

ЗАТВЕРДЖЕНО:
ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»

/Геря Г.Р. /

«01» жовтня 2025 року



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

Цей Додаток №1 до Договору про надання послуг (виконання робіт) регулює відносини між ТОВ «САППОРТ.УА» (далі — Виконавець) та фізичними/юридичними особами (далі — Замовники), які придбали пристрій та сервіс до пристрою у мережі мультимаркетів «АВРОРА»

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

- ¹Електротехнічний пристрій** — матеріальний об'єкт, що відповідає умовам цього Сервісу, який належить Замовникові на праві власності та який може працювати від трьох джерел живлення: (1) від розетки; (2) від батарейок та/або акумулятора; (3) від підключення та/або електричного контакту з іншим пристроєм, який працює від електрики.
- ²Однчасне придбання** — придбання одним Замовником в одного продавця того ж дня за одним розрахунковим документом або за двома різними розрахунковими документами, датованими однією датою, Пристрою та Сервісу.
- ³Подарунковий сертифікат** — електронний документ встановленого зразка у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного вартості Пристрою, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міні.
- ⁴Гарантійний випадок** — вихід з ладу Пристрою, у зв'язку виробничим недоліком елементів і деталей Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою, за умови користування Пристроєм в порядку та на умовах, встановлених виробником, в тому числі, відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником.
- ⁵Розрахунковий 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 та Сервісу у мережі магазинів – партнера «АВРОРА».
- ⁶Дефект Пристрою** — виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою;
- ⁷Діагностика Пристрою** — це комплексна перевірка, огляд Пристрою на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності Пристрою умовам Договору про надання послуг

(виконання робіт) та/або Сервісу, що здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками.

8Чинність Сервісу — дійсність Сервісу на момент звернення Замовника, що підтверджується сукупністю наступних умов: Сервіс придбано в магазині-партнері – у мультимаркеті «АВРОРА», або у Виконавця, що підтверджується відповідними документами, Сервіс придбано до електротехнічних пристроїв, на яку розповсюджується дія Сервісу, на момент звернення Замовника не закінчився строк (термін) його дії (в тому числі й достроково).

9Договір міни — договір, за яким кожна із сторін зобов'язується передати другій стороні у власність один товар в обмін на інший товар, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником Акту передачі – приймання товару встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику⁷.

10Негарантійний випадок — це ситуація, коли Пристрій/Товар виходить з ладу або втрачає свою функціональність внаслідок обставин, які не підпадають під умови гарантії, встановленої виробником. Негарантійні випадки включають, але не обмежуються:

- Механічні пошкодження Пристрою/Товару, включаючи ушкодження внаслідок падіння, ударів, тиску, а також інші форми фізичного впливу.
- Пошкодження, спричинені потраплянням рідини всередину Пристрою/Товару.
- Пошкодження через перепади напруги, включаючи коротке замикання, перевантаження електричної мережі, блискавку.
- Вплив високих температур, що призвів до деформації, зміни властивостей або інших видів пошкодження Пристрою/Товару.
- Втручання комах, тварин або інших живих істот, які призвели до фізичного пошкодження або збоїв у роботі Пристрою/Товару.
- Пошкодження або дефекти, викликані неналежним використанням, знехтуванням правилами експлуатації, неправильним зберіганням або транспортуванням.

ВАЖЛИВО! Пристрій/Товар не вважається об'єктом, щодо якого можливо надання послуг або виконання робіт у рамках Сервісу, якщо він повністю знищений (наприклад, розбитий на дрібні шматки, повністю згорівший або зазнавши іншого непоправного пошкодження), що виключає можливість його ремонту або відновлення.

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

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

1. 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.
2. У випадку якщо після проведення діагностики Товару Замовник відмовляється від подальшого ремонту, обміну на сертифікати або заміни Товару на аналогічний, або якщо Замовник після надання згоди на здійснення ремонту звертається з вимогою повернути йому Товар до завершення

ремонтних робіт, Виконавець повертає Товар у тому вигляді, у якому він залишився після проведення діагностики або на момент припинення ремонтних робіт. Якщо під час діагностики або у процесі ремонту Товар був повністю або частково розібраний, Замовник отримує Товар у розібраному стані. Виконавець не несе відповідальності за подальшу збірку або працездатність Товару після його повернення Замовнику.

У кожному з вищезазначених випадків Сервіс вважається таким, що припинив свою дію (у тому числі достроково), а зобов'язання Виконавця за цим Договором щодо відповідного Сервісу – виконаними в повному обсязі та належним чином.

3. Строки надання послуг, передбачені Сервісами, вказані без урахування строку доставки Товару до та від Виконавця. Відлік будь-якого строку починається з дня наступного за днем отримання Товару Виконавцем та закінчуються днем відправлення Товару або ж подарункового сертифікату / аналогічного Товару 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.
4. Усі строки надання послуг (виконання робіт), передбачених Сервісами Виконавця, включаючи, але не обмежуючись: послугами ремонту, діагностики, обміну Пристроєм, виїзними та дистанційними послугами, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку об'єктивної неможливості їх надання у встановлений строк з причин, що не залежать від волі Виконавця, зокрема: відсутність необхідних запчастин або комплектуючих, відсутність технічної можливості, складність робіт, несприятливі погодні умови, а також інші обґрунтовані обставини. У такому випадку Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про факт та орієнтовний строк пролонгації не пізніше наступного робочого дня з моменту виявлення таких обставин.
5. Замовник усвідомлює та погоджується з тим, що після надання йому Виконавцем подарункових сертифікатів у рамках виконання Сервісу, відповідальність за ознайомлення з умовами користування відповідними сертифікатами (включаючи, але не обмежуючись: строк дії, правила використання, обмеження щодо асортименту та інші умови) покладається виключно на Замовника. Виконавець не несе відповідальності за будь-які наслідки, що виникли внаслідок необізнаності Замовника з умовами використання сертифікатів, встановленими відповідною торговельною мережею, що є емітентом таких сертифікатів та/або приймає їх до використання.
6. 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.
7. **Особливості надання послуг для комплектів Товарів:**
 - У разі придбання сервісу разом із комплектом Товарів (два або більше Товари, що реалізуються як єдиний товарний набір за однією ціною та одним розрахунковим документом), сервіс поширюється на весь комплект як єдиний об'єкт обслуговування.
 - У разі виходу з ладу або пошкодження одного Товару з комплекту замовник зобов'язаний надати весь комплект у повній комплектації для здійснення ремонту або обміну.
 - Якщо сервіс передбачає одноразовий ремонт або обмін Товару, послуга ремонту може бути надана лише одному Товару з комплекту за вибором замовника. У разі визнання ремонту недоцільним або неможливим здійснюється обмін усього комплекту на сертифікати або новий комплект відповідно до умов сервісу.

- Якщо сервіс передбачає багаторазовий ремонт, кожен Товар із комплекту може бути відремонтований у межах умов сервісу. Якщо ремонт неможливий або недоцільний, здійснюється обмін усього комплекту на сертифікати або новий комплект відповідно до умов сервісу.
- Незалежно від того, чи сервіс передбачає одноразовий чи багаторазовий ремонт, після обміну всього комплекту на сертифікати або новий комплект сервіс вважається виконаним у повному обсязі та припиняє свою дію.
- Для отримання послуги замовник зобов'язаний надати розрахунковий документ, що підтверджує одночасне придбання комплекту та сервісу.
- Усі інші умови надання послуг визначаються згідно з положеннями відповідного сервісу та Договору.

8. **Умови збереження чинності Сервісу у випадку звернення Замовника за гарантією до виробника або продавця:**

У разі звернення Замовника протягом строку дії Сервісу до виробника або продавця Товару (у тому числі через авторизований сервісний центр) за гарантією, в результаті якого:

- **Замовнику повернуто кошти за Товар** — відповідний Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними у повному обсязі без додаткових компенсацій.
- **Замінено Товар на новий або аналогічний** — дія Сервісу може бути продовжена на замінний Товар у разі, якщо на момент першого звернення Замовника до Виконавця після такої заміни, одночасно виконуються всі наведені нижче умови:
 - Замовник надає розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу;
 - Замовник надає офіційний документ, що підтверджує здійснення заміни Товару в межах гарантії (акт заміни, видаткова накладна або інший документ, виданий авторизованим сервісним центром);
 - замінний Товар є новим, тієї ж марки та моделі, що й первинно придбаний Товар;
 - замінний Товар відповідає вимогам, передбаченим відповідним Сервісом (наявність серійного номера або IMEI, технічний стан, комплектність тощо);
 - строк дії Сервісу на дату звернення не завершився відповідно до його умов.

У разі дотримання всіх вищезазначених умов, Сервіс продовжує свою дію стосовно замінного Товару, при цьому початок дії Сервісу визначається відповідно до умов конкретного Сервісу, але з урахуванням дати початку гарантії на замінний Товар.

Якщо хоча б одна з наведених умов не дотримана — дія Сервісу на замінний Товар не поширюється, а Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої зобов'язання у повному обсязі.

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

- виявлення в процесі діагностики умисного пошкодження Товару та/або пошкодження Товару в зв'язку з грубою необережністю;
- виявлення в процесі діагностики втручання третіх осіб, тобто будь-якого втручання або спроби втручання в Товар (в тому числі, але не обмежуючись ремонту/спроби ремонту), здійснених власником/користувачем Товару, неавторизованим сервісним центром або будь-якою іншою особою, що, зокрема, підтверджується відсутністю пломб виробника та документів, які підтверджують гарантійний ремонт;
- у випадку, коли Товар вважається повністю знищеним, що включає, але не обмежується випадками, коли Товар розбитий на дрібні шматки, повністю згорів, або зазнав інших форм

непоправного фізичного пошкодження, що робить неможливим його ремонт або відновлення. Під повним знищенням Товару розуміється стан, при якому Товар втратив всі функції, властивості або характеристики, які необхідні для його нормального використання, експлуатації або відновлення до робочого стану, і тому вважається непридатним до подальшого використання чи ремонту;

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

СЕРВІС «АВРОРА ПЛЮС»

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

Дія Сервісу розповсюджується на електротехнічні пристрої¹, які відповідають наступним критеріям (надалі за текстом — Пристрій):

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- є новим;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно² з придбанням Пристрою, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати придбання Пристрою. При цьому Пристрій, для якого придбавається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат³ вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою у випадку виходу Пристрою (товару) з ладу в гарантійних випадках⁴ (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!

3. Порядок, умови та строки надання Послуг:

3.1. Порядок надання послуг:

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

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю:

- розрахунковий документ⁵, що підтверджує оплату Сервісу та Пристрою;
- детальний письмовий опис дефекту⁶ Пристрою;

3.1.3. За потреби, Виконавець може запитати фотографії Пристрою, що вийшов з ладу. Фотографії притсрою обов'язково повинні:

- бути чіткими, високої роздільної здатності, без розмитнень та затемнень;
- чітко демонструвати дефект⁶ Пристрою та його ідентифікаційні позначення (серійний номер, модель, тощо);
- бути зробленими з різних ракурсів.

3.1.4. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Виконавець дистанційно здійснює діагностику⁷ Пристрою на підставі наданих Замовником фотографій.

3.1.5. Якщо з наданих Замовником фотографій неможливо встановити факт виходу Пристрою з ладу, то у такому випадку Виконавець має право вимагати від Замовника надання додаткових фотографій необоротно зіпсованого Пристрою (наприклад, з обрізаним кабелем, проводом, тощо) та / або вимагати фізичного надання Пристрою для проведення його діагностики⁷ в сервісних центрах Виконавця (відв'язаний від всіх облікових записів, без паролів, у повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі з оригінальним гарантійним талоном виробника). У такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця.

3.1.6. Подарунковий сертифікат³ у вигляді цифрового коду надається Замовнику шляхом його надсилання Виконавцем наступними засобами зв'язку: або SMS повідомленням на контактний телефон Замовника (у тому числі у месенджери Viber, Telegram, WhatsApp, тощо), або листом на електронну пошту Замовника.

3.2. Умови та строки надання послуг:

3.2.1. **Послуга «Обмін»** надається дистанційно протягом строку дії Сервісу протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁷ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу⁸,
- гарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики⁷,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником фотографій Пристрою згідно вимог в. 3.1.3. Сервісу;
- надання Замовником Пристрою для проведення його фізичної діагностики⁷ згідно вимог в. 3.1.5. Сервісу (за потреби);
- надання Замовником розрахункового (-их) документа (-ів)⁵, що підтверджує (ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні⁹ з Виконавцем;

4. Гарантії та застереження:

4.1. Гарантії:

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

4.2. Застереження:

4.2.1. Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) та/або аксесуарів (наліпки, чохла, захисні плівки та ін.) на Пристрої.

4.2.2. **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.

6. Термін дії Сервісу:

Дія Сервісу розпочинається на 31 (тридцять перший) календарний день з дати придбання Сервісу та триває 12 (дванадцять) календарних місяців.