностики будь-яких інших дефектів та/або поломок та/або пошкоджень інших деталей та/або запасних частин Пристрою, які не є істотними для функціональності Пристрою;

- неможливості проведення заміни або ремонту дисплейного модуля Пристрою (зокрема, наявності необхідних деталей та запасних частин на території України).

При цьому під компенсацією мається на увазі надання Замовнику подарункових сертифікатів магазину-партнера, номінальною вартістю, яка дорівнює вартості Сервісу, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Сервісу, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

УВАГА! З моменту надання послуги, передбаченої даним Сервісом (заміна або ремонт) вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію. Однак, у випадку пролонгації Замовником строку дії Сервісу на наступний період (поновлений період) у Замовника та у Виконавця поновлюються всі права та обов'язки, передбачені Сервісом, на такий поновлений період.

Термін дії Сервісу: Загальний термін дії Сервісу складається з первинного та поновленого періодів.

Первинний період: обирається Замовником на власний розсуд з запропонованих Виконавцем варіантів:

1 місяць	3 місяці	6 місяців	12 місяців
----------	----------	-----------	------------

Первинний період починає свій перебіг з дати активації Сервісу і триває протягом обраного та передплаченого Замовником періоду, або до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу (якщо зазначена подія станеться раніше).

Поновлений період: становить **30 календарних днів** та починає свій перебіг з дати активації Сервісу і триває 30 календарних днів, або до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу (якщо зазначена подія станеться раніше).

УВАГА! Дія Сервісу (Договору) автоматично пролонгується на кожен наступний поновлений період шляхом автоматичного списання коштів за наступний поновлений період (термін дії Сервісу).

Користувач має право в будь-який момент відмовитися від подальшої пролонгації терміну дії Сервісу з урахуванням наступного застереження:

Відмова від пролонгації може бути зроблена в будь-який час протягом строку дії Сервісу, але до початку поновленого періоду його дії. Якщо пролонгація відбулася, Сервіс буде чинним протягом поновленого періоду. Повернення коштів за вже оплачений поновлений період не допускається.

УВАГА! Припинення дії Сервісу відбувається з моменту повного виконання Сторонами зобов'язань, передбачених Сервісом.

Дострокове припинення дії Сервісу Сторонами можливе виключно у випадках та в порядку, прямо передбачених цим Сервісом та Договором про надання послуг (виконання робіт), та виключно відповідно до чинного законодавства України.

Ціна Сервісу: залежить від типу операційної системи Пристрою та строку дії Сервісу, який обирається Замовником на власний розсуд.

Актуальні ціни вказані в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ» а також у магазинах-партнерах.