

ЗАТВЕРДЖЕНО:
ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»


_____ / Геря Г.Р. /
«01» червня 2024 року



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

ЗМІСТ

[Визначення термінів](#)

[Загальні застереження та гарантії](#)

Супроводжувальні Сервіси:

[+1 РІК ГАРАНТІЇ](#)

[+1 РІК ГАРАНТІЇ ДЛЯ ЗАРЯДНИХ СТАНЦІЙ](#)

[+1 РІК ГАРАНТІЇ MARKETPLACE](#)

[+1 РІК ЗАХИСТУ](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЕЛІТ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛАЙТ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛЮКС»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ПРЕМІУМ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «СТАНДАРТ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE](#)

[+2 РОКИ ЗАХИСТУ](#)

[+3 РОКИ ГАРАНТІЇ](#)

[+3 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE](#)

[+3 РОКИ ЗАХИСТУ](#)

[+4 РОКИ ГАРАНТІЇ](#)

[АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЕЛЕКТРОІНСТРУМЕНТІВ НА 1 РІК](#)

[АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЕЛЕКТРОІНСТРУМЕНТІВ НА 2 РОКИ](#)

[АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТУ НА 1 РІК](#)

[АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ НА 6 МІСЯЦІВ](#)

[АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ НА 1 РІК](#)

[АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ НА 2 РОКИ](#)

[БОНУС ОБМІН](#)

[БУМЕРАНГ](#)

[ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 1 РІК](#)

[ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 2 РОКИ](#)

[ГАРАНТІЯ БЕЗ РЕМОНТІВ](#)

[ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA НА 6 МІСЯЦІВ](#)

[ГАРАНТІЯ ВІД SUPPORT.UA НА 12 МІСЯЦІВ](#)

[ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 3 МІСЯЦІ](#)

[ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 6 МІСЯЦІВ](#)

[ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 12 МІСЯЦІВ](#)

[ГЕТЬ РЕМОНТИ!](#)

[ГНУЧКИЙ ЗАХИСТ ANDROID](#)

[ГНУЧКИЙ ЗАХИСТ ВЕЛИКОЇ ТЕХНІКИ](#)

[ГНУЧКИЙ ЗАХИСТ ДРІБНОЇ ТЕХНІКИ](#)

[ЕЛЕКТРОСЕРВІС](#)

[ЖОДНИХ РЕМОНТІВ](#)

[ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ](#)

[ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 12 МІСЯЦІВ](#)

[ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 24 МІСЯЦІ](#)

[ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 6 МІСЯЦІВ](#)

[ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 12 МІСЯЦІВ](#)

<u>ЗАХИСТ ТА ОБМІН ҐАДЖЕТА</u>
<u>МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ</u>
<u>МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 1 РІК</u>
<u>МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 2 РОКИ</u>
<u>МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 3 РОКИ</u>
<u>МІЦНИЙ ЗАХИСТ</u>
<u>ОБМІН ҐАДЖЕТА</u>
<u>ОХОРОНА, ВІДМІНА!</u>
<u>ПОВНИЙ ЗАХИСТ</u>
<u>СУПЕР ЗАХИСТ</u>
<u>СУПЕРСЕРВІС</u>
<u>ТОТАЛ ЗАХИСТ</u>
<u>ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 1 РІК</u>
<u>ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 2 РОКИ</u>
<u>ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 3 РОКИ</u>
<u>APPROVED ТУРБОТА+</u>
<u>ROZETKA ALL INCLUSIVE</u>
<u>ROZETKA SUPER</u>
<u>SUPPORT TV НА 6 МІСЯЦІВ + SWEET.TV НА 3 МІСЯЦІ</u>
<u>SUPPORT TV НА 12 МІСЯЦІВ + SWEET.TV НА 6 МІСЯЦІВ</u>
<u>SUPPORT TV НА 24 МІСЯЦІ + SWEET.TV НА 12 МІСЯЦІВ</u>
Дистанційні Сервіси:
<u>ДИСТАНЦІЙНЕ НАЛАШТУВАННЯ SMART TV</u>
<u>SUPPORT ДЛЯ ДОМАШНЬОЇ ТЕХНІКИ</u>

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

- 1. Товар** — матеріальний об'єкт, що підлягає обслуговуванню в рамках Сервісу та відповідає його умовам, включаючи, але не обмежуючись: електронними гаджетами, побутовою технікою, комп'ютерним обладнанням, дитячими іграшками, іншими механічними та електронними виробами, які належать Замовникові на праві власності та щодо яких Виконавцем надаються послуги/роботи відповідно до цього Договору та Додатку 1.
- 2. Аналогічний Товар** — Товар, того ж виду (типу), марки та моделі, або, у випадку відсутності на ринку України такого, Товар того ж виду (типу) з аналогічними основними технічними характеристиками, вартістю, не вище, аніж номінальна вартість Товару.
- 3. Дефект Товару** — виробничий недолік елементів і деталей Товару, який порушує і/або впливає на якість працездатності Товару;
- 4. Діагностика** — комплексна перевірка та огляд Товару з метою виявлення дефектів, поломок, пошкоджень, а також визначення відповідності Товару умовам цього Договору та/або Сервісу. Діагностика може включати тестування функціональності, перевірку зовнішнього стану, виконання технічних вимірювань та інші дії, необхідні для встановлення причин несправності або стану Товару.
- 5. Гарантійний випадок** — це ситуація, коли Товар не може нормально функціонувати або його працездатність була порушена внаслідок дефектів, які виникли через виробничі недоліки або в процесі природного зносу його елементів і деталей, який не виходить за межі очікуваного рівня зношування, визначеного виробником. Гарантійний випадок розглядається за умови, що Товар був використаний відповідно до встановлених виробником умов експлуатації, транспортування та зберігання, і при цьому не було виявлено порушень цих умов з боку Замовника або третіх осіб.
- 6. Негарантійний випадок** — це ситуація, коли 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 Товару, включаючи ушкодження внаслідок падіння, ударів, тиску, а також інші форми фізичного впливу.
 - Пошкодження, спричинені потраплянням рідини всередину 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 Товару.
 - Втручання комах, тварин або інших живих істот, які призвели до фізичного пошкодження або збоїв у роботі Товару.
 - Пошкодження або дефекти, викликані неналежним використанням, знехтуванням правилами експлуатації, неправильним зберіганням або транспортуванням.

ВАЖЛИВО! 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 зазнавший іншого непоправного пошкодження), що виключає можливість його ремонту або відновлення.

- 7. Недоцільність ремонту** — випадок, коли вартість ремонту (що включає вартість робіт, вартість деталей, запасних частин та елементів, а також вартість додаткових витрат Виконавця, пов'язаних з наданням послуг) становить 75% і більше вартості Товару, визначеної в розрахунковому документі.
- 8. 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.
- 9. Номінальна вартість** — вартість Товару, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Товару, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.
- 10. Одночасне придбання** — придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.
- 11. Подарунковий сертифікат** — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного оціночній вартості Товару, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міні.
- 12. Полонка Товару** — відсутність функціональної працездатності Товару, яка виникла внаслідок дефекту Товару або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Товару.
- 13. Пошкодження Товару** — деформація/механічне пошкодження Товару, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Товару.
- 14. 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).
- 15. 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 Товару та оплати Сервісу.
- 16. Умисне пошкодження** — пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.
- 17. 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).

18. Товарний вигляд Пристрою — зовнішній стан побутової техніки та/або електроніки (надалі — Пристрій), що дозволяє вважати його належним після звичайного функціонального використання та відповідає сукупності наступних ознак:

- відсутність значних механічних пошкоджень (глибоких подряпин, тріщин, вм'ятин, сколів, дефектів дисплею та/або корпусу), які порушують цілісність Пристрою або перешкоджають його подальшій експлуатації;
- наявність лише незначних слідів експлуатації (поверхневі потертості, мікроподряпини), що характерні для нормального використання;
- відсутність ознак стороннього втручання або спроб самостійного ремонту (пошкодження пломб, сліди розкриття корпусу, відсутність гвинтів, тощо);
- збереження конструкційної цілісності та комплектності Пристрою в межах, передбачених умовами відповідного Сервісу;
- відсутність забруднень, залишків рідин, слідів хімічного впливу, сторонніх запахів.

19. Товарний вигляд Дитячого товару — зовнішній стан товару для дітей (іграшок, настільних ігор, конструкторів тощо, за винятком м'яких та гумових виробів), що допускає його обмін відповідно до умов Сервісу та відповідає таким критеріям:

- відсутність зламаних або втрачених елементів, тріщин, сколів, надломів, що унеможливають використання товару за його призначенням;
- збереження всіх основних функціональних і візуальних характеристик товару, у тому числі наявність базової комплектності (ігрові елементи, фігурки, інструкції тощо);
- відсутність істотних забруднень, сторонніх написів, слідів фарб, фломастерів, а також ознак вологого або агресивного впливу;
- допускається наявність слідів легкого використання, що не порушують загального цілісного зовнішнього вигляду;
- пакування, за можливості, збережене, але його відсутність не є підставою для відмови в обміні, якщо товар має товарний вигляд згідно з критеріями, наведеними вище.

20. Обмінний сертифікат / ваучер — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду відповідного номіналу, еквівалентного вартості придбаного Сервісу, який надається при виконанні умов відповідного Сервісу та надає Замовнику право на отримання товару вартістю еквівалентною номіналу обмінного сертифіката / ваучера в у мережі магазинів – партнера.

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:

1. Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також 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, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.
2. Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю чистий Товар. Під чистотою Товару розуміється відсутність на його поверхні та всередині будь-яких забруднень, включаючи, але не обмежуючись: пилом, брудом, жирними плямами, залишками їжі, рідинами, сторонніми предметами, комахами або слідами їхньої життєдіяльності, а також іншими речовинами, що можуть перешкоджати наданню послуг. Товар також не повинен мати стійких неприємних запахів, що унеможливають або ускладнюють його обслуговування. У випадку надання Товару, що не відповідає зазначеним вимогам, Виконавець має право відмовити у наданні послуг до моменту приведення Товару у належний стан.
3. Для надання послуг передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний на вимогу Виконавця надати фотографії Товару з усіх сторін для фіксації його стану перед відправленням до Виконавця. Фотографії мають бути чіткими та високої якості, що дозволяє визначити зовнішній стан Товару. Ненадання таких фотографій може бути підставою для відмови у прийнятті Товару для надання послуг.
4. Замовник зобов'язаний перед відправкою Товару до сервісного центру Виконавця відключити всі функції "батьківського контролю" на Товарі. Ця вимога стосується наступних типів Товарів: смартфони, планшети, персональні комп'ютери, ноутбуки, телевізори з функцією Smart TV та ігрові консолі. У випадку невиконання цієї умови, Виконавець має право відмовити у наданні послуг (виконанні робіт) до моменту відключення "батьківського контролю" Замовником. У такому випадку строки надання послуг (виконання робіт) відкладаються до моменту виконання цієї умови. У випадку, якщо Замовник відмовляється або не може виконати цю умову, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконані роботи протягом 6 місяців.
5. Замовник зобов'язаний перед відправкою Товарів бренду Apple, таких як iPhone, iPad, MacBook, Apple Watch та інші Товари, відключити функцію "Пошук мого iPhone" (Find My iPhone) в локаторі. У випадку невиконання цієї умови, Виконавець має право відмовити у наданні послуг (виконанні робіт) до моменту відключення цієї функції Замовником. У такому випадку строки надання послуг (виконання робіт) відкладаються до моменту виконання цієї

умови. У випадку, якщо Замовник відмовляється або не може виконати цю умову, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконанні роботи протягом 6 місяців.

6. Замовник зобов'язаний надати правильний пароль для доступу до Товару, якщо такий захищений паролем. У випадку надання неправильного пароля або відмови/неможливості надати пароль, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконанні роботи протягом 6 місяців.
7. У випадку якщо Замовник передає Виконавцю Товар, на поверхні або в комплектації якого наявні аксесуари (в тому числі але не обмежуючись: захисні плівки, захисне скло, декоративні елементи, наклейки тощо), Замовник усвідомлює та погоджується з тим, що для цілей належного виконання діагностики та/або ремонту, такі аксесуари можуть бути демонтовані (зняті) фахівцями Виконавця або підрядних організацій у сервісних центрах без додаткового погодження з Замовником. При цьому Виконавець не несе відповідальності за збереження, повернення або пошкодження зазначених аксесуарів у процесі їх зняття та/або виконання діагностики, ремонту або інших дій з надання послуг. Замовник, передаючи Товар із вказаними аксесуарами, підтверджує свою згоду з цим положенням.
8. Передача Товару на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісами, здійснюється самостійно Замовником через відділення перевізника або шляхом замовлення кур'єрської доставки за адресою Замовника, яку забезпечує перевізник. Транспортування Товару в обох напрямках здійснюється за рахунок Виконавця, якщо інше прямо не передбачено Сервісом.
9. Повторна або додаткова відправка Товару, що здійснюється з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань, (наприклад, відмова Замовника надати необхідні дані для виконання послуг, повторне відправлення після відмови від послуг, відправлення частин комплекту окремо), вартість такої відправки здійснюється за рахунок Замовника.
10. Діагностика, тобто комплексна перевірка, огляд Товару на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності 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 Товару до сервісного центру.
11. 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.

12. 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.

13. 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.
14. 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.
15. Після завершення виконаних робіт та надання послуг Виконавець зобов'язується відправити Товар Замовнику протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Замовника необхідних реквізитів для відправки (адреса, контактна інформація тощо). У разі, якщо Замовник не надасть необхідних реквізитів у встановлений строк, Виконавець не несе відповідальності за затримку відправлення Товару.
16. 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.

17. 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.
18. **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.
19. **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.

20. **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;
- якщо товар передано до сервісного центру пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту виявлення пошкодження, Виконавцю може бути відмовлено у наданні послуг (виконанні робіт) за цим Договором. У випадку пошкодження товару, пов'язаного з вологою або потраплянням рідини, Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця про таке пошкодження негайно, але не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту його виявлення;

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.

ЗАГАЛЬНІ ГАРАНТІЇ:

1. Виконавець гарантує якість наданих послуг (виконаних робіт) та встановлює гарантійний термін на:
 - надані послуги (виконані роботи) протягом 6 (шести) місяців з моменту прийняття послуг (робіт) Замовником;
 - матеріали, застосовані під час надання послуг (виконання робіт), протягом 3 (трьох) місяців з моменту прийняття послуг (робіт) Замовником.Ці гарантійні терміни діють за умови подальшого дотримання Замовником умов експлуатації, зберігання та транспортування Товару, передбачених виробником такого Товару, якщо інший строк не передбачений Сервісом.
2. Подарунковий сертифікат, 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 придбався Товар та Сервіс.
 - У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обраний товар з доплатою різниці між вартістю товару та номінальною вартістю подарункового сертифікату.
 - У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару менша, 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**+1 РІК ГАРАНТІЇ****Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- 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 Товару.

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

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

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «електричними та електронними компонентами» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згорання або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню.**

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару АБО на аналогічний Товар — можливий виключно

протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умов недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Товару (подарунковий сертифікат або аналогічний Товар) приймається виключно Виконавцем.

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж

80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.

- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 1 (одного) року.

+1 РІК ГАРАНТІЇ ДЛЯ ЗАРЯДНИХ СТАНЦІЙ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на зарядні станції вартістю до 150000 грн., надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- 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 Товару.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт)*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 50% (п'ятдесяти відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару — можливий виключно протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, виключно в гарантійних випадках, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики *(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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.

- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** 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:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 1 (одного) року.

+1 РІК ГАРАНТІЇ MARKETPLACE**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

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

- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

4. від розетки,
5. від батарейок або акумулятора,
6. від підключення / електричного контакту з іншим Товаром, який працює від електрики.

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «електричними та електронними компонентами» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати

живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згоряння або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню**.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*).

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 1 (одного) року. У випадках, коли гарантія виробника становить менше ніж 6 місяців або відсутня, Сервіс набуває чинності зі 181 (сто вісімдесят першого) дня після придбання.

+1 РІК ЗАХИСТУ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);

- 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 Товару.

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт гарантійний)*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*;

АБО

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 1 (одного) року.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- 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 Товару.

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

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

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «електричними та електронними компонентами» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згорання або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню.**

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару АБО на аналогічний Товар — можливий виключно

протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умов недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Товару (подарунковий сертифікат або аналогічний Товар) приймається виключно Виконавцем.

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+2 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж

80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.

- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЕЛІТ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- Вартістю від 17501 до 29000 грн.;
- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим у момент придбання;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

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

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в**

частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.

Для цілей цього Сервісу під «*електричними та електронними компонентами*» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згоряння або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню**.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*). Якщо вартість ремонту не перевищує 10000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість ремонту перевищує 10000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 10000 грн. — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника, але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умови неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, вартість якого перевищує 10000 грн. (*надалі за текстом — Обмін*).

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;

- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 10000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 10000 грн.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 10000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим

Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.

- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛАЙТ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- вартість не перевищує 4500 грн;
- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим у момент придбання;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

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

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «електричними та електронними компонентами» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згоряння або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню**.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*). Якщо вартість ремонту не перевищує 1000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість ремонту перевищує 1000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 1000 грн. — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника, але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умови неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, вартість якого перевищує 1000 грн. (*надалі за текстом — Обмін*).

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 1000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 1000 грн.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 1000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛЮКС»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- Вартістю від 29001 грн.;
- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим у момент придбання;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

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

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «*електричними та електронними компонентами*» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згорання або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню.**

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт). Якщо вартість ремонту не перевищує

15000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість ремонту перевищує 15000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 15000 грн. — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника, але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умови неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, вартість якого перевищує 15000 грн. *(надалі за текстом — Обмін)*.

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 15000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 15000 грн.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.

- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 15000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ПРЕМІУМ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- Вартістю від 9001 до 17500 грн.;

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

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

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

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «*електричними та електронними компонентами*» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згоряння або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню.**

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*). Якщо вартість ремонту не перевищує 5000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість ремонту перевищує 5000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 5000 грн. — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника, але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умови неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, вартість якого перевищує 5000 грн. (*надалі за текстом — Обмін*).

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 5000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 5000 грн.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- УВАГА! У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 5000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину,

Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.

- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», або **«Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «СТАНДАРТ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- Вартістю від 4501 до 9000 грн.;
- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим у момент придбання;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

1. від розетки,
2. від батарейок або акумулятора,

3. від підключення / електричного контакту з іншим Товаром, який працює від електрики.

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «*електричними та електронними компонентами*» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згорання або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню.**

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*). Якщо вартість ремонту не перевищує 3000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість ремонту перевищує 3000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 3000 грн. — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника, але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умови неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, вартість якого перевищує 3000 грн. (*надалі за текстом — Обмін*).

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 3000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 3000 грн.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 3000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.

- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років.

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

4. від розетки,
5. від батарейок або акумулятора,
6. від підключення / електричного контакту з іншим Товаром, який працює від електрики.

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «електричними та електронними компонентами» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згоряння або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню**.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*).

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+2 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років. У випадках, коли гарантія виробника становить менше ніж 6 місяців або відсутня, Сервіс набуває чинності зі 181 (сто вісімдесят першого) дня після придбання.

+2 РОКИ ЗАХИСТУ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- 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 Товару.

****Для умов даного Сервісу для поняття «техніка, яка працює від електрики» використовується***

наступне визначення: це прилади (Товари), які можуть працювати від трьох джерел живлення:

4. від розетки,
5. від батарейок або акумулятора,
6. від підключення / електричного контакту з іншим Товаром, який працює від електрики.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт гарантійний)*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*;

АБО

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний

підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 2 (двох) років.

+3 РОКИ ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на будь-яку техніку, яка працює від електрики*, надалі за текстом —

Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- 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 Товару.

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

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

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «електричними та електронними компонентами» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання, перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згорання або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню.**

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — *Ремонт*).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару АБО на аналогічний Товар — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках, за умови недоцільності та/або неможливості

здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Товару (подарунковий сертифікат або аналогічний Товар) приймається виключно Виконавцем.

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+3 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.

- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 3 (трьох) років.

+3 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

4. від розетки,
5. від батарейок або акумулятора,
6. від підключення / електричного контакту з іншим Товаром, який працює від електрики.

Додатково дія Сервісу також поширюється на техніку, що працює від бензину та містить електричні або електронні елементи (зокрема, бензопили, бензинові генератори), а також на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту. **При цьому Сервіс застосовується виключно в частині діагностики, ремонту та відновлення електричних або електронних компонентів таких Товарів.**

Для цілей цього Сервісу під «електричними та електронними компонентами» слід розуміти: електронні плати, друковані плати (PCB), модулі керування та контролери, електричні схеми та плати живлення, електродвигуни, електромеханічні вузли, електропроводку та кабельні з'єднання,

перемикачі, датчики, дисплеї, роз'єми та інші елементи, функціонування яких безпосередньо залежить від електричної енергії.

Будь-які інші вузли, механічні деталі, паливні системи, двигуни внутрішнього згоряння або конструктивні елементи, що не належать до електричних чи електронних компонентів, до предмета Сервісу **не входять і не підлягають обслуговуванню**.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*).

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.

- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+3 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 3 (трьох) років. У випадках, коли гарантія виробника становить менше ніж 6 місяців або відсутня, Сервіс набуває чинності зі 181 (сто вісімдесят першого) дня після придбання.

+3 РОКИ ЗАХИСТУ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- 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 Товару.

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

7. від розетки,
8. від батарейок або акумулятора,
9. від підключення / електричного контакту з іншим Товаром, який працює від електрики.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт гарантійний)*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*;

АБО

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний

підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з моменту закінчення строку дії гарантії виробника та триває протягом 3 (трьох) років.

+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 – Товар), придбаний Замовником одночасно⁸ 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 Товару (надалі за текстом — *Телефонна підтримка*).

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 4 (чотирьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — *Ремонт*).

Заміна Товару на аналогічний¹ — можлива виключно протягом 4 (чотирьох) років після закінчення основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, в гарантійних випадках, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту (надалі за текстом — *Заміна*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;

- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено негарантійні пошкодження¹¹ Товару, 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 Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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.

АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЕЛЕКТРОІНСТРУМЕНТІВ НА 1 РІК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, зокрема, але не обмежуючись: дрилі та міксери, шурупокрути, багатофункційні інструменти, перфоратори, шліфувальні та полірувальні машини (болгарки), електролобзики, електрорубанки, циркулярні пилки (дискові), фрезери, штроборізи, будівельні фени, нейлери, відбійні молотки, клейові пістолети та аксесуари, гайковерти, торцювальні пили, електровикрутки, шабельні пили, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Технічне обслуговування Товару — включає діагностику, перевірку основних функціональних елементів, змащування, очищення та інші профілактичні заходи, спрямовані на попередження можливих несправностей та продовження строку експлуатації Товару (*надалі за текстом — Технічне обслуговування*).

Заміна витратних матеріалів Товару — заміна витратних частин, таких як пили, свердла, шліфувальні диски, акумулятори тощо, за умови нормального зносу (*надалі за текстом — Заміна витратних матеріалів*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинність Сервісу;
- відповідність Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

У разі виникнення обґрунтованих претензій щодо якості наданих послуг, Замовник зобов'язаний надати письмову претензію Виконавцю протягом 2 (двох) робочих днів з моменту надання послуги.

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

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

- чинність Сервісу;
- відповідність Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- нормальний знос витратних матеріалів;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

У разі неможливості надання послуги «Заміна витратних матеріалів» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

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.
- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Обмін», «Технічне обслуговування» або «Заміна витратних матеріалів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЕЛЕКТРОІНСТРУМЕНТІВ НА 2 РОКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, зокрема, але не обмежуючись: дрилі та міксери, шурупокрути, багатофункційні інструменти, перфоратори, шліфувальні та полірувальні машини (болгарки), електролобзики, електрорубанки, циркулярні пилки (дискові), фрезери, штроборізи, будівельні фени, нейлери, відбійні молотки, клейові пістолети та аксесуари, гайковерти, торцювальні пили, електровикрутки, шабельні пили, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонт, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (надалі за текстом — Обмін).

Технічне обслуговування Товару — включає діагностику, перевірку основних функціональних елементів, змащування, очищення та інші профілактичні заходи, спрямовані на попередження можливих несправностей та продовження строку експлуатації Товару (надалі за текстом — Технічне обслуговування).

Заміна витратних матеріалів Товару — заміна витратних частин, таких як пили, свердла, шліфувальні диски, акумулятори тощо, за умови нормального зносу (надалі за текстом — Заміна витратних матеріалів).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинність Сервісу;
- відповідність Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

У разі виникнення обґрунтованих претензій щодо якості наданих послуг, Замовник зобов'язаний надати письмову претензію Виконавцю протягом 2 (двох) робочих днів з моменту надання послуги.

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

Послуга «Заміна витратних матеріалів» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- відповідність Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- нормальний знос витратних матеріалів;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

У разі неможливості надання послуги «Заміна витратних матеріалів» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

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.
- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Обмін», «Технічне обслуговування» або «Заміна витратних матеріалів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТУ НА 1 РІК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, зокрема, але не обмежуючись: електросамокати, гіроскутери, гіроборди, моноколеса, електроскейти, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Заміна акумуляторної батареї Товару — здійснюється одноразово протягом строку дії Сервісу у випадках:

- коли ємність акумуляторної батареї зменшилась до рівня меншого ніж 80% від її номінального значення;
- або якщо акумуляторна батарея зазнала деформації (фізичного викривлення, набухання або інших ознак фізичного пошкодження);

(*надалі за текстом — Заміна батареї*).

Заміна компонентів Пристрою — включає в себе одноразову заміну витратних компонентів, зокрема, але не виключно: шин, гальмівних колодок, ручок керування, ніжок та інших зовнішніх функціональних елементів Товару, які піддаються природному зносу в процесі експлуатації (*надалі за текстом — Заміна компонентів*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Заміна акумуляторної батареї здійснюється за умови дотримання Замовником правил експлуатації Товару, визначених виробником, та за відсутності порушень цих умов. Остаточне рішення щодо необхідності та доцільності заміни акумуляторної батареї приймається Виконавцем на підставі результатів діагностики

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

- чинність Сервісу;
- відповідність Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- нормальний знос витратних матеріалів;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Заміна здійснюється у випадках, коли внаслідок зносу зазначених компонентів подальше безпечне використання Товару стає неможливим або істотно ускладненим. Остаточне рішення щодо наявності підстав для заміни, а також перелік компонентів, що підлягають заміні, приймається Виконавцем на підставі результатів діагностики та за умови дотримання Замовником правил експлуатації Пристрою, визначених виробником.

У разі неможливості надання послуги «Заміна компонентів» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

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.
- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Обмін», «Заміна батареї» або «Заміна компонентів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ НА 6 МІСЯЦІВ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на цифрову техніку*, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

**Товар, що відповідає характеристикам цифрової техніки, зокрема: смартфони, планшети, ноутбуки, персональні комп'ютери, телевізори з функцією Smart TV, фотоапарати, відеокамери, електронні книги, смарт-годинники, ігрові приставки, а також інші прилади, основним призначенням яких є обробка, зберігання, відображення, передача або запис цифрових даних.*

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*).

Заміна Товару на новий або аналогічний, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Заміна*).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Заміна акумуляторної батареї Товару — здійснюється одноразово протягом строку дії Сервісу у випадках:

- коли ємність акумуляторної батареї зменшилась до рівня меншого ніж 80% від її номінального значення;
- або якщо акумуляторна батарея зазнала деформації (фізичного викривлення, набухання або інших ознак фізичного пошкодження);

(надалі за текстом — *Заміна батареї*).

Заміна аксесуарів Товару — надання Замовнику нового аксесуара, що входив до заводської комплектації Товару на момент його придбання, у випадку втрати або пошкодження такого аксесуара. Видача нового аксесуара здійснюється Виконавцем за умови підтвердження факту втрати або пошкодження аксесуара та за наявності відповідного аксесуара у Виконавця. Рішення щодо наявності та можливості заміни аксесуара приймається виключно Виконавцем (надалі за текстом — *Заміна аксесуарів*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Заміна акумуляторної батареї здійснюється за умови дотримання Замовником правил експлуатації Товару, визначених виробником, та за відсутності порушень цих умов. Остаточне рішення щодо необхідності та доцільності заміни акумуляторної батареї приймається Виконавцем на підставі результатів діагностики

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

- чинність Сервісу;
- підтвердження Замовником факту втрати або пошкодження аксесуара, що входив до заводської комплектації Товару;
- надання Виконавцю розрахункового документа, що підтверджує придбання Товару та Сервісу;

- надання Виконавцю повної інформації про Товар, з яким був у комплекті втрачений або пошкоджений аксесуар;
- наявність відповідного аксесуара на складі Виконавця.

Рішення щодо можливості надання послуги «Заміна аксесуарів», її строків та способу виконання приймається виключно Виконавцем.

Підтвердження факту втрати або пошкодження аксесуара здійснюється шляхом надання Замовником письмової заяви встановленого зразка із зазначенням обставин втрати або пошкодження аксесуара, а також фотографічних матеріалів (за наявності), що підтверджують пошкодження. У випадку відсутності можливості надання фотографічних матеріалів Виконавець має право вимагати надання додаткових відомостей або пояснень, які будуть достатніми для встановлення обставин втрати або пошкодження аксесуара.

У разі неможливості надання послуги «Заміна аксесуарів» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

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.
- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Заміна», «Обмін», «Заміна батареї» або «Заміна аксесуарів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 6 (шість) місяців. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 6 (шість) місяців.

АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ НА 1 РІК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на цифрову техніку*, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

**Товар, що відповідає характеристикам цифрової техніки, зокрема: смартфони, планшети, ноутбуки, персональні комп'ютери, телевізори з функцією Smart TV, фотоапарати, відеокамери, електронні книги, смарт-годинники, ігрові приставки, а також інші прилади, основним призначенням яких є обробка, зберігання, відображення, передача або запис цифрових даних.*

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*).

Заміна Товару на новий або аналогічний, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Заміна*).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Заміна акумуляторної батареї Товару — здійснюється одноразово протягом строку дії Сервісу у випадках:

- коли ємність акумуляторної батареї зменшилась до рівня меншого ніж 80% від її номінального значення;
- або якщо акумуляторна батарея зазнала деформації (фізичного викривлення, набухання або інших ознак фізичного пошкодження);

(*надалі за текстом — Заміна батареї*).

Заміна аксесуарів Товару — надання Замовнику нового аксесуара, що входив до заводської комплектації Товару на момент його придбання, у випадку втрати або пошкодження такого аксесуара. Видача нового аксесуара здійснюється Виконавцем за умови підтвердження факту втрати або пошкодження аксесуара та за наявності відповідного аксесуара у Виконавця. Рішення щодо

наявності та можливості заміни аксесуара приймається виключно Виконавцем (*надалі за текстом — Заміна аксесуарів*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;

- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Заміна акумуляторної батареї здійснюється за умови дотримання Замовником правил експлуатації Товару, визначених виробником, та за відсутності порушень цих умов. Остаточне рішення щодо необхідності та доцільності заміни акумуляторної батареї приймається Виконавцем на підставі результатів діагностики

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

- чинність Сервісу;
- підтвердження Замовником факту втрати або пошкодження аксесуара, що входив до заводської комплектації Товару;
- надання Виконавцю розрахункового документа, що підтверджує придбання Товару та Сервісу;
- надання Виконавцю повної інформації про Товар, з яким був у комплекті втрачений або пошкоджений аксесуар;
- наявність відповідного аксесуара на складі Виконавця.

Рішення щодо можливості надання послуги «Заміна аксесуарів», її строків та способу виконання приймається виключно Виконавцем.

Підтвердження факту втрати або пошкодження аксесуара здійснюється шляхом надання Замовником письмової заяви встановленого зразка із зазначенням обставин втрати або пошкодження аксесуара, а також фотографічних матеріалів (за наявності), що підтверджують пошкодження. У випадку відсутності можливості надання фотографічних матеріалів Виконавець має

право вимагати надання додаткових відомостей або пояснень, які будуть достатніми для встановлення обставин втрати або пошкодження аксесуара.

У разі неможливості надання послуги «Заміна аксесуарів» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

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.
- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Заміна», «Обмін», «Заміна батареї» або «Заміна аксесуарів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ НА 2 РОКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на цифрову техніку*, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

**Товар, що відповідає характеристикам цифрової техніки, зокрема: смартфони, планшети, ноутбуки, персональні комп'ютери, телевізори з функцією Smart TV, фотоапарати, відеокамери, електронні книги, смарт-годинники, ігрові приставки, а також інші прилади, основним призначенням яких є обробка, зберігання, відображення, передача або запис цифрових даних.*

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*).

Заміна Товару на новий або аналогічний, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Заміна*).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Заміна акумуляторної батареї Товару — здійснюється одноразово протягом строку дії Сервісу у випадках:

- коли ємність акумуляторної батареї зменшилась до рівня меншого ніж 80% від її номінального значення;
- або якщо акумуляторна батарея зазнала деформації (фізичного викривлення, набухання або інших ознак фізичного пошкодження);

(*надалі за текстом — Заміна батареї*).

Заміна аксесуарів Товару — надання Замовнику нового аксесуара, що входив до заводської комплектації Товару на момент його придбання, у випадку втрати або пошкодження такого аксесуара. Видача нового аксесуара здійснюється Виконавцем за умови підтвердження факту втрати або пошкодження аксесуара та за наявності відповідного аксесуара у Виконавця. Рішення щодо наявності та можливості заміни аксесуара приймається виключно Виконавцем (*надалі за текстом — Заміна аксесуарів*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Заміна акумуляторної батареї здійснюється за умови дотримання Замовником правил експлуатації Товару, визначених виробником, та за відсутності порушень цих умов. Остаточне рішення щодо необхідності та доцільності заміни акумуляторної батареї приймається Виконавцем на підставі результатів діагностики

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

- чинність Сервісу;
- підтвердження Замовником факту втрати або пошкодження аксесуара, що входив до заводської комплектації Товару;
- надання Виконавцю розрахункового документа, що підтверджує придбання Товару та Сервісу;
- надання Виконавцю повної інформації про Товар, з яким був у комплекті втрачений або пошкоджений аксесуар;
- наявність відповідного аксесуара на складі Виконавця.

Рішення щодо можливості надання послуги «Заміна аксесуарів», її строків та способу виконання приймається виключно Виконавцем.

Підтвердження факту втрати або пошкодження аксесуара здійснюється шляхом надання Замовником письмової заяви встановленого зразка із зазначенням обставин втрати або пошкодження аксесуара, а також фотографічних матеріалів (за наявності), що підтверджують пошкодження. У випадку відсутності можливості надання фотографічних матеріалів Виконавець має право вимагати надання додаткових відомостей або пояснень, які будуть достатніми для встановлення обставин втрати або пошкодження аксесуара.

У разі неможливості надання послуги «Заміна аксесуарів» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів.

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.

- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Заміна», «Обмін», «Заміна батареї» або «Заміна аксесуарів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

БОНУС ОБМІН

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на:

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

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка залежить від періоду звернення для надання послуги:

- 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, за умови звернення з 15 по 180 день з моменту придбання Товару;
- 50% (п'ятдесят відсотків) вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, за умови звернення з 181 по 365 день з моменту придбання Товару.

Для обміну Товару на сертифікат необхідно, щоб Товар відповідав вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укласти Договір 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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- повної працездатності та належного стану Товару, зокрема:
 - Товар вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Товару 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 Товару та/або серійний номер Товару 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 Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Товар не є відновленим;
- чинності Сервісу;
- 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 належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

БУМЕРАНГ**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 одночасно⁸ 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 номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят 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.

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;
- 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), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! У випадку надання послуг за даним Сервісом щодо Товару, що складається з великої кількості дрібних елементів (зокрема, але не виключно, конструкторів типу LEGO), Замовник зобов'язаний перед відправкою такого Товару забезпечити його передачу Виконавцю у розфасованому вигляді. Під «розфасованим виглядом» Товару для цілей даного Сервісу слід розуміти стан, за якого всі елементи Товару впорядковані та розкладені по окремих пронумерованих пакетах відповідно до інструкції виробника щодо комплектування та/або збирання Товару. Допускається використання неоригінальних пакетів за умови їх належного маркування та відповідності інструкції. У разі ненадання Товару у розфасованому вигляді Виконавець має право відмовити у прийнятті Товару та/або наданні послуг за даним Сервісом до моменту приведення Товару у відповідний стан.

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 (трихсот шістдесяти п'яти) днів з дати набрання чинності Сервісом.

ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 1 РІК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат — передбачає можливість Замовника отримати подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) вартості Товару, зазначеної в розрахунковому документі, за умови укладення Договору міні з Виконавцем. Послуга надається у разі недоцільності або неможливості здійснення ремонту, що встановлюється за результатами діагностики, або за бажанням Замовника, незалежно від технічного стану Товару, включаючи випадки, коли Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт (*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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем;
- надання Замовником Товару в повній комплектності (включно з упаковкою — за наявності);
- надання Замовником розрахункового документа, що підтверджує придбання Товару та Сервісу;

- за вибором Замовника або за результатами діагностики у разі встановлення недоцільності/неможливості ремонту.

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.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт» та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У межах дії даного Сервісу допускається надання лише однієї послуги — «Ремонт» або «Обмін». Надання однієї з вищезазначених послуг вважається належним, повним і достроковим виконанням зобов'язань Виконавця за цим Сервісом.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 2 РОКИ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат — передбачає можливість Замовника отримати подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) вартості Товару, зазначеної в розрахунковому документі, за умови укладення Договору міні з Виконавцем. Послуга надається у разі недоцільності або неможливості здійснення ремонту, що встановлюється за результатами діагностики, або за бажанням Замовника, незалежно від технічного стану Товару, включаючи випадки, коли Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт (*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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником Товару в повній комплектності (включно з упаковкою — за наявності);
- надання Замовником розрахункового документа, що підтверджує придбання Товару та Сервісу;
- за вибором Замовника або за результатами діагностики у разі встановлення недоцільності/неможливості ремонту.

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.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт» та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У межах дії даного Сервісу допускається надання лише однієї послуги — «Ремонт» або «Обмін». Надання однієї з вищезазначених послуг вважається належним, повним і достроковим виконанням зобов'язань Виконавця за цим Сервісом.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

ГАРАНТІЯ БЕЗ РЕМОНТІВ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

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

- від розетки,
- від батарейок або акумулятора,
- від підключення / електричного контакту з іншим Товаром, який працює від електрики.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару у випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках (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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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 вартістю⁷ від 4 000 грн,
- фітнес-браслети,

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ 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 Товару. Надається для будь-якого виду Товарів *(надалі за текстом — Телефонна підтримка)*.

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

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

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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, що встановлюється в процесі діагностики;

- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.

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

- якщо Товар, 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 Товару, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду Товарів;
- якщо Товар 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) Товару, 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 Товару на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Товару невідповідних або несправних зовнішніх Товарів;
- 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 Товару виправлені, стерті серійні номери / IMEI та/або вони не співпадають з номерами самого Товару та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Товарі;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.

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

- 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 Товару;
- на програмне забезпечення (ПЗ) і драйвери, що постачаються в комплекті з Товаром на носіях інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись попередньо встановленим ПЗ), а також на необхідність переустановлення і налаштування ПЗ, за винятком випадків, коли ця необхідність викликана недоліком Товару, що виник з вини виробника;
- витратні матеріали, такі як (зокрема, але не обмежуючись) акумуляторні батареї, параметри яких з часом зменшуються.

УВАГА!

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

- Заміна у Товарі несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Товар 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 Товарів.
- Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Товаром людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Товару; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб. Також Виконавець не несе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Товаром 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 вартістю⁷ від 4 000 грн,
- фітнес-браслети,

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ 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 Товару. Надається для будь-якого виду Товарів (*надалі за текстом — Телефонна підтримка*).

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

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

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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, що встановлюється в процесі діагностики;

- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.

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

- якщо Товар, 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 Товару, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду Товарів;
- якщо Товар 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) Товару, 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 Товару на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Товару невідповідних або несправних зовнішніх Товарів;
- 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 Товару виправлені, стерті серійні номери / IMEI та/або вони не співпадають з номерами самого Товару та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Товарі;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.

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

- 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 Товару;
- на програмне забезпечення (ПЗ) і драйвери, що постачаються в комплекті з Товаром на носіях інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись попередньо встановленим ПЗ), а також на необхідність переустановлення і налаштування ПЗ, за винятком випадків, коли ця необхідність викликана недоліком Товару, що виник з вини виробника;
- витратні матеріали, такі як (зокрема, але не обмежуючись) акумуляторні батареї, параметри яких з часом зменшуються.

УВАГА!

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

- Заміна у Товарі несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Товар 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 Товарів.
- Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Товаром людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Товару; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб. Також Виконавець не несе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Товаром 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.

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 — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (*надалі за текстом — Ремонт*)

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Товару, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду Товарів;
- якщо Товар 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 Товару на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Товару невідповідних або несправних зовнішніх Товарів;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення;
- якщо на маркувальних етикетках Товару виправлені, стерті серійні номери та/або вони не співпадають з номерами самого Товару та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Товарі;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.

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

- з'єднувальні кабелі;
- чохла, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Товару;
- витратні матеріали, параметри яких з часом зменшуються.

УВАГА!

- Ремонт Товару може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.
- Заміна у Товарі несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Товар 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 Товаром людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Товару; 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 (три) 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 — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- є новим;

придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт*)

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.

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

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

- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Товару, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду Товарів;
- якщо Товар 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 Товару на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Товару невідповідних або несправних зовнішніх Товарів;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення;
- якщо на маркувальних етикетках Товару виправлені, стерті серійні номери та/або вони не співпадають з номерами самого Товару та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Товарі;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.

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

- з'єднувальні кабелі;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Товару;
- витратні матеріали, параметри яких з часом зменшуються.

УВАГА!

- Ремонт Товару може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.
- Заміна у Товарі несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Товар 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 Товаром людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Товару; 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 — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- є новим;

придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт*)

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Товару, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду Товарів;
- якщо Товар 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 Товару на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Товару невідповідних або несправних зовнішніх Товарів;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення;
- якщо на маркувальних етикетках Товару виправлені, стерті серійні номери та/або вони не співпадають з номерами самого Товару та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Товарі;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.

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

- з'єднувальні кабелі;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Товару;
- витратні матеріали, параметри яких з часом зменшуються.

УВАГА!

- Ремонт Товару може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.
- Заміна у Товарі несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Товар 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 Товаром людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Товару; 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.

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:**

Заміна Товару на аналогічний Товар — здійснення обміну Товару на аналогічний Товар на підставі Договору міни (надалі за текстом — *Заміна гарантійна*).

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Заміна Товару на аналогічний¹ — здійснення обміну Товару на аналогічний Товар на підставі Договору міни (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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.

- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони та планшети з операційною системою Android, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У негарантійних випадках:**

Ремонт Товару — це усунення пошкоджень Товару, що виникли у негарантійних випадках, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (*надалі за текстом — "Ремонт негарантійний"*). Ремонт негарантійний здійснюється протягом 1 (одного) року з дати покупки Товару. Якщо вартість Ремонту негарантійного не перевищує 3500 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту негарантійного перевищує 3500 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

У гарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (*надалі за текстом — "Ремонт гарантійний"*). Ремонт гарантійний здійснюється протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Товару не виникло негарантійних випадків. Якщо вартість Ремонту гарантійного не перевищує 3500 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту гарантійного перевищує 3500 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 3500 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості здійснення Ремонту негарантійного або Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від

доплати за ремонт негарантійний або ремонт гарантійний, вартість якого перевищує 3500 грн.
(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

Послуга «Ремонт негарантійний» надається протягом 1 (одного) року з дати покупки Товару. Послуга здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Ремонт гарантійний» надається протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Товару не виникло негарантійних випадків. Послуга здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня отримання результатів діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Закінчення строку дії гарантії виробника;
- Чинності Сервісу;
- Встановлення гарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 3500 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі

інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

Послуга «Обмін» надається протягом встановленого строку дії Сервісу, який охоплює період 1 (одного) року з моменту придбання Товару для негарантійних випадків, та продовжується наступним періодом 1 (одного) року після закінчення офіційної гарантії виробника для гарантійних випадків, за умови відсутності негарантійних випадків протягом першого року. Реалізація даної послуги здійснюється на території сервісних центрів Виконавця протягом строку, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів від дати завершення процедури діагностики Товару, відповідно до наступних умов:

- Закінчення строку дії гарантії виробника для гарантійних випадків;
- Підтвердження чинності Сервісу, визначеної умовами Договору про надання послуг (виконання робіт) та його Додатками;
- Встановлення гарантійності або негарантійності випадку в процесі діагностики з урахуванням чинних умов Сервісу;
- Відповідність Товару умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником Товару в повній комплектності, включно з належно заповненим гарантійним талоном виробника для гарантійних випадків;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 3500 грн.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 3500 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14

(чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.

- УВАГА! З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», «Ремонт гарантійний» 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:

Розпочинається з моменту придбання Товару та триває протягом 1 (одного) року для випадків, які кваліфікуються як негарантійні. У випадку відсутності негарантійних випадків протягом цього періоду, термін дії Сервісу автоматично продовжується на додатковий 1 (один) рік після закінчення офіційної гарантії виробника, протягом якого Сервіс покриває гарантійні випадки.

ГНУЧКИЙ ЗАХИСТ ВЕЛИКОЇ ТЕХНІКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на велику побутову техніку, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У негарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення пошкоджень Товару, що виникли у негарантійних випадках, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (*надалі за текстом — "Ремонт негарантійний"*). Ремонт негарантійний здійснюється протягом 1 (одного) року з дати покупки Товару. Якщо вартість Ремонту негарантійного не перевищує 8500 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту негарантійного перевищує 8500 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

У гарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (*надалі за текстом — "Ремонт гарантійний"*). Ремонт гарантійний здійснюється протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Товару не виникло негарантійних випадків. Якщо вартість Ремонту гарантійного не перевищує 8500 грн, Виконавець повністю

покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту гарантійного перевищує 8500 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 8500 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості здійснення Ремонту негарантійного або Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт негарантійний або ремонт гарантійний, вартість якого перевищує 8500 грн. (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

Послуга «Ремонт негарантійний» надається протягом 1 (одного) року з дати покупки Товару. Послуга здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Ремонт гарантійний» надається протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Товару не виникло негарантійних випадків. Послуга здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня отримання результатів діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Закінчення строку дії гарантії виробника;
- Чинності Сервісу;
- Встановлення гарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;

- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 8500 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

Послуга «Обмін» надається протягом встановленого строку дії Сервісу, який охоплює період 1 (одного) року з моменту придбання Товару для негарантійних випадків, та продовжується наступним періодом 1 (одного) року після закінчення офіційної гарантії виробника для гарантійних випадків, за умови відсутності негарантійних випадків протягом першого року. Реалізація даної послуги здійснюється на території сервісних центрів Виконавця протягом строку, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів від дати завершення процедури діагностики Товару, відповідно до наступних умов:

- Закінчення строку дії гарантії виробника для гарантійних випадків;
- Підтвердження чинності Сервісу, визначеної умовами Договору про надання послуг (виконання робіт) та його Додатками;
- Встановлення гарантійності або негарантійності випадку в процесі діагностики з урахуванням чинних умов Сервісу;
- Відповідність Товару умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником Товару в повній комплектності, включно з належно заповненим гарантійним талоном виробника для гарантійних випадків;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 8500 грн.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.

- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 8500 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», «Ремонт гарантійний» 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:

Розпочинається з моменту придбання Товару та триває протягом 1 (одного) року для випадків, які кваліфікуються як негарантійні. У випадку відсутності негарантійних випадків протягом цього періоду, термін дії Сервісу автоматично продовжується на додатковий 1 (один) рік після закінчення офіційної гарантії виробника, протягом якого Сервіс покриває гарантійні випадки.

ГНУЧКИЙ ЗАХИСТ ДРІБНОЇ ТЕХНІКИ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на дрібну побутову техніку, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У негарантійних випадках:**

Ремонт Товару — це усунення пошкоджень Товару, що виникли у негарантійних випадках, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (*надалі за текстом — "Ремонт негарантійний"*). Ремонт негарантійний здійснюється протягом 1 (одного) року з дати покупки Товару. Якщо вартість Ремонту негарантійного не перевищує 4500 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту негарантійного перевищує 4500 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

У гарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (*надалі за текстом — "Ремонт гарантійний"*). Ремонт гарантійний здійснюється протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Товару не виникло негарантійних випадків. Якщо вартість Ремонту гарантійного не перевищує 4500 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту гарантійного перевищує 4500 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 4500 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості здійснення Ремонту негарантійного або Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт негарантійний або ремонт гарантійний, вартість якого перевищує 4500 грн. (*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

Послуга «Ремонт негарантійний» надається протягом 1 (одного) року з дати покупки Товару. Послуга здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Ремонт гарантійний» надається протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Товару не виникло негарантійних випадків. Послуга здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня отримання результатів діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Закінчення строку дії гарантії виробника;

- Чинності Сервісу;
- Встановлення гарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 4500 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

Послуга «Обмін» надається протягом встановленого строку дії Сервісу, який охоплює період 1 (одного) року з моменту придбання Товару для негарантійних випадків, та продовжується наступним періодом 1 (одного) року після закінчення офіційної гарантії виробника для гарантійних випадків, за умови відсутності негарантійних випадків протягом першого року. Реалізація даної послуги здійснюється на території сервісних центрів Виконавця протягом строку, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів від дати завершення процедури діагностики Товару, відповідно до наступних умов:

- Закінчення строку дії гарантії виробника для гарантійних випадків;
- Підтвердження чинності Сервісу, визначеної умовами Договору про надання послуг (виконання робіт) та його Додатками;
- Встановлення гарантійності або негарантійності випадку в процесі діагностики з урахуванням чинних умов Сервісу;
- Відповідність Товару умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником Товару в повній комплектності, включно з належно заповненим гарантійним талоном виробника для гарантійних випадків;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 4500 грн.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 4500 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», «Ремонт гарантійний» 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:

Розпочинається з моменту придбання Товару та триває протягом 1 (одного) року для випадків, які кваліфікуються як негарантійні. У випадку відсутності негарантійних випадків протягом цього періоду, термін дії Сервісу автоматично продовжується на додатковий 1 (один) рік після закінчення офіційної гарантії виробника, протягом якого Сервіс покриває гарантійні випадки.

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

Дія Сервісу розповсюджується на зарядні станції (окрім корпусних деталей), надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- вартість не перевищує 150 000 грн;
- гарантія від виробника або продавця становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (*надалі за текстом — Ремонт гарантійний*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (*надалі за текстом — Ремонт негарантійний*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару 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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника або продавця.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Товару. 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 Товару 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 Товару 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 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника або продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника або продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Обмін негарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після 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 Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Товар, 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).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на корпусні деталі Товару. Відповідно, будь-які поломки, пошкодження або дефекти, що стосуються корпусу Товару, не підпадають під умови Ремонту гарантійного та Ремонту негарантійного. Виконавець не несе відповідальності за ремонт, заміну або будь-які інші види втручання, що стосуються корпусних деталей Товару в рамках цього Сервісу.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», «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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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 — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:**

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

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару (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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс виключає обмін Товару на подарункові сертифікати у випадку пошкодження корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (надалі за текстом — *Ремонт*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.

- 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 Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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 – Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Товару. Надається для будь-якого виду Товару (надалі за текстом – Телефонна підтримка).

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

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Заміна Товару на аналогічний Товар – здійснення обміну Товару на аналогічний Товар або на подарунковий сертифікат на підставі Договору міни (*надалі за текстом –Заміна гарантійна*).

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (*надалі за текстом – Ремонт*);

АБО

Заміна Товару на аналогічний¹ – здійснення обміну Товару на аналогічний Товар або на подарунковий сертифікат на підставі Договору міни за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 Товару, 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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 – Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

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

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Заміна Товару на аналогічний Товар – здійснення обміну Товару на аналогічний Товар або на подарунковий сертифікат на підставі Договору міни (*надалі за текстом –Заміна гарантійна*).

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (*надалі за текстом – Ремонт*);

АБО

Заміна Товару на аналогічний¹ – здійснення обміну Товару на аналогічний Товар або на подарунковий сертифікат на підставі Договору міни за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 Товару, 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 6 МІСЯЦІВ**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,
- планшети,
- телевізори,

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт дисплейного модуля Товару — усунення пошкоджень¹¹ дисплейного модуля Товару, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом — *Ремонт*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- доцільності та можливості проведення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Товару або виходу з ладу електроніки Товару;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), які підтверджують придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Товару або виходу з ладу електроніки Товару;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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.
- 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 Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- 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.
- Дія даного Сервісу поширюється виключно на випадки механічного пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Товару. У випадку наявності або виявлення в процесі діагностики дефектів та/або поломок та/або пошкоджень інших деталей та/або запасних частин Товару, 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 Товару через залиття* Товару або вихід з ладу електроніки Товару.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 6 (шість) місяців. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 6 (шість) місяців.

ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 12 МІСЯЦІВ

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,
- планшети,
- телевізори,

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт дисплейного модуля Товару — усунення пошкоджень¹¹ дисплейного модуля Товару, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин *(надалі за текстом — Ремонт)*;

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості 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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- доцільності та можливості проведення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Товару або виходу з ладу електроніки Товару;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), які підтверджують придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Товару або виходу з ладу електроніки Товару;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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.
- 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 Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- 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.
- Дія даного Сервісу поширюється виключно на випадки механічного пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Товару. У випадку наявності або виявлення в процесі діагностики дефектів та/або поломок та/або пошкоджень інших деталей та/або запасних частин Товару, 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 Товару через залиття* Товару або вихід з ладу електроніки Товару.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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

Дія Сервісу розповсюджується на:

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

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (надалі за текстом – Ремонт);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін 50%);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять 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 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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Обмін 50%» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- повної працездатності та належного стану Товару, зокрема:
 - Товар вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Товару 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 Товару та/або серійний номер Товару 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 Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Товар не є відновленим;
- чинності Сервісу;
- 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 належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- 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 Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- смартфони,
- планшети,
- ноутбуки,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (*надалі за текстом — Ремонт гарантійний*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (*надалі за текстом — Ремонт негарантійний*);

АБО

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;

- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

Послуга «Обмін негарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після 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 Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **14 (чотирнадцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Товар, 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).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного**

сертифіката / ваучера» протягом всього строку його дії. З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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.

- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 1 РІК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання: холодильники, морозильні камери, пральні машини, сушильні автомати, кухонні плити, посудомийні машини, шафи для вина, водонагрівачі, кондиціонери, опалювальні котли, міні-кондиціонери, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*);

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Технічне обслуговування Товару — в рамках Сервісу передбачено 1 (один) виїзд кваліфікованого майстра за адресою, вказаною Замовником, для виконання наступних робіт: перевірка стану та очищення компонентів, діагностика системи управління та електроніки, налаштування програмного забезпечення, перевірка та регулювання механічних компонентів, заміна витратних матеріалів, профілактичні роботи, перенавішування дверей холодильника, тощо (*надалі за текстом — Технічне обслуговування*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Технічне обслуговування» надається протягом строку дії Сервісу за адресою Замовника протягом 5 (п'яти) робочих днів після звернення до Виконавця за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- попереднього замовлення послуги за допомогою контактних засобів, зазначених у Договорі;
- забезпечення Замовником доступу до Товару та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Товару;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу, а також документа, що підтверджує оплату вартості Сервісу;
- відсутності робіт, що виходять за межі обсягу Технічного обслуговування, визначеного умовами Сервісу;
- усунення Замовником відповідних перешкод у разі неможливості надання послуги з його вини (не забезпечення доступу, відсутність необхідних умов, документів тощо).

У разі виникнення обґрунтованих претензій щодо якості наданих послуг, Замовник зобов'язаний надати письмову претензію Виконавцю протягом 2 (двох) робочих днів з моменту надання послуги.

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів, за умови, що він не скористався послугою Ремонт.

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.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 2 РОКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання: холодильники, морозильні камери, пральні машини, сушильні автомати, кухонні плити, посудомийні машини, шафи для вина, водонагрівачі, кондиціонери, опалювальні котли, міні-кондиціонери, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*);

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Технічне обслуговування Товару — в рамках Сервісу передбачено 1 (один) виїзд кваліфікованого майстра за адресою, вказаною Замовником, для виконання наступних робіт: перевірка стану та очищення компонентів, діагностика системи управління та електроніки, налаштування програмного забезпечення, перевірка та регулювання механічних компонентів, заміна витратних матеріалів, профілактичні роботи, перенавішування дверей холодильника, тощо (*надалі за текстом — Технічне обслуговування*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Технічне обслуговування» надається протягом строку дії Сервісу за адресою Замовника протягом 5 (п'яти) робочих днів після звернення до Виконавця за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- попереднього замовлення послуги за допомогою контактних засобів, зазначених у Договорі;
- забезпечення Замовником доступу до Товару та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Товару;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу, а також документа, що підтверджує оплату вартості Сервісу;
- відсутності робіт, що виходять за межі обсягу Технічного обслуговування, визначеного умовами Сервісу;
- усунення Замовником відповідних перешкод у разі неможливості надання послуги з його вини (не забезпечення доступу, відсутність необхідних умов, документів тощо).

У разі виникнення обґрунтованих претензій щодо якості наданих послуг, Замовник зобов'язаний надати письмову претензію Виконавцю протягом 2 (двох) робочих днів з моменту надання послуги.

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів, за умови, що він не скористався послугою Ремонт.

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.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 3 РОКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання: холодильники, морозильні камери, пральні машини, сушильні автомати, кухонні плити, посудомийні машини, шафи для вина, водонагрівачі, кондиціонери, опалювальні котли, міні-кондиціонери, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт*);

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

Технічне обслуговування Товару — в рамках Сервісу передбачено 1 (один) виїзд кваліфікованого майстра за адресою, вказаною Замовником, для виконання наступних робіт: перевірка стану та очищення компонентів, діагностика системи управління та електроніки, налаштування програмного забезпечення, перевірка та регулювання механічних компонентів, заміна витратних матеріалів, профілактичні роботи, перенавішування дверей холодильника, тощо (*надалі за текстом — Технічне обслуговування*).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Технічне обслуговування» надається протягом строку дії Сервісу за адресою Замовника протягом 5 (п'яти) робочих днів після звернення до Виконавця за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- попереднього замовлення послуги за допомогою контактних засобів, зазначених у Договорі;
- забезпечення Замовником доступу до Товару та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Товару;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу, а також документа, що підтверджує оплату вартості Сервісу;
- відсутності робіт, що виходять за межі обсягу Технічного обслуговування, визначеного умовами Сервісу;
- усунення Замовником відповідних перешкод у разі неможливості надання послуги з його вини (не забезпечення доступу, відсутність необхідних умов, документів тощо).

У разі виникнення обґрунтованих претензій щодо якості наданих послуг, Замовник зобов'язаний надати письмову претензію Виконавцю протягом 2 (двох) робочих днів з моменту надання послуги.

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів, за умови, що він не скористався послугою Ремонт.

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.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 3 (три) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 3 (три) роки.

МІЦНИЙ ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (надалі за текстом — Ремонт);

АБО

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

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

Послуга «Обмін» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після 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 Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **14 (чотирнадцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими.

Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Товар, 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).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.

- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт», або «Обмін», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

ОБМІН ҐАДЖЕТА

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на:

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

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять 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 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 після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- повної працездатності та належного стану Товару, зокрема:
 - Товар вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Товару 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 Товару та/або серійний номер Товару 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 Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Товар не є відновленим;
- чинності Сервісу;
- 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 належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат 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 міни 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.

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

- повної працездатності Товару;
- 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, а також його комплектацію;
- Товар не є відновленим;
- чинності Сервісу;
- 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 (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), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем.

Гарантії та застереження:

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **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.

ПОВНИЙ ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (*надалі за текстом — Ремонт гарантійний*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (*надалі за текстом — Ремонт негарантійний*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту негарантійного (*надалі за текстом — Обмін негарантійний*).

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

Послуга «Обмін негарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після 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 Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- 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).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або **«Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

СУПЕР ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання (зокрема, але не обмежуючись):

- цифрова техніка;
- дрібна побутова техніка;
- велика побутова техніка;
- електроінструменти;
- садова техніка;
- електротранспорт;

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень¹¹ Товару, в тому числі таких, що виникли внаслідок перепадів напруги, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом — Ремонт);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонт (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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- Замовник має право скористатися послугою «Ремонт» не більше 2 (двох) разів протягом строку дії 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 Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.

- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання (зокрема, але не обмежуючись):

- смартфони,
- планшети,
- ноутбуки,
- телевізори,
- смарт-годинники,
- портативна аудіо техніка,
- ігрові консолі,
- комплектуючі до ПК,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять 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 75%).

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — Ремонт гарантійний);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*;

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару 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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

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

- повної працездатності та належного стану Товару, зокрема:
 - Товар вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Товару 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 Товару та/або серійний номер Товару 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 Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Товар не є відновленим;
- чинності Сервісу;
- 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 (за наявності);
- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

Послуга «Обмін негарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після 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 Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- 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).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 75%» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 75%» 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.
- **УВАГА! Замовник має право скористатися послугою «Обмін 75%» після використання послуги «Ремонт гарантійний».** Це означає, що у випадку, коли Товар Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 75%», яка передбачає обмін Товару на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 75% від номінальної вартості придбаного Товару. Зазначена можливість діє відповідно до умов та строків, передбачених даним Сервісом.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

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

Дія Сервісу розповсюджується на:

- мобільні телефони,
- смартфони,
- планшети,

- смарт-годинники,
- ноутбуки,
- телевізори,

надалі за текстом – Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень¹¹ Товару, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом – Ремонт);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін 80%);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят 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 — Trade-in 80%).

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 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Обмін 80%» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Trade-in 80%» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- повної працездатності та належного стану Товару, зокрема:
 - Товар вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Товару 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 Товару та/або серійний номер Товару 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 Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Товар не є відновленим;
- чинності Сервісу;
- 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 належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- 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 Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 80%» або «Trade-in 80%» 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:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 1 РІК**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:**

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт гарантійний*);

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (надалі за текстом — *Ремонт негарантійний*);

У випадку неможливості ремонту Товару:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного або 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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

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

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного або Ремонту негарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Товар, 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).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний» або «Обмін» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний» 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 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 2 РОКИ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:**

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт гарантійний*);

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного

використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (надалі за текстом — *Ремонт негарантійний*);

У випадку неможливості ремонту Товару:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків)

номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного або 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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

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

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного або Ремонту негарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міни з Виконавцем.

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Товар, 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).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний» або «Обмін» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний» 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.

ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 3 РОКИ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання, перелік яких узгоджено між Виконавцем та Продавцем, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:**

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт гарантійний*);

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (надалі за текстом — *Ремонт негарантійний*);

У випадку неможливості ремонту Товару:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного або 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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

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

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

- чинності Сервісу;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного або Ремонту негарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Товар, 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).

Застереження:

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

- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний» або «Обмін» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний» 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 36 (тридцяти шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

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

Дія Сервісу розповсюджується на наступні види електронних Товарів, які були раніше у використанні (вжитку), надалі за текстом — Товар:

- Товари марки «Apple», зокрема: MacBook, iPhone, iPad, Apple Watch, AirPods;
- Ноутбуки різних марок;
- Смарт-годинники різних марок;

Критерії, яким повинен відповідати Товар:

- Наявність серійного номеру або IMEI;
- Відсутність значних пошкоджень дисплейного модуля, допускаються легкі потертості скла, які не впливають на функціональність та зовнішній вигляд;
- Повна працездатність та функціональність, відповідність виробничим характеристикам;
- Придбання Товару Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:**У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:**

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт гарантійний*);

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі гарантійний талон від Продавця.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару 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 після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому гарантійний талон від Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Гарантії та застереження:**Гарантії:**

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

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

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом та розірвати укладений Договір**, за умови неможливості проведення заміни або ремонту (зокрема, якщо відсутні необхідні деталі та запасні частини на території України).
- В зазначеному випадку вважається, що Послуги, передбачені Сервісом неможливо виконати не з вини Виконавця, а по не залежним від Виконавця причинам.
- **УВАГА! Попри визначені вище застереження, Виконавець гарантує Замовнику компенсацію вартості Сервісу** у випадку неможливості проведення ремонту Товару (зокрема, якщо відсутні необхідні деталі та запасні частини на території України).
- При цьому під компенсацією мається на увазі надання Замовнику подарункових сертифікатів магазину-партнера, номінальною вартістю, яка дорівнює вартості Сервісу, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Сервісу, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

Термін дії Сервісу:

Термін дії Сервісу визначається як період з 4 (четвертого) по 12 (дванадцятий) календарний місяць, що настає після дати придбання Сервісу Замовником, протягом якого обидві Сторони зобов'язані виконати умови, передбачені Сервісом.

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання (зокрема, але не обмежуючись):

- смартфони,
- планшети,
- ноутбуки,
- телевізори,
- ігрові консолі,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;

- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят 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 50%)*.

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем *(надалі за текстом — Ремонт гарантійний)*;

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*;

АБО

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

У випадку відсутності звернень Замовника за послугами в період строку дії цього Сервісу:

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер номінальною вартістю придбаного Сервісу.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

Послуга «Обмін 50%» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- повної працездатності та належного стану Товару, зокрема:
 - Товар вмикається і завантажується коректно операційна система (за наявності),
 - екран Товару 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 Товару та/або серійний номер Товару 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 Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;

- підтвердження того, що Товар не є відновленим;
- чинності Сервісу;
- 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 (за наявності);
- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

Послуга «Обмін негарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після 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 Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу.

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

Після підписання електронної заяви Виконавець автоматично здійснює видачу Замовнику обмінного сертифіката / ваучера, шляхом його надсилання на контактні дані Замовника.

Підтвердженням отримання Замовником обмінного сертифіката / ваучера є підписана електронна заява.

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.
- 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).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 50%», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 50%», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» 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.
- **УВАГА! Замовник має право скористатися послугою «Обмін 50%» після використання послуги «Ремонт гарантійний».** Це означає, що у випадку, коли Товар Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 50%», яка передбачає обмін Товару на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 50% від номінальної вартості придбаного Товару. Зазначена можливість діє відповідно до умов та строків, передбачених даним Сервісом.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 2 (два) роки.

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання (зокрема, але не обмежуючись):

- смартфони,
- планшети,
- ноутбуки,
- телевізори,
- смарт-годинники,
- портативна аудіо техніка,
- ігрові консолі,
- комплектуючі до ПК,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно⁸ з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, 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.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять 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 75%)*.

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних³ випадках:

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Товару, встановлених Виконавцем *(надалі за текстом — Ремонт гарантійний)*;

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Товару — усунення пошкоджень Товару, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин, у випадках механічних пошкоджень, потрапляння рідини,

перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування (надалі за текстом — *Ремонт негарантійний*);

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару 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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, 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 Товар, 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 Товару. 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 Товару 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 Товару здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

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

- повної працездатності та належного стану Товару, зокрема:

- Товар вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Товару 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 Товару та/або серійний номер Товару 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 Товару, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
 - підтвердження того, що Товар не є відновленим;
 - чинності Сервісу;
 - 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 (за наявності);
 - надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
 - надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
 - укладення Замовником Договору міни з Виконавцем.

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,

- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

Послуга «Обмін негарантійний» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після 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 Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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.
- 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).

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 75%» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 75%» 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.
- **УВАГА! Замовник має право скористатися послугою «Обмін 75%» після використання послуги «Ремонт гарантійний».** Це означає, що у випадку, коли Товар Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 75%», яка передбачає обмін Товару на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 75% від номінальної вартості придбаного Товару. Зазначена можливість діє відповідно до умов та строків, передбачених даним Сервісом.

Термін дії Сервісу:

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 1 (один) рік. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

SUPPORT TV НА 6 МІСЯЦІВ + SWEET.TV НА 3 МІСЯЦІ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори із функцією SMART TV, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Перше налаштування Товару — підключення до електромережі, перевірка зображення та звуку, налаштування зображення, звуку, Wi-Fi та смарт-функцій, реєстрація акаунтів, встановлення додатків, батьківський контроль, оновлення програмного забезпечення, консультація з використання та активація підписки SWEET.TV пакет «М» на 3 (три) місяці виконується представниками Продавця

безпосередньо у роздрібному магазині, де було придбано даний Сервіс.

УВАГА! ТОВ "САППОРТ.УА" не несе відповідальності за виконання або якість першого налаштування Товару в магазині. Всі питання та претензії щодо якості першого налаштування повинні бути адресовані безпосередньо представникам Продавця у роздрібному магазині.

У гарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках *(надалі за текстом — "Ремонт гарантійний")*.

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару — можливий виключно у гарантійних випадках, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У негарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення пошкоджень Товару, що виникли у негарантійних випадках, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин *(надалі за текстом — "Ремонт негарантійний")*. Якщо вартість Ремонту негарантійного не перевищує 5000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту негарантійного перевищує 5000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 5000 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості здійснення Ремонту негарантійного, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт негарантійний, вартість якого перевищує 5000 грн. *(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

Послуга «Ремонт гарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня отримання результатів діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення гарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- Надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Ремонт негарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 5000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Обмін негарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця протягом строку, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів від дати завершення процедури діагностики Товару, відповідно до наступних умов:

- Підтвердження чинності Сервісу, визначеної умовами Договору про надання послуг (виконання робіт) та його Додатками;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики з урахуванням чинних умов Сервісу;
- Відповідність Товару умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін негарантійний» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 5000 грн.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- УВАГА! У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт негарантійний, що перевищує фіксовану суму 5000 грн, та від отримання послуги «Обмін негарантійний», Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- УВАГА! З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», «Ремонт гарантійний», «Обмін негарантійний» або «Обмін гарантійний» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) місяців з моменту придбання Сервісу.

SUPPORT TV НА 12 МІСЯЦІВ + SWEET.TV НА 6 МІСЯЦІВ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори із функцією SMART TV, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Перше налаштування Товару — підключення до електромережі, перевірка зображення та звуку, налаштування зображення, звуку, Wi-Fi та смарт-функцій, реєстрація акаунтів, встановлення додатків, батьківський контроль, оновлення програмного забезпечення, консультація з використання та активація підписки SWEET.TV пакет «М» на 6 (шість) місяців виконується представниками Продавця безпосередньо у роздрібному магазині, де було придбано даний Сервіс.

УВАГА! ТОВ "САППОРТ.УА" не несе відповідальності за виконання або якість першого налаштування Товару в магазині. Всі питання та претензії щодо якості першого налаштування повинні бути адресовані безпосередньо представникам Продавця у роздрібному магазині.

У гарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (надалі за текстом — "Ремонт гарантійний").

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару — можливий виключно у гарантійних випадках, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики (надалі за текстом — Обмін гарантійний).

У негарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення пошкоджень Товару, що виникли у негарантійних випадках, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом — Ремонт негарантійний). Якщо вартість Ремонту негарантійного не перевищує 10000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту негарантійного перевищує 10000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою Обміну.

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 10000 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості здійснення Ремонту негарантійного, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт негарантійний, вартість якого перевищує 10000 грн. *(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

Послуга «Ремонт гарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня отримання результатів діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення гарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Ремонт негарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 10000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок

надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Обмін негарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця протягом строку, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів від дати завершення процедури діагностики Товару, відповідно до наступних умов:

- Підтвердження чинності Сервісу, визначеної умовами Договору про надання послуг (виконання робіт) та його Додатками;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики з урахуванням чинних умов Сервісу;
- Відповідність Товару умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін негарантійний» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 10000 грн.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.

- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт негарантійний, що перевищує фіксовану суму 10000 грн, та від отримання послуги «Обмін негарантійний», Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», «Ремонт гарантійний», «Обмін негарантійний» або «Обмін гарантійний» 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.

SUPPORT TV НА 24 МІСЯЦІ + SWEET.TV НА 12 МІСЯЦІВ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори із функцією SMART TV, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Перше налаштування Товару — підключення до електромережі, перевірка зображення та звуку, налаштування зображення, звуку, Wi-Fi та смарт-функцій, реєстрація акаунтів, встановлення додатків, батьківський контроль, оновлення програмного забезпечення, консультація з використання та активація підписки SWEET.TV пакет «М» на 12 (дванадцять) місяців виконується представниками Продавця безпосередньо у роздрібному магазині, де було придбано даний Сервіс.

УВАГА! ТОВ "САППОРТ.УА" не несе відповідальності за виконання або якість першого налаштування Товару в магазині. Всі питання та претензії щодо якості першого налаштування повинні бути адресовані безпосередньо представникам Продавця у роздрібному магазині.

У гарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (*надалі за текстом — Ремонт гарантійний*).

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару — можливий виключно у гарантійних випадках, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

У негарантійних випадках:

Ремонт Товару — це усунення пошкоджень Товару, що виникли у негарантійних випадках, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт негарантійний*). Якщо вартість Ремонту негарантійного не перевищує 20000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість Ремонту негарантійного перевищує 20000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

АБО

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальної вартості 20000 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості здійснення Ремонту негарантійного, що встановлюється в процесі діагностики або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт негарантійний, вартість якого перевищує 20000 грн. (*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

Послуга «Ремонт гарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня отримання результатів діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення гарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

Послуга «Ремонт негарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики;
- Відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Товару в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 20000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару 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 Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Обмін негарантійний» здійснюється на території сервісних центрів Виконавця протягом строку, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів від дати завершення процедури діагностики Товару, відповідно до наступних умов:

- Підтвердження чинності Сервісу, визначеної умовами Договору про надання послуг (виконання робіт) та його Додатками;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики з урахуванням чинних умов Сервісу;

- Відповідність Товару умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін негарантійний» здійснюється у випадках, коли ремонт Товару є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 20000 грн.

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.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- УВАГА! У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт негарантійний, що перевищує фіксовану суму 20000 грн, та від отримання послуги «Обмін негарантійний», Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- УВАГА! З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», «Ремонт гарантійний», «Обмін негарантійний» або «Обмін гарантійний» 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.

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 – Товар.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Первинне налаштування Товару (*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 Товару;
 - навчання правильному користуванню Товаром;
 - поради щодо швидкого вирішення проблем із Товаром.

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, 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.

SUPPORT ДЛЯ ДОМАШНЬОЇ ТЕХНІКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться послуги):

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка — надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Товару (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, 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.