

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
**ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»**



\_\_\_\_\_ / Геря Г.Р. /

**«01» квітня 2023 року**

**ДОДАТОК № 1**  
**ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**  
**(ВИКОНАННЯ РОБІТ)**

**ЗМІСТ**

**НАЙМЕНУВАННЯ**

**Зміст**

**Визначення термінів**

**Загальні застереження та гарантії**

**Супроводжувальні Сервіси:**

**«ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA НА 6 МІСЯЦІВ»**

**«ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA НА 12 МІСЯЦІВ»**

**«+1 РІК ГАРАНТІЇ»**

**«+2 РОКИ ГАРАНТІЇ»**

**«+3 РОКИ ГАРАНТІЇ»**

**«+4 РОКИ ГАРАНТІЇ»**

**«ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 3 МІСЯЦІ»**

**«ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 6 МІСЯЦІВ»**

**«ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 12 МІСЯЦІВ»**

**«ГАРАНТІЯ БЕЗ РЕМОНТІВ»**

**«ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 12 МІСЯЦІВ»**

**«ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 24 МІСЯЦІ»**

**«ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ»**

**«ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 6 МІСЯЦІВ»**

**«ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 12 МІСЯЦІВ»**

**«ОБМІН ҐАДЖЕТА»**

**«ОХОРОНА, ВІДМІНА!»**

**«ПРОБНА ПОКУПКА НА 365 ДНІВ»**

**«ОБМІН ІГРАШКИ»**

**«ЗАХИСТ ТА ОБМІН ҐАДЖЕТА»**

**«ГЕТЬ РЕМОНТИ!»**

**«МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ»**

**«МІЦНИЙ ЗАХИСТ»**

**«ЖОДНИХ РЕМОНТІВ»**

#### **Дистанційні Сервіси**

**«ДИСТАНЦІЙНЕ НАЛАШТУВАННЯ SMART TV»**

**«ДИСТАНЦІЙНЕ НАЛАШТУВАННЯ ПК ДЛЯ ГЕЙМЕРІВ»**

**«SUPPORT ДЛЯ СМАРТФОНІВ»**

**«SUPPORT ДЛЯ КОМП'ЮТЕРІВ»**

**«SUPPORT ДЛЯ ДОМАШНЬОЇ ТЕХНІКИ»**

**«SUPPORT ДЛЯ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТУ»**

## 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, ніж номінальна вартість Пристрою.

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

**<sup>3</sup>Гарантійний 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

**<sup>4</sup>Негарантійний 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.

**<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 Пристрою/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/Товару, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Пристрою/Товару, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

**<sup>8</sup>Однчасне 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/Товару, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міни.

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

**<sup>11</sup>Пошкодження 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.

**<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/Товару та оплати Сервісу.

**<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<sup>13</sup>, 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 документі<sup>13</sup>, 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 сертифікату<sup>9</sup>/аналогічного пристрою<sup>1</sup> 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 пошкодження<sup>14</sup> Пристрою/Товару та/або пошкодження Пристрою/Товару в зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup>;
- 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 поломка<sup>10</sup> / пошкодження<sup>11</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою, тобто наявність на момент проведення діагностики<sup>5</sup> Пристрою поломки<sup>10</sup> / пошкодження<sup>11</sup> двох запасних частин - батареї та дисплейного модуля Пристрою;
- одночасне zalиття та механічне пошкодження<sup>11</sup> Пристрою/Товару, тобто наявність на момент проведення діагностики<sup>5</sup> Пристрою/Товару zalиття Пристрою/Товару та пошкодження<sup>11</sup> 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 пошкодження<sup>11</sup> Пристрою/Товару. При цьому про пошкодження<sup>11</sup> Пристрою/Товару Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту пошкодження<sup>11</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.**

### **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 сертифікат<sup>9</sup>, 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, аніж 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, ніж 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.



## СУПРОВОДЖУВАЛЬНІ СЕРВІСИ

### ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA НА 6 МІСЯЦІВ

#### 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>2</sup> і поломок<sup>10</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 пристрій<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 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) (*надалі за текстом — Доставка*).

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 (сорока восьми) 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>;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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 міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Доставка»** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм 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, окисненням, 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 неможливістю виконання ПЗ, 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 6 (шести) місяців з моменту придбання Сервісу.**

## **ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA НА 12 МІСЯЦІВ**

#### **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 Zamовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

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

**Цілодобова телефонна підтримка** — надання консультацій Zamовнику 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>2</sup> і поломок<sup>10</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 пристрій<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 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Zamовника, яка зазначається в замовленні) (*надалі за текстом — Доставка*).

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Zamовника, яке він подає за телефоном 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 Zamовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 48 (сорока восьми) годин з моменту звернення Zamовника.

**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>;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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 міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Доставка»** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм 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 неможливістю ремонту 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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

## +1 РІК ГАРАНТІЇ

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

Дія Сервісу розповсюджується на будь-яку техніку, яка працює від електрики\*, надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Пристрою.

**\*Для умов даного Сервісу для поняття «техніка, яка працює від електрики» використовується наступне визначення:** це прилади (пристрої), які можуть працювати від трьох джерел живлення:

1. від розетки,
2. від батарейок або акумулятора,
3. від підключення / електричного контакту з іншим пристроєм, який працює від електрики.

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

**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 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) *(надалі за текстом — Доставка)*.

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua)

**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>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;

- 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>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 (п'яти) кілограм 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.

Замовник має право отримати подарунковий сертифікат вартістю, яка становить номінальну вартість придбаного Сервісу за умови, якщо протягом строку дії Сервісу

Замовник не отримає жодних послуг, передбачених даним Сервісом. Для отримання подарункового сертифікату Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 14 календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ<sup>13</sup>, що підтверджує придбання даного Сервісу.

**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 будь-яку техніку, яка працює від електрики\*, надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Пристрою.

**\*Для умов даного Сервісу для поняття «техніка, яка працює від електрики» використовується наступне визначення:** це прилади (пристрої), які можуть працювати від трьох джерел живлення:

1. від розетки,
2. від батарейок або акумулятора,
3. від підключення / електричного контакту з іншим пристроєм, який працює від електрики.

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

**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 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) *(надалі за текстом — Доставка)*.

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua)

**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>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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;
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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 (п'яти) кілограм 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.

Замовник має право отримати подарунковий сертифікат вартістю, яка становить номінальну вартість придбаного Сервісу за умови, якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не отримає жодних послуг, передбачених даним Сервісом. Для отримання подарункового сертифікату Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 14 календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ<sup>13</sup>, що підтверджує придбання даного Сервісу.

**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 будь-яку техніку, яка працює від електрики\*, надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;

- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Пристрою.

**\*Для умов даного Сервісу для поняття «техніка, яка працює від електрики» використовується наступне визначення:** це прилади (пристрої), які можуть працювати від трьох джерел живлення:

1. від розетки,
2. від батарейок або акумулятора,
3. від підключення / електричного контакту з іншим пристроєм, який працює від електрики.

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

**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 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 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) *(надалі за текстом — Доставка)*.

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua)

**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>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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;
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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 (п'яти) кілограм 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.

Замовник має право отримати подарунковий сертифікат вартістю, яка становить номінальну вартість придбаного Сервісу за умови, якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не отримає жодних послуг, передбачених даним Сервісом. Для отримання подарункового сертифікату Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 14 календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ<sup>13</sup>, що підтверджує придбання даного Сервісу.

**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 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) (надалі за текстом — *Доставка*).

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 (сорока восьми) 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>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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;
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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 (п'яти) кілограм 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>11</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.**

### **ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 3 МІСЯЦІ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ зарядні станції до 150 000 грн;
- ✓ бензинові генератори до 150 000 грн;
- ✓ газові генератори до 150 000 грн;
- ✓ дизельні генератори до 150 000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

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

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>2</sup> і поломок<sup>10</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)

#### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою за умови**

недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін).

**Доставка Пристрою** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) (надалі за текстом — Доставка).

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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>;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін»** 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;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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 міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Доставка»** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм 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.

Строки 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.

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

- 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, окисненням, потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або тварин;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, 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;
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери 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:**

- з'єднувальні кабелі;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Пристрою;
- витратні матеріали, 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).

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.

**УВАГА!** З моменту надання послуг «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 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 3 (трьох) календарних місяців з дати набрання чинності Сервісом.**

**ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 6 МІСЯЦІВ****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ зарядні станції до 150 000 грн;
- ✓ бензинові генератори до 150 000 грн;
- ✓ газові генератори до 150 000 грн;

✓ дизельні генератори до 150 000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;

- є новим;

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

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

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>2</sup> і поломок<sup>10</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)*

### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту *(надалі за текстом — Обмін)*.

**Доставка Пристрою** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) *(надалі за текстом — Доставка)*.

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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>;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін»** 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;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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 міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Доставка»** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм 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.

Строки 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.

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

- 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) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, 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;



- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери 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:**

- з'єднувальні кабелі;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Пристрою;
- витратні матеріали, 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).

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.

**УВАГА!** З моменту надання послуг «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 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) календарних місяців з дати набрання чинності Сервісом.

## ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 12 МІСЯЦІВ

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ зарядні станції до 150 000 грн;
- ✓ бензинові генератори до 150 000 грн;
- ✓ газові генератори до 150 000 грн;
- ✓ дизельні генератори до 150 000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

### Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>2</sup> і поломок<sup>10</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*)

#### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту (надалі за текстом — *Обмін*).

**Доставка Пристрою** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) (надалі за текстом — *Доставка*).

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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>;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін»** 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;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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 міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Доставка»** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм 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.

Строки 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.

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

- 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) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, 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;
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери 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:**

- з'єднувальні кабелі;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Пристрою;
- витратні матеріали, 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).

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.

**УВАГА!** З моменту надання послуг «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 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з дати набрання чинності Сервісом.**

## **ГАРАНТІЯ БЕЗ РЕМОНТІВ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, вартістю до 5000 грн, зокрема, але не обмежуючись:

- ✓ аксесуари для ПК (окрім комплектуючих до ПК);
- ✓ планшети;
- ✓ мережеве обладнання;
- ✓ телефони;
- ✓ карти пам'яті;
- ✓ моноподи;
- ✓ портативна електроніка;
- ✓ дрібна побутова техніка;
- ✓ гаджети для краси;

✓ електроінструменти;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

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

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** у випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних<sup>3</sup> випадках *(надалі за текстом — Обмін)*.

**Доставка Пристрою** — транспортування Пристрою вагою більше 5 (п'яти) кілограм в СЦ та в зворотному напрямку (на адресу Замовника, яка зазначається в замовленні) *(надалі за текстом — Доставка)*.

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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 (п'яти) кілограм 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.

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

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

**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) місяців з моменту придбання Сервісу.**



## ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 12 МІСЯЦІВ

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

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

**Заміна Пристрою на аналогічний пристрій<sup>1</sup>** – здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій<sup>1</sup> або на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> на підставі Договору міні (надалі за текстом – *Заміна гарантійна*).

### **У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>4</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</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 пристрій<sup>1</sup> або на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> на підставі Договору міні за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</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!**

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

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 2 (двох) 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 12 (дванадцяти) 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>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Заміна гарантійна»** 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>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Заміна негарантійна»** 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;
- 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>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 паролів.

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

**УВАГА!** 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.

#### **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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

### **ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 24 МІСЯЦІ**

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

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

**Заміна Пристрою на аналогічний пристрій<sup>1</sup>** – здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій<sup>1</sup> або на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> на підставі Договору міні *(надалі за текстом –Заміна гарантійна)*.

**У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>4</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</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 пристрій<sup>1</sup> або на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> на підставі Договору міні за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</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!**

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

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 2 (двох) 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 12 (дванадцяти) 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>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Заміна гарантійна»** 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>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Заміна негарантійна»** 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;
- 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>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 паролів.

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

**УВАГА!** 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.

#### **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) місяців з моменту придбання Сервісу.

## ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, окрім:

- пристроїв, що відносяться до категорії «велика побутова техніка»;
- телевізорів;

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:

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, в тому числі таких, що виникли внаслідок перепадів напруги, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом — Ремонт);

#### АБО

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін)

**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:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- 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):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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.

#### **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 паролів.

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

**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 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.**

### **ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 6 МІСЯЦІВ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ телевізори,

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:**

**Ремонт дисплейного модуля Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> дисплейного модуля Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом – Ремонт);

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту *(надалі за текстом – Обмін).*

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- доцільності та можливості проведення Ремонту;
- відсутності ознак залиття\* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- 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>13</sup>, які підтверджують 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):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту;
- відсутності ознак залиття\* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- 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>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**\*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.

#### **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 паролів.

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

**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.

**УВАГА!**

*Дія даного Сервісу поширюється виключно на випадки механічного пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою. 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.*

*Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою через залиття\* Пристрою або вихід з ладу електроніки Пристрою.*

**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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

## **ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 12 МІСЯЦІВ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ телевізори,

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:**

**Ремонт дисплейного модуля Пристрою** - усунення пошкоджень<sup>11</sup> дисплейного модуля Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом – Ремонт);

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту *(надалі за текстом – Обмін).*

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- доцільності та можливості проведення Ремонту;
- відсутності ознак залиття\* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- 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>13</sup>, які підтверджують 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):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>;

- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту;
- відсутності ознак залиття\* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- 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>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**\*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.

#### **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 паролів.

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

**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.

**УВАГА!**

**Дія даного Сервісу поширюється виключно на випадки механічного пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою. 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.**

**Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою через залиття\* Пристрою або вихід з ладу електроніки Пристрою.**

**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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

## **ОБМІН ҐАДЖЕТА**

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

Дія Сервісу розповсюджується на:

- мобільні телефони,
- смартфони,
- планшети,
- смарт-годинники,
- ноутбуки,
- телевізори,

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:**



**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (*надалі за текстом — Обмін*).

**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:**

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) 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 «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- повної працездатності та належного стану Пристрою, зокрема:

- ✓ Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
- ✓ екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
- ✓ відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
- ✓ сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
- ✓ IMEI ідентифікується за допомогою комбінації \* # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,
- ✓ здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);

- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;

- підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника;
- надання Замовником 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 паролів.

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

**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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

**ОХОРОНА, ВІДМІНА!**

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

Дія Сервісу розповсюджується на будь-яку техніку, яка працює від електрики\*, надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

**\*Для умов даного Сервісу для поняття «техніка, яка працює від електрики» використовується наступне визначення:** це прилади (пристрої), які можуть працювати від трьох джерел живлення:

1. від розетки,
2. від батарейок або акумулятора,
3. від підключення / електричного контакту з іншим пристроєм, який працює від електрики (наприклад флешка може працювати тільки тоді, коли підключена до включеного ноутбука).

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

**Обмін Пристроєм на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** номінальною вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (надалі за текстом — Обмін).

**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:**

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).

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- повної працездатності Пристрою;
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- відсутності слідів використання Пристрою, в тому числі збережено товарний вигляд, споживчі та функціональні властивості Пристрою, а також його комплектацію;
- Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника (є обов'язковою для технічно складних побутових товарів);
- надання Замовником 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:**

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

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

**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 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 30 (тридцяти) календарних днів з дати набрання чинності Сервісом.

## ПРОБНА ПОКУПКА НА 365 ДНІВ

**Товар, щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на товари, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, **окрім:**

- будь-якої техніки, яка працює від електрики\*,
- товарів, що не підлягають поверненню відповідно до Постанови Кабінету міністрів України "Про реалізацію окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів" від 19 березня 1994 року № 172 (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF#Text>), надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:
  - є новим;
  - є товаром належної якості – тобто властивості Товару відповідають вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах та умовах договору між продавцем та споживачем;
  - придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

**\*Для умов даного Сервісу для поняття «техніка, яка працює від електрики» використовується наступне визначення:** це прилади (пристрої), які можуть працювати від трьох джерел живлення:

1. від розетки,
2. від батарейок або акумулятора,
3. від підключення / електричного контакту з іншим пристроєм, який працює від електрики (наприклад флешка може працювати тільки тоді, коли підключена до включеного ноутбука).

**! Детальну інформацію про перелік Товару, на який розповсюджується дія Сервісу уточнюйте у Продавця.**

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

**Обмін Товару на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** номінальною вартістю, яка залежить строку перебування Товару у власності (використанні) Замовника, що відраховується від дати придбання:

15 - 45 днів — 100% (сто відсотків) вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі;

46 - 180 днів — 85% (вісімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі;

181 - 365 днів — 70% (сімдесят відсотків) вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі;

— можливий за умови відповідності Товару вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (*надалі за текстом — Обмін*).

***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:**

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).

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- відсутності слідів використання Товару, в тому числі збережено товарний вигляд, споживчі та функціональні властивості Товару);
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника;

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

**Гарантії та застереження:**

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

**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 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 365 (трьохсот шістдесяти п'яти) днів з дати набрання чинності Сервісом.**

**ОБМІН ІГРАШКИ****Товар, щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на окремі категорії дитячих іграшок, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, **окрім:**

- дитячих іграшок м'яких,
- дитячих іграшок гумових надувних,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- є новим;
- є товаром належної якості – тобто властивості Товару відповідають вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах та умовах договору між продавцем та споживачем;
- придбано Замовником одночасно<sup>8</sup> з Сервісом.

***! Детальну інформацію про перелік Товару, на який розповсюджується дія Сервісу уточнюйте у Продавця.***

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

**Обмін Товару на подарунковий сертифікат<sup>9</sup>** номінальною вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Товару вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (*надалі за текстом — Обмін*).

***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:**

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).

**Послуга «Обмін»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- збереженості товарного вигляду, споживчих та функціональних властивостей Товару;
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі й упаковки виробника (за наявності);
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.



**Гарантії та застереження:**

**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 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 365 (трьохсот шістдесяти п'яти) днів з дати набрання чинності Сервісом.**

**ЗАХИСТ ТА ОБМІН ҐАДЖЕТА****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на:

- мобільні телефони,
- смартфони,
- планшети,
- смарт-годинники,
- ноутбуки,
- телевізори,

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:**

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень<sup>11</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом – Ремонт);

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> номінальною вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою,**

що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін 50%);

## **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>9</sup> номінальною вартістю, яка становить 75%** (сімдесят п'ять відсотків) вартості<sup>7</sup> придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (надалі за текстом — Обмін 75%).

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «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>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін 50%»** 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>;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності<sup>5</sup> та/або неможливості<sup>6</sup> здійснення Ремонту;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- 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 міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Обмін 75%»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- повної працездатності та належного стану Пристрою, зокрема:
  - ✓ Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
  - ✓ екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
  - ✓ відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
  - ✓ сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
  - ✓ IMEI ідентифікується за допомогою комбінації \* # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,
  - ✓ здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу<sup>15</sup>;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника;
- надання Замовником 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 паролів.

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 50%» 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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

**ГЕТЬ РЕМОНТИ!**

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

Дія Сервісу розповсюджується на аксесуари бренду Apple (iPhone), перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

**Послуги, що передбачені в межах Сервісу:****У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних<sup>3</sup> випадках:**

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

**У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>4</sup> випадках:**

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** — здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій<sup>1</sup> на підставі Договору міні (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!***

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

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «Заміна гарантійна»** 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>;

- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>13</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Заміна негарантійна»** 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;
- 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>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 паролів.

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Заміна гарантійна» або «Заміна негарантійна» 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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

### **МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

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.

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

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

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів і поломок 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 гарантійний*);

##### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою** за умови недоцільності

та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

**У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>4</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт негарантійний*);

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою** за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту негарантійного (*надалі за текстом — Обмін негарантійний*).

**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:**

**Умови 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).

Для надання послуг, передбачених даним 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.

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

Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. 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.

Передача Пристрою на діагностику 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).

**Порядок та строки надання послуг:**

**Послуга «Ремонт гарантійний»** 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):

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін гарантійний»** 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,
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- 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), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**Послуга «Ремонт негарантійний»** 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;
- негарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**Послуга «Обмін негарантійний»** 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;
- негарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту негарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

#### **Гарантії та застереження:**

#### **Гарантії:**

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

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

Замовник має право отримати подарунковий сертифікат вартістю, яка становить номінальну вартість придбаного Сервісу за умови, якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не отримає жодних послуг, передбачених даним Сервісом. Для отримання подарункового сертифікату Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

***Застереження:***

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

Строки 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.

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

**УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», 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 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

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.

**Послуги, що передбачені в межах Сервісу:****У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>4</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (надалі за текстом — Ремонт);

**АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою** за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту негарантійного (надалі за текстом — Обмін).

**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:****Умови 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).

Для надання послуг, передбачених даним 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.

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

Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. 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.

Передача Пристрою на діагностику 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).

**Порядок та строки надання послуг:**

**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;
- негарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), 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):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту негарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

#### **Гарантії та застереження:**

##### ***Гарантії:***

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

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

Замовник має право отримати подарунковий сертифікат вартістю, яка становить номінальну вартість придбаного Сервісу за умови, якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не отримає жодних послуг, передбачених даним Сервісом. Для отримання подарункового сертифікату Замовнику необхідно звернутися до

Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

**Застереження:**

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

Строки 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.

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

**УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт» або «Обмін» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт» або «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 24 (двадцяти чотирьох) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.**

## **ЖОДНИХ РЕМОНТІВ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, зокрема, але не обмежуючись:

- ✓ смартфони та аксесуари до них, що працюють від електрики;
- ✓ планшети;
- ✓ ігрові консолі та аксесуари до них, що працюють від електрики;
- ✓ телевізори вартістю до 50000 грн;

- ✓ смарт-годинники та фітнес-браслети;
- ✓ дрібна побутова техніка вартістю до 20000 грн;
- ✓ велика побутова техніка вартістю до 20000 грн;
- ✓ гаджети для краси вартістю до 7000 грн;
- ✓ електроінструменти вартістю до 7000 грн;
- ✓ садова техніка вартістю до 7000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

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

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

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою** (надалі за текстом — Обмін гарантійний).

**У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>4</sup> випадках:**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою** (надалі за текстом — Обмін негарантійний).

**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:**

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 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 «Обмін гарантійний»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 2 (двох) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>15</sup>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- 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>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 негарантійний»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 2 (двох) 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;
- 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>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 паролів.

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

**УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний» 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) місяців з моменту придбання Сервісу.**

## **ДИСТАНЦІЙНІ СЕРВІСИ**

### **ДИСТАНЦІЙНЕ 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:**

- Первинне налаштування Пристрою (*надалі за текстом – Первинне налаштування*), що включає:
  - перше включення та налаштування телевізійних каналів;
  - підключення до мережі Інтернет та реєстрацію облікового запису;
  - завантаження та встановлення додатків;
- Навчання Замовника функціям та можливостям Smart TV (*надалі за текстом – Навчання Замовника*);
- Цілодобова телефонна підтримка (*надалі за текстом – Телефонна підтримка*), що включає надання консультацій Замовнику по телефону, з наступних питань:
  - технічна консультація з використання Пристрою;

- навчання правильному користуванню Пристроєм;
- поради щодо швидкого вирішення проблем із Пристроєм.

**УВАГА! Всі послуги надаються дистанційно за допомогою консультацій по телефону.**

**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:**

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), протягом 48 (сорока восьми) годин з моменту звернення Замовника, при цьому:

- послуги «Первинне налаштування» та «Навчання Замовника» надаються один раз за весь строк дії Сервісу;
- послуга «Телефонна підтримка» надається необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

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

- наявність телевізора з функцією «Smart TV»;
- наявність мережі Інтернет з мінімальною швидкістю 5 Мб/с 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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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

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

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

#### **Термін дії Сервісу:**

**Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту придбання Сервісу.**

## **ДИСТАНЦІЙНЕ НАЛАШТУВАННЯ ПК ДЛЯ ГЕЙМЕРІВ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на комп'ютери, ноутбуки та моноблоки зі встановленою операційною системою Windows, надалі за текстом – Пристрій.

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

- Первинне налаштування Пристрою (надалі за текстом – Первинне налаштування), що включає:
  - Налаштування плану електроживлення
  - Налаштування вбудованого в систему ігрового режиму
  - Налаштування відеоадаптера на максимальну продуктивність
  - Відключення сервісних служб
  - Налаштування розкладу оновлення системи
  - Налаштування візуальних ефектів системи
  - Оптимізація роботи жорсткого диска
  - Встановлення та налаштування програм для захисту і оптимізації роботи Windows
  - Очищення й оптимізація операційної системи для підвищення швидкодії
  - Оновлення операційної системи

- Оновлення всіх пакетів програм
- Оновлення антивірусного програмного забезпечення
- Діагностика та лікування від вірусів
- Інсталяція іншого програмного забезпечення
- Повна діагностика системи для виявлення проблем, які не були помічені користувачем
- Налаштування для здійснення онлайн трансляцій на майданчиках YouTube або Twitch за допомогою програми OBS Studio (*надалі за текстом – Додаткове налаштування*), що включає:
  - Встановлення програми, плагінів
  - Налаштування програми під конфігурацію Пристрою та мережі Інтернет
  - Налаштування звуку
  - Захоплення джерел (якщо чорний екран і т.д.)
  - Вирішення проблем із запуском стріму або локального запису
  - Тестовий запуск першого стріму
  - Встановлення сповіщень донату
  - Встановлення сповіщень підписників
- Навчання Замовника функціям та можливостям Пристрою, операційної системи Windows, запуску онлайн-трансляцій (*надалі за текстом – Навчання Замовника*);
- Цілодобова телефонна підтримка (*надалі за текстом – Телефонна підтримка*), що включає надання консультацій Замовнику по телефону, з наступних питань:
  - технічна консультація з використання Пристрою;
  - навчання правильному користуванню Пристроєм;
  - поради щодо швидкого вирішення проблем із Пристроєм.
- Цілодобова онлайн підтримка (*надалі за текстом – Онлайн підтримка*), що включає:
  - оптимізація роботи операційної систем;
  - вирішення проблем з несправним програмним забезпеченням;
  - видалення програм, що заважають нормальній роботі операційної системи;
  - оновлення програмного забезпечення;
  - відновлення видаленої інформації;

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

**УВАГА! Всі послуги надаються дистанційно за допомогою наявного Інтернет-підключення до Пристрою.**

**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:**

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), протягом 48 годин з моменту звернення Замовника, при цьому:

- послуги «Первинне налаштування», «Додаткове налаштування» та «Навчання Замовника» надаються один раз за весь строк дії Сервісу;
- послуги «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» надаються необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

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

- наявність Пристрою зі встановленою операційною системою Windows,
- наявність доступу до мережі Інтернет з мінімальною швидкістю 5 Мб/с,
- наявність та надання Виконавцеві ліцензійних ключів для активації програмного забезпечення,
- наявність периферійних пристроїв.

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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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

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

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

#### **Термін дії Сервісу:**

**Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту придбання Сервісу.**

## **SUPPORT ДЛЯ СМАРТФОНІВ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони та планшети під керуванням ОС ANDROID або iOS, надалі за текстом — Пристрій.

#### **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*).

**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 (*надалі за текстом — Онлайн підтримка*).

**Доступ до цифрового контенту «SWEET.TV»** — надання Замовнику кодів активації акційних тарифних пакетів «SWEET.TV». Повний перелік каналів, умови, порядок та

строк дії акційних тарифних пакетів «SWEET.TV» викладені на сайті надавача таких послуг.

***УВАГА! Всі послуги надаються дистанційно за допомогою наявного Інтернет-підключення до Пристрою.***

***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:**

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), протягом 48 годин з моменту звернення Замовника, при цьому:

- послуга «Доступ до цифрового контенту «SWEET.TV» надається один раз за весь строк дії Сервісу;
- послуги «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» надаються необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

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

- наявність Пристрою зі встановленою операційною системою Android або iOS,
- наявність доступу 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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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



**Термін дії Сервісу:**

Починає свій перебіг з дати першого звернення Замовника до Виконавця і триває 3 (три) календарних місяці. Перше звернення Замовника приймається Виконавцем у строк, що не перевищує 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

**SUPPORT ДЛЯ КОМП'ЮТЕРІВ****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться послуги):**

Дія Сервісу розповсюджується на ноутбуки та персональні комп'ютери під керуванням ОС Windows, надалі за текстом — Пристрій.

**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*).

**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 (надалі за текстом — *Онлайн підтримка*).

**Активація ліцензійного антивірусу терміном на 1 рік** — надання Замовнику коду активації ліцензійного антивірусу (надалі за текстом — *Активація ліцензійного антивірусу*). Ліцензійні ключі активації ПЗ надаються Виконавцем безкоштовно, у кількості та з терміном дії, які передбачені умовами даного Сервісу.

**УВАГА! Всі послуги надаються дистанційно за допомогою наявного Інтернет-підключення до Пристрою.**

**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:**

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), протягом 48 годин з моменту звернення Замовника, при цьому:

- послуга «Активация ліцензійного антивіруса» надається один раз за весь строк дії Сервісу;
- послуги «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» надаються необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

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

- наявність Пристрою зі встановленою операційною системою Windows,
- наявність доступу 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.

#### **Гарантії та застереження:**

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

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

#### **Термін дії Сервісу:**

**Починає свій перебіг з дати першого звернення Замовника до Виконавця і триває 3 (три) календарних місяці. Перше звернення Замовника приймається Виконавцем у строк, що не перевищує 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.**

## **SUPPORT ДЛЯ ДОМАШНЬОЇ ТЕХНІКИ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на дрібну побутову техніку та електроніку, надалі за текстом — Пристрій.

#### **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*).

**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:**

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), протягом 48 годин з моменту звернення Замовника, при цьому послуга «Телефонна підтримка» надається необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

#### **Гарантії та застереження:**

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

#### **Термін дії Сервісу:**

**Починає свій перебіг з дати першого звернення Замовника до Виконавця і триває 1 (один) календарний місяць. Перше звернення Замовника приймається Виконавцем у строк, що не перевищує 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.**

## **SUPPORT ДЛЯ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТУ**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види персонального електротранспорту:

- ✓ електросамокати,
- ✓ гіроскутери,
- ✓ електроскутери,

- ✓ гіроборди,
- ✓ електровелосипеди,
- ✓ гірролики,
- ✓ моноколеса,
- ✓ електроскейти,

надалі за текстом — Пристрій.

#### **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*).

***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:**

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), протягом 48 годин з моменту звернення Замовника, при цьому послуга «Телефонна підтримка» надається необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

#### **Гарантії та застереження:**

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

#### **Термін дії Сервісу:**

**Починає свій перебіг з дати першого звернення Замовника до Виконавця і триває 1 (один) календарний місяць. Перше звернення Замовника приймається Виконавцем у строк, що не перевищує 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.**