

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

/ Геря Г.Р. /

«01» листопада 2023 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](#)[+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](#)

[+3 РОКИ ГАРАНТІЇ](#)

[+3 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE](#)

[+4 РОКИ ГАРАНТІЇ](#)

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

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

[БОНУС ОБМІН](#)

[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](#)

[ЗАХИСТ ТА ОБМІН ҐАДЖЕТА](#)

[МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ](#)

[МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 1 РІК](#)

[МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 2 РОКИ](#)

[МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 3 РОКИ](#)

[МІЦНИЙ ЗАХИСТ](#)

[ОБМІН ҐАДЖЕТА](#)

[ОХОРОНА, ВІДМІНА!](#)

[СУПЕР ЗАХИСТ](#)

[СУПЕРСЕРВІС](#)

[TOTAL ЗАХИСТ](#)

[ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 1 РІК](#)

[ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 2 РОКИ](#)

[ЧИСТИЙ СПОКІЙ ВІД SUPPORT.UA НА 3 РОКИ](#)

[APPROVED ТУРБОТА+](#)

[ROZETKA ALL INCLUSIVE](#)

[ROZETKA SUPER](#)

[SUPPORT TV НА 6 МІСЯЦІВ + SWEET.TV НА 3 МІСЯЦІ](#)

[SUPPORT TV НА 12 МІСЯЦІВ + SWEET.TV НА 6 МІСЯЦІВ](#)

[SUPPORT TV НА 24 МІСЯЦІ + SWEET.TV НА 12 МІСЯЦІВ](#)

Дистанційні Сервіси:

[ДИСТАНЦІЙНЕ НАЛАШТУВАННЯ ПК ДЛЯ ГЕЙМЕРІВ](#)

[ДИСТАНЦІЙНЕ НАЛАШТУВАННЯ SMART TV](#)

[SUPPORT ДЛЯ ДОМАШНЬОЇ ТЕХНІКИ](#)

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

¹Аналогічний пристрій — пристрій, того ж виду (типу), марки та моделі, або, у випадку відсутності на ринку України такого, пристрій того ж виду (типу) з аналогічними основними технічними характеристиками, вартістю, не вище, ніж номінальна вартість Пристрою.

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

³Гарантійний випадок — це ситуація, коли Пристрій/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 Пристрій/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.

⁴Негарантійний випадок — це ситуація, коли Пристрій/Товар виходить з ладу або втрачає свою функціональність внаслідок обставин, які не підпадають під умови гарантії, встановленої виробником. Негарантійні випадки включають, але не обмежуються:

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

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

⁵Недоцільність ремонту — випадок, коли вартість ремонту (що включає вартість робіт, вартість деталей, запасних частин та елементів, а також вартість додаткових витрат Виконавця, пов'язаних з наданням послуг) становить 75% і більше вартості Пристрою/Товару, визначеної в розрахунковому документі.

⁶Неможливість ремонту — відсутність у Виконавця технічних можливостей проведення ремонту, що залежить від типу пошкодження (чи підлягає воно усуненню), відсутності необхідних деталей, запасних частин та елементів на території України та ін.

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

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

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

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

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

¹²Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю — пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не

передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

¹³Розрахунковий документ — фіскальний чек, товарний чек квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, (в тому числі електронний), виданий продавцем, банком чи фінансовою установою), що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою/Товару та оплати Сервісу.

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

¹⁵Чинність 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).

¹⁶Обмінний 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 мережі магазинів – партнера.

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:

- Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ¹³, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій/Товар, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі¹³, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.
- Для надання послуг передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю чистий пристрій. Під чистотою пристрою розуміється відсутність на його поверхні будь-яких забруднень, включаючи пил, бруд, жирні плями, залишки їжі, рідини та інші сторонні речовини. У випадку надання забрудненого пристрою, Виконавець має право відмовити у наданні послуг до моменту приведення пристрою у належний стан.
- Для надання послуг передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний на вимогу Виконавця надати фотографії Пристрою з усіх сторін для фіксації його стану перед відправленням до Виконавця. Фотографії мають бути чіткими та високої якості, що дозволяє визначити зовнішній стан Пристрою. Ненадання таких фотографій може бути підставою для відмови у прийнятті Пристрою для надання послуг.
- Замовник зобов'язаний перед відправкою Пристрою до сервісного центру Виконавця відключити всі функції "батьківського контролю" на Пристрої. Ця вимога стосується наступних типів пристроїв: 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.

- Замовник зобов'язаний перед відправкою Пристроїв бренду Apple, таких як iPhone, iPad, MacBook, Apple Watch та інші пристрої, 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 виконані роботи протягом 6 місяців.
- Замовник зобов'язаний надати правильний пароль для доступу до Пристрою, якщо такий захищений паролем. У випадку надання неправильного пароля або відмови/неможливості надати пароль, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконані роботи протягом 6 місяців.
- Передача Пристрою/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 Пристрою/Товару в обох напрямках здійснюється за рахунок Виконавця, якщо інше прямо не передбачено Сервісом.
- Повторна або додаткова відправка Пристрою/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.
- Діагностика, тобто комплексна перевірка, огляд Пристрою/Товару на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності

Пристрою/Товару умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та/або Сервісу, здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту поставки Пристрою/Товару до сервісного центру.

- Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики за результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- У випадку, якщо після проведення діагностики Замовник відмовляється від подальшого ремонту, обміну на сертифікати або заміни пристрою на аналогічний та просить повернути пристрій, Виконавець повертає пристрій у тому вигляді, у якому він залишився після діагностики. Замовник погоджується на повернення пристрою у розібраному стані, якщо під час діагностики пристрій був розібраний.
- Строки надання послуг, передбачені Сервісами, вказані без урахування строку доставки Пристрою/Товару до та від Виконавця. Відлік будь-якого строку починається з дня наступного за днем отримання Пристрою/Товару Виконавцем та закінчуються днем відправлення Пристрою/Товару або ж подарункового сертифікату⁹/аналогічного пристрою¹ Виконавцем. Якщо інше прямо не визначено умовами Сервісу, у випадку якщо останній день строку припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, що визначений відповідно до законодавства, днем закінчення строку є перший за ним робочий день.
- Строки надання послуг, передбачені Сервісами, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт, а також через погодні умови (низька або висока температура повітря,

шквальний вітер, зливи, град, снігопад, хуртовина та ін.) та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

- Після завершення виконаних робіт та надання послуг Виконавець зобов'язується відправити пристрій 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 пристрою.
- Договір міні – викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом прийняття в цілому його умов в порядку, визначеному безпосередньо в Договорі міні.

УВАГА! Дія жодного Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:

- виявлення в процесі діагностики умисного пошкодження¹⁴ Пристрою/Товару та/або пошкодження Пристрою/Товару в зв'язку з грубою необережністю¹²;
- виявлення в процесі діагностики втручання третіх осіб, тобто будь-якого втручання або спроби втручання в Пристрій/Товар (в тому числі, але не обмежуючись ремонту / спроби ремонту), здійснених власником / користувачем Пристрою/Товару, неавторизованим сервісним центром або будь-якою іншою особою, що, зокрема, підтверджується відсутністю пломб виробника та документів, які підтверджують гарантійний ремонт;
- у випадку, коли Пристрій або Товар вважається повністю знищеним, що включає, але не обмежується випадками, коли Пристрій/Товар розбитий на дрібні шматки, повністю згорів, або зазнав інших форм непоправного фізичного пошкодження, що робить неможливим його ремонт або відновлення. Під повним знищенням Пристрою/Товару розуміється стан, при якому Пристрій/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 Пристрою умовам Сервісу, а відтак, — Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

ЗАГАЛЬНІ ГАРАНТІЇ:

- Виконавець гарантує якість послуги «Ремонт», а також послуг (робіт), передбачених Дистанційними та Виїзними Сервісами, та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- Подарунковий сертифікат⁹, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якого товару вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Пристрій/Товар та Сервіс.
- У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифікату, Замовник має право придбати обраний товар з доплатою різниці між вартістю товару та номінальною вартістю подарункового сертифікату.
- У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару менша, 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою АБО на аналогічний

пристрій¹ — можливий виключно протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат⁹ або аналогічний пристрій¹) 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою 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 Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 60% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.
- **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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 1 (один) рік після закінчення гарантії виробника.

+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 — Пристрій, 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 Пристрою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 50% (п'ятдесяти відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою — можливий виключно протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, виключно в гарантійних випадках³, за умов недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою 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 Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 60% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.
- **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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 1 (один) рік після закінчення гарантії виробника.

+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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою АБО на аналогічний пристрій¹ — можливий виключно протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат⁹ або аналогічний пристрій¹) 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинність Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою 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 Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 60% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.
- **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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 1 (один) рік після закінчення гарантії виробника. 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 ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — *Ремонт*).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою АБО на аналогічний пристрій¹ — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (надалі за текстом — *Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат⁹ або аналогічний пристрій¹) 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.

- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- В рамках Сервісу «+2 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою 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 Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 60% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.
- **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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 2 (два) роки після закінчення гарантії виробника.

+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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- Вартістю від 17501 до 29000 грн.;
- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою.

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ 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 випадках³, за умови неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Пристрою 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 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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 10000 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристроєм. 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:

Починає свій перебіг після закінчення офіційної гарантії виробника Пристроєм і триває протягом наступних 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- вартість не перевищує 4500 грн;
- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою.

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ 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 випадках³, за умови неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Пристрою 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 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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 1000 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристрою. 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:

Починає свій перебіг після закінчення офіційної гарантії виробника Пристрою і триває протягом наступних 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- Вартістю від 29001 грн.;
- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою.

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ 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 випадках³, за умови неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Пристрою 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 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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 15000 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристрою. 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:

Починає свій перебіг після закінчення офіційної гарантії виробника Пристрою і триває протягом наступних 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- Вартістю від 9001 до 17500 грн.;
- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою.

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

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

1. від розетки,

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ 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 випадках³, за умови неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Пристрою 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 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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 5000 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристрою. 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:

Починає свій перебіг після закінчення офіційної гарантії виробника Пристрою і триває протягом наступних 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- Вартістю від 4501 до 9000 грн.;
- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою.

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ 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 випадках³, за умови неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

УВАГА! Послуга «Обмін» здійснюється у випадках, коли ремонт Пристрою 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 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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 3000 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристрою. 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:

Починає свій перебіг після закінчення офіційної гарантії виробника Пристрою і триває протягом наступних 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (*надалі за текстом — Ремонт*).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою АБО на аналогічний пристрій¹ — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат⁹ або аналогічний пристрій¹) 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- В рамках Сервісу «+2 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою 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 Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 60% від номінальної. Умови та порядок заміни

аккумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.

- **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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 2 (два) роки після закінчення гарантії виробника. 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 ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою АБО на аналогічний пристрій¹ — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (надалі за текстом — Обмін). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат⁹ або аналогічний пристрій¹) 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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:

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

- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- В рамках Сервісу «+3 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою 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 Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 60% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.
- **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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 3 (три) роки після закінчення гарантії виробника.

+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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на техніку, що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови що така техніка містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 3 (трьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника (надалі за текстом — Ремонт).

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою АБО на аналогічний пристрій¹ — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, виключно в гарантійних випадках³, за умов недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін*). При цьому рішення про предмет на який здійснюється Обмін Пристрою (подарунковий сертифікат⁹ або аналогічний пристрій¹) 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Пристрою, на які не розповсюджується гарантія виробника, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- В рамках Сервісу «+3 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою 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 Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 60% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.
- **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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 3 (три) роки після закінчення гарантії виробника. У випадках, коли гарантія виробника становить менше ніж 6 місяців або відсутня, Сервіс набуває чинності зі 181 (сто вісімдесят першого) дня після придбання.

+4 РОКИ ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується виключно на телевізори торгової марки LG наступного модельного ряду*:

OLED55B8PLA	OLED65B8PLA	OLED65W8PLA	OLED55C9PLA	OLED65C9PLA
OLED55C8PLA	OLED65E8PLA	OLED55B9PLA	OLED65B9PLA	OLED65W9PLA

(надалі за текстом – Пристрій), придбаний Замовником 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 Пристрою (надалі за текстом — Телефонна підтримка).

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках³ протягом 4 (чотирьох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника *(надалі за текстом — Ремонт)*.

Заміна Пристрою на аналогічний¹ — можлива виключно протягом 4 (чотирьох) років після закінчення основної гарантії виробника але протягом строку дії Сервісу, в гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання пристрою та Сервісу.

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

- закінчення строку дії гарантії виробника;
- чинності Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом, у випадку, якщо буде виявлено негарантійні пошкодження¹¹ Пристрою, в такому випадку, Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Заміна», вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному

обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше ніж через 4 (чотири) роки після закінчення гарантії виробника.

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 — Пристрій, 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:

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

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою, 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 Пристрою — включає діагностику, перевірку основних функціональних елементів, змащування, очищення та інші профілактичні заходи,

спрямовані на попередження можливих несправностей та продовження строку експлуатації Пристрою (*надалі за текстом — Технічне обслуговування*).

Заміна витратних матеріалів Пристрою — 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 Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- нормальний знос витратних матеріалів;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрій, 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.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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:

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.

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 — Пристрій, 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:

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

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою, 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 Пристрою — включає діагностику, перевірку основних функціональних елементів, змащування, очищення та інші профілактичні заходи, спрямовані на попередження можливих несправностей та продовження строку експлуатації Пристрою (надалі за текстом — Технічне обслуговування).

Заміна витратних матеріалів Пристрою — 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 Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- нормальний знос витратних матеріалів;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрій, 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.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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:

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.

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

Дія Сервісу розповсюджується на:

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

- телевізори,

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

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

Для обміну Пристрою на сертифікат необхідно, щоб Пристрій 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 Пристрою, зокрема:

- Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
 - відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
 - сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
 - IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,
 - здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
 - підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
 - чинності Сервісу¹⁵;
 - відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
 - надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника;
 - надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
 - надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
 - укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
 - надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

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

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

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

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

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

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою у випадку виходу Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійнойсті випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

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 – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;

- 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 Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристроїв (*надалі за текстом — Телефонна підтримка*).

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем (*надалі за текстом — Ремонт*).

Заміна Пристрою на аналогічний пристрій¹ — здійснюється виключно у випадках недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики, а також за умови укладення Договору міні з Виконавцем (*надалі за текстом — Заміна*).

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 Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

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

- якщо Пристрій, призначений для особистих (побутових, сімейних) потреб, використовувався для здійснення підприємницької діяльності, а також в інших цілях, що не відповідають його прямому призначенню;
- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Пристрою, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду пристроїв;
- якщо Пристрій має сліди спроб втручання третіх осіб (в тому числі будь-яких сервісних центрів, окрім Виконавця або партнерів Виконавця);
- якщо недолік викликаний дією непереборних сил, нещасними випадками;
- якщо недолік викликаний умисними або необережними діями споживача або третіх осіб;
- якщо виявлені механічні пошкодження, пошкодження, викликані дією вологи, високих або низьких температур, корозією, окисленням, потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або тварин;
- якщо недоліки (пошкодження) виникли внаслідок дії комп'ютерних вірусів і аналогічних їм програм; встановлення, зміни або видалення паролів (кодів) Пристрою, модифікації та/або перевстановлення попередньо встановленого ПЗ, встановлення та використання неоригінального ПЗ, застосування сервісних кодів;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, телекомунікаційних мереж, потужності радіосигналу, в тому числі через особливості рельєфу та інші подібні зовнішні чинники, використанням Пристрою на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Пристрою невідповідних або несправних зовнішніх пристроїв;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення, носіїв інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись картами пам'яті, SIM-картами);

- якщо недоліки викликані отриманням, установкою та використанням несумісного контенту (програмні додатки, аудіо, графічні, відео та інші файли, і подібні ним програми);
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери / IMEI та/або вони не співпадають з номерами самого Пристрою та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Пристрої;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.

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

- носії інформації різних типів (диски з програмним забезпеченням та драйверами, карти пам'яті);
- з'єднувальні кабелі і навушники;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Пристрою;
- на програмне забезпечення (ПЗ) і драйвери, що постачаються в комплекті з Пристроєм на носіях інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись попередньо встановленим ПЗ), а також на необхідність переустановлення і налаштування ПЗ, за винятком випадків, коли ця необхідність викликана недоліком Пристрою, що виник з вини виробника;
- витратні матеріали, такі як (зокрема, але не обмежуючись) акумуляторні батареї, параметри яких з часом зменшуються.

УВАГА!

- Ремонт Пристрою може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.
- Заміна у Пристрої несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Пристрій чи на замінені частини, однак Виконавець надає гарантію на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту підписання Акту приймання-передачі наданих послуг (виконаних робіт).

- Наполегливо рекомендуємо здійснювати резервне копіювання на зовнішній носій всіх даних, які Ви зберігаєте в пам'яті мобільного телефону, планшетного комп'ютера або інших цифрових пристроїв.
- Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Пристрою; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб. Також Виконавець не несе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм відповідного призначення, в результаті втрати, пошкодження або зміни даних та інформації.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Заміна» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 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 – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристроїв (надалі за текстом — *Телефонна підтримка*).

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — *Ремонт*).

Заміна Пристрою на аналогічний пристрій¹ — здійснюється виключно у випадках недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики, а також за умови укладення Договору міні з Виконавцем (надалі за текстом — *Заміна*).

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 Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

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

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

- якщо Пристрій, призначений для особистих (побутових, сімейних) потреб, використовувався для здійснення підприємницької діяльності, а також в інших цілях, що не відповідають його прямому призначенню;
- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Пристрою, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду пристроїв;
- якщо Пристрій має сліди спроб втручання третіх осіб (в тому числі будь-яких сервісних центрів, окрім Виконавця або партнерів Виконавця);
- якщо недолік викликаний дією непереборних сил, нещасними випадками;
- якщо недолік викликаний умисними або необережними діями споживача або третіх осіб;
- якщо виявлені механічні пошкодження, пошкодження, викликані дією вологи, високих або низьких температур, корозією, окисленням, потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або тварин;
- якщо недоліки (пошкодження) виникли внаслідок дії комп'ютерних вірусів і аналогічних їм програм; встановлення, зміни або видалення паролів (кодів) Пристрою, модифікації та/або перевстановлення попередньо встановленого ПЗ, встановлення та використання неоригінального ПЗ, застосування сервісних кодів;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, телекомунікаційних мереж, потужності радіосигналу, в тому числі через особливості рельєфу та інші подібні зовнішні чинники, використанням Пристрою на межі або поза зоною

дії мережі, підключення до Пристрою невідповідних або несправних зовнішніх пристроїв;

- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення, носіїв інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись картами пам'яті, SIM-картами);
- якщо недоліки викликані отриманням, установкою та використанням несумісного контенту (програмні додатки, аудіо, графічні, відео та інші файли, і подібні ним програми);
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери / IMEI та/або вони не співпадають з номерами самого Пристрою та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Пристрої;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.

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

- носії інформації різних типів (диски з програмним забезпеченням та драйверами, карти пам'яті);
- з'єднувальні кабелі і навушники;
- чохли, сумки, паски, шнури для перенесення, документація, що додається до Пристрою;
- на програмне забезпечення (ПЗ) і драйвери, що постачаються в комплекті з Пристроєм на носіях інформації різних типів (включаючи, але не обмежуючись попередньо встановленим ПЗ), а також на необхідність переустановлення і налаштування ПЗ, за винятком випадків, коли ця необхідність викликана недоліком Пристрою, що виник з вини виробника;
- витратні матеріали, такі як (зокрема, але не обмежуючись) акумуляторні батареї, параметри яких з часом зменшуються.

УВАГА!

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

- Заміна у Пристрої несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Пристрій чи на замінені частини, однак Виконавець надає гарантію на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту підписання Акту приймання-передачі наданих послуг (виконаних робіт).
- Наполегливо рекомендуємо здійснювати резервне копіювання на зовнішній носій всіх даних, які Ви зберігаєте в пам'яті мобільного телефону, планшетного комп'ютера або інших цифрових пристроїв.
- Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Пристрою; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб. Також Виконавець не несе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм відповідного призначення, в результаті втрати, пошкодження або зміни даних та інформації.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Заміна» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 3 МІСЯЦІ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

- газові генератори до 150 000 грн;
- дизельні генератори до 150 000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем (надалі за текстом — Ремонт)

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Пристрою, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду пристроїв;
- якщо Пристрій має сліди спроб втручання третіх осіб (в тому числі будь-яких сервісних центрів, окрім Виконавця або партнерів Виконавця);
- якщо недолік викликаний дією непереборних сил, нещасними випадками;
- якщо недолік викликаний умисними або необережними діями споживача або третіх осіб;
- якщо виявлені механічні пошкодження, пошкодження, викликані дією вологи, високих або низьких температур, корозією, окисленням, потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або тварин;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, в тому числі через особливості рельєфу та інші подібні зовнішні чинники, використанням Пристрою на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Пристрою невідповідних або несправних зовнішніх пристроїв;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення;
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери та/або вони не співпадають з номерами самого Пристрою та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Пристрої;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.

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

- з'єднувальні кабелі;

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

УВАГА!

- Ремонт Пристрою може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.
- Заміна у Пристрої несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Пристрій чи на замінені частини, однак Виконавець надає гарантію на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту підписання Акту приймання-передачі наданих послуг (виконаних робіт).
- Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Пристрою; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб.
- **УВАГА!** З моменту надання послуг «Ремонт» або «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 3 (трьох) календарних місяців з дати набрання чинності Сервісом.

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- зарядні станції до 150 000 грн;

- бензинові генератори до 150 000 грн;
- газові генератори до 150 000 грн;
- дизельні генератори до 150 000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- є новим;

придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем *(надалі за текстом — Ремонт)*

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Пристрою, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду пристроїв;
- якщо Пристрій має сліди спроб втручання третіх осіб (в тому числі будь-яких сервісних центрів, окрім Виконавця або партнерів Виконавця);
- якщо недолік викликаний дією непереборних сил, нещасними випадками;
- якщо недолік викликаний умисними або необережними діями споживача або третіх осіб;
- якщо виявлені механічні пошкодження, пошкодження, викликані дією вологи, високих або низьких температур, корозією, окисленням, потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або тварин;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, в тому числі через особливості рельєфу та інші подібні зовнішні чинники, використанням Пристрою на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Пристрою невідповідних або несправних зовнішніх пристроїв;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення;
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери та/або вони не співпадають з номерами самого Пристрою та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Пристрої;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.

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

- з'єднувальні кабелі;

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

УВАГА!

- Ремонт Пристрою може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.
- Заміна у Пристрої несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Пристрій чи на замінені частини, однак Виконавець надає гарантію на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту підписання Акту приймання-передачі наданих послуг (виконаних робіт).
- Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Пристрою; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб.
- **УВАГА!** З моменту надання послуг «Ремонт» або «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) календарних місяців з дати набрання чинності Сервісом.

ГАРАНТІЯ СВІТЛА НА 12 МІСЯЦІВ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- зарядні станції до 150 000 грн;

- бензинові генератори до 150 000 грн;
- газові генератори до 150 000 грн;
- дизельні генератори до 150 000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- є новим;

придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення дефектів² і поломок¹⁰ Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, які вийшли з ладу деталей, за умови відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, встановлених Виконавцем *(надалі за текстом — Ремонт)*

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

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

- якщо були порушені правила і умови експлуатації, установки Пристрою, викладені в Інструкції користувача та іншій документації, що передається споживачеві в комплекті з виробом, або ж є звичайними та загально прийнятими для такого виду пристроїв;
- якщо Пристрій має сліди спроб втручання третіх осіб (в тому числі будь-яких сервісних центрів, окрім Виконавця або партнерів Виконавця);
- якщо недолік викликаний дією непереборних сил, нещасними випадками;
- якщо недолік викликаний умисними або необережними діями споживача або третіх осіб;
- якщо виявлені механічні пошкодження, пошкодження, викликані дією вологи, високих або низьких температур, корозією, окисленням, потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, речовин, рідин, комах або тварин;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані невідповідністю стандартам або технічним регламентам живлячих, кабельних, в тому числі через особливості рельєфу та інші подібні зовнішні чинники, використанням Пристрою на межі або поза зоною дії мережі, підключення до Пристрою невідповідних або несправних зовнішніх пристроїв;
- якщо недоліки (пошкодження) викликані використанням нестандартних (неоригінальних) та/або неякісних (пошкоджених) витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення;
- якщо на маркувальних етикетках Пристрою виправлені, стерті серійні номери та/або вони не співпадають з номерами самого Пристрою та/або інформацією, вказаною Замовником під час активації Сервісу, а також у випадку відсутності маркувальних етикеток на Пристрої;
- на пошкодження, які не впливають на функціональність Пристрою та якість його функціональності.

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

- з'єднувальні кабелі;

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

УВАГА!

- Ремонт Пристрою може виконуватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.
- Заміна у Пристрої несправних частин (деталей, вузлів, складальних одиниць) у період дії Сервісу не призводить до встановлення нового строку дії Сервісу або його пролонгації на весь Пристрій чи на замінені частини, однак Виконавець надає гарантію на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту підписання Акту приймання-передачі наданих послуг (виконаних робіт).
- Виконавець знімає з себе відповідальність за можливу шкоду, прямо або опосередковано заподіяну Пристроєм людям, домашнім тваринам, майну в разі, якщо це сталося в результаті недотримання правил і умов експлуатації, налаштування Пристрою; умисних або необережних дій Замовника (споживача) або третіх осіб.
- **УВАГА!** З моменту надання послуг «Ремонт» або «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з дати набрання чинності Сервісом.

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, вартістю до 5000 грн, зокрема, але не обмежуючись:

- аксесуари для смартфонів;
- аксесуари для ПК;
- планшети;
- мережеве обладнання;
- телефони;
- карти пам'яті;
- моноподи;
- портативна електроніка;
- дрібна побутова техніка;
- гаджети для краси;
- електроінструменти;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Заміна Пристрою на аналогічний пристрій¹ — здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій¹ на підставі Договору міні (*надалі за текстом — Заміна гарантійна*).

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Заміна Пристрою на аналогічний¹ — здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій¹ на підставі Договору міні (*надалі за текстом — Заміна негарантійна*).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійнойсті випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Заміна гарантійна» або «Заміна негарантійна» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У негарантійних випадках:

Ремонт Пристрою — це усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою. 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 Пристрою — це усунення дефектів і поломок Пристрою, 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 Пристрою 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальної вартості 3500 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості⁶ 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 Пристрою. 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

Послуга «Ремонт гарантійний» надається протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Пристрою 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою 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 Пристрою, 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 Пристрою умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником Пристрою в повній комплектності, включно з належно заповненим гарантійним талоном виробника для гарантійних випадків;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Пристрою та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 3500 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристрою. 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 Пристрою 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 — Пристрій, 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 Пристрою — це усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою. 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 Пристрою — це усунення дефектів і поломок Пристрою, 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 Пристрою 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальної вартості 8500 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості⁶ 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 Пристрою. 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

Послуга «Ремонт гарантійний» надається протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Пристрою 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою 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 Пристрою, 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 Пристрою умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- Подання Замовником Пристрою в повній комплектності, включно з належно заповненим гарантійним талоном виробника для гарантійних випадків;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Пристрою та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- УВАГА! У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 8500 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристрою. 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 Пристрою 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 — Пристрій, 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 Пристрою — це усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою. 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 Пристрою — це усунення дефектів і поломок Пристрою, 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 Пристрою 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальної вартості 4500 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості⁶ 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 Пристрою. 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності;

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

Послуга «Ремонт гарантійний» надається протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника, за умови, що протягом першого року з дати покупки Пристрою 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою 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 Пристрою, 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 Пристрою умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником Пристрою в повній комплектності, включно з належно заповненим гарантійним талоном виробника для гарантійних випадків;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Пристрою та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- УВАГА! У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Пристрою, що перевищує фіксовану суму 4500 грн, та від використання права на обмін Пристрою 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 Пристроєм. 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 Пристроєм 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- вартість не перевищує 150 000 грн;
- гарантія від виробника або продавця становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

АБО

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

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

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

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

- Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника або продавця.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника або продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника або продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

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

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

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на корпусні деталі Пристрою. Відповідно, будь-які поломки, пошкодження або дефекти, що стосуються корпусу Пристрою, не підпадають під умови Ремонту гарантійного та Ремонту негарантійного. Виконавець не несе відповідальності за ремонт, заміну або будь-які інші види втручань, що стосуються корпусних деталей Пристрою в рамках цього Сервісу.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

- **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:

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.

ЖОДНИХ РЕМОНТІВ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- смартфони та аксесуари до них, що працюють від електрики;
- планшети;
- ігрові консолі та аксесуари до них, що працюють від електрики;
- телевізори вартістю до 50000 грн;
- смарт-годинники та фітнес-браслети;
- дрібна побутова техніка вартістю до 20000 грн;
- велика побутова техніка вартістю до 20000 грн;
- гаджети для краси вартістю до 7000 грн;
- електроінструменти вартістю до 7000 грн;
- садова техніка вартістю до 7000 грн;

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;

- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua 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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- Даний Сервіс виключає обмін Пристрою на подарункові сертифікати у випадку пошкодження корпусних деталей Пристрою, 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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ ВІД 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 12 МІСЯЦІВ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;

- гарантія від виробника становить не менше 12 (дванадцяти) календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Заміна Пристрою на аналогічний пристрій¹ – здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій¹ або на подарунковий сертифікат⁹ на підставі Договору міні (надалі за текстом – *Заміна гарантійна*).

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою на аналогічний¹ – здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій¹ або на подарунковий сертифікат⁹ на підставі Договору міні за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту звернення Замовника.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.

- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна», вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП НА 24 МІСЯЦІ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Заміна Пристрою на аналогічний пристрій¹ – здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій¹ або на подарунковий сертифікат⁹ на підставі Договору міні (надалі за текстом – *Заміна гарантійна*).

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою на аналогічний¹ – здійснення обміну Пристрою на аналогічний пристрій¹ або на подарунковий сертифікат⁹ на підставі Договору міні за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту звернення Замовника.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійний випадок⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна», вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 24 (двадцяти чотирьох) місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ 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 – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- доцільності та можливості проведення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, які підтверджують придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- 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 Пристрою. У випадку наявності або виявлення в процесі діагностики дефектів та/або поломок та/або пошкоджень інших деталей та/або запасних частин Пристрою, Замовник може замовити послуги по ремонту (відновленню) таких деталей та/або запасних частин додатково, згідно тарифів Виконавця, діючих на момент замовлення.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою через залиття* Пристрою або вихід з ладу електроніки Пристрою.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 6 (шести) місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ ДИСПЛЕЮ НА 12 МІСЯЦІВ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- смартфони,
- планшети,
- телевізори,

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- доцільності та можливості проведення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, які підтверджують придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;
- відсутності ознак залиття* Пристрою або виходу з ладу електроніки Пристрою;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- 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 Пристрою. У випадку наявності або виявлення в процесі діагностики дефектів та/або поломок та/або пошкоджень інших деталей та/або запасних частин Пристрою, Замовник може замовити послуги по ремонту (відновленню) таких деталей та/або запасних частин додатково, згідно тарифів Виконавця, діючих на момент замовлення.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкодження дисплейного модуля та/або сенсорного екрану Пристрою через залиття* Пристрою або вихід з ладу електроніки Пристрою.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАХИСТ ТА ОБМІН ҐАДЖЕТА

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на:

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

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін 50%);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості⁷ придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (надалі за текстом — Обмін 75%).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

Послуга «Обмін 50%» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- повної працездатності та належного стану Пристрою, зокрема:
 - Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
 - відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
 - сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
 - IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,
 - здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника;

- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 50%» або «Обмін 75%» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- смартфони,

- планшети,
- ноутбуки,

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

АБО

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

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

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 Виконавцю, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

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

Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

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

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

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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку

з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», 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:

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.

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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою, 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 Пристрою — 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 Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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 Пристрою та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Пристрою;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Пристрою 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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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:

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.

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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою, 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 Пристрою — 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 Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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 Пристрою та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Пристрою;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Пристрою 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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.

- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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:

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.

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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою, 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 Пристрою — 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 Викоавця в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту або якщо Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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 Пристрою та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Пристрою;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Пристрою 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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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:

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) місяців з моменту придбання Сервісу.

МІЦНИЙ ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- смартфони,
- планшети,
- ноутбуки,

- смарт-годинники,

надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

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

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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

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

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

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

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

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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт», або «Обмін», 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:

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.

ОБМІН ҐАДЖЕТА

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на:

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

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;

- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (*надалі за текстом — Обмін*).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті www.support.ua 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 Пристрою, зокрема:
 - Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
 - відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
 - сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
 - IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,

- здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника;
- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) місяців з моменту придбання Сервісу.

ОХОРОНА, ВІДМІНА!

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Пристроєм на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) вартості придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (надалі за текстом — Обмін).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.

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 Пристрою;
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- відсутності слідів використання Пристрою, в тому числі збережено товарний вигляд, споживчі та функціональні властивості Пристрою, а також його комплектацію;
- Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника (є обов'язковою для технічно складних побутових товарів);
- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

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

- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з 15 (п'ятнадцятого) дня від дати придбання Сервісу і триває до повного виконання сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати набрання чинності Сервісом.

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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень¹¹ Пристрою, в тому числі таких, що виникли внаслідок перепадів напруги, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом — Ремонт);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- 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 Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.

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.

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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості⁷ придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем *(надалі за текстом — Обмін 75%)*.

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

АБО

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Умови надання послуг:

- Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку

спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

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

Порядок та строки надання послуг:

Послуга «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 Пристрою, зокрема:
 - Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
 - відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
 - сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
 - IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,
 - здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника (за наявності);
- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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 випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

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

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані

роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», 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 Пристрій Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 75%», яка передбачає обмін Пристроєм на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 75% від номінальної вартості придбаного Пристрою. Зазначена можливість діє відповідно до умов та строків, передбачених даним Сервісом.

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.

TOTAL ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на:

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

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень¹¹ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених деталей та запасних частин (надалі за текстом – *Ремонт*);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту (надалі за текстом — *Обмін 80%*);

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) вартості⁷ придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (надалі за текстом — *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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Сервісу¹⁵;
- негарантійності випадку⁴, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;

- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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 Пристрою, зокрема:
 - Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
 - відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
 - сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
 - IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,
 - здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника;
- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;

надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін 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:

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.

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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою 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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

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

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний» або «Обмін» 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:**

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою 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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

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

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний» або «Обмін» 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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- 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 Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

Ремонт Пристрою — усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Пристрою 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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

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

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

Застереження:

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний» або «Обмін» 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 пристроїв, які були раніше у використанні (вжитку), надалі за текстом — Пристрій:

- Пристрої марки «Apple», зокрема: MacBook, iPhone, iPad, Apple Watch, AirPods;
- Ноутбуки різних марок;
- Смарт-годинники різних марок;

Критерії, яким повинен відповідати Пристрій:

- 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 Пристрою Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

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 Пристрій, 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 Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом

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

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

Порядок та строки надання послуг:

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

- чинність Сервісу;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому гарантійний талон від Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

Гарантії та застереження:

Гарантії:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» 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.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА! 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 Пристрою (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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) вартості⁷ придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем *(надалі за текстом — Обмін 50%)*.

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

АБО

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

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

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 Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

Послуга «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 Пристрою, зокрема:
 - Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
 - відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
 - сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
 - IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,

- здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
- підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
- чинності Сервісу¹⁵;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника (за наявності);
- надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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 випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,

- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

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

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

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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:

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

- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», 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 Пристрій Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 50%», яка передбачає обмін Пристроєм на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 50% від номінальної вартості придбаного Пристрою. 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:

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.

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 — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальною вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) вартості⁷ придбаного Пристрою, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Пристрою вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем *(надалі за текстом — Обмін 75%)*.

У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

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

АБО

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

У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁴ випадках:

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Умови надання послуг:

- Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
- Передача Пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

Порядок та строки надання послуг:

Послуга «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 Пристрою, зокрема:

- Пристрій вмикається і завантажується коректна операційна система (за наявності),
 - екран Пристрою не розбитий і належно функціонує,
 - відсутні дефекти матриці (вицвілі жовті плями на матриці, засвітлені ділянки матриці, відшарування скла на передній панелі і т.д.),
 - сканер відбитку пальців належно функціонує (за наявності),
 - IMEI ідентифікується за допомогою комбінації * # 06 # і збігається з IMEI на корпусі Пристрою та/або серійний номер Пристрою збігається з серійним номером, зазначеним в гарантійному талоні та/або на упаковці виробника,
 - здійснений вихід з усіх облікових записів; не активований захист (умови для смартфонів);
- відсутності будь-яких порушень умов експлуатації Пристрою, його транспортування та зберігання, які визначаються та встановлюються виробником;
 - підтвердження того, що Пристрій не є відновленим;
 - чинності Сервісу¹⁵;
 - відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
 - надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі упаковки виробника (за наявності);
 - надання Замовником належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
 - надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
 - укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
 - надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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 випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;

- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки Продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики,
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

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

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», 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 Пристрій Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 75%», яка передбачає обмін Пристроєм на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 75% від номінальної вартості придбаного Пристрою. Зазначена можливість діє відповідно до умов та строків, передбачених даним Сервісом.

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 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 — Пристрій, 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 Пристрою — 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 якості першого налаштування Пристрою в магазині. Всі питання та претензії щодо якості першого налаштування повинні бути адресовані безпосередньо представникам Продавця у роздрібному магазині.

У гарантійних випадках:

Ремонт Пристрою — це усунення дефектів і поломок Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (*надалі за текстом — "Ремонт гарантійний"*).

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою — можливий виключно у гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

У негарантійних випадках:

Ремонт Пристрою — це усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальної вартості 5000 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості⁶ 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою, 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 Пристрою умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Пристрою та Сервісу;

- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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 Пристрою. 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 — Пристрій, 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 Пристрою — 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 якості першого налаштування Пристрою в магазині. Всі питання та претензії щодо якості першого налаштування повинні бути адресовані безпосередньо представникам Продавця у роздрібному магазині.

У гарантійних випадках:

Ремонт Пристрою — це усунення дефектів і поломок Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (надалі за текстом — "Ремонт гарантійний").

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста

відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою — можливий виключно у гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

У негарантійних випадках:

Ремонт Пристрою — це усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальної вартості 10000 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості⁶ 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;

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

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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою, 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 Пристрою умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Пристрою та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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 Пристрою. 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 — Пристрій, 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 Пристрою — 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 якості першого налаштування Пристрою в магазині. Всі питання та претензії щодо якості першого налаштування повинні бути адресовані безпосередньо представникам Продавця у роздрібному магазині.

У гарантійних випадках:

Ремонт Пристрою — це усунення дефектів і поломок Пристрою, включаючи заміну дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей, в гарантійних випадках (*надалі за текстом — Ремонт гарантійний*).

АБО

Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості⁷ придбаного Пристрою — можливий виключно у гарантійних випадках³, за умови недоцільності⁵ та/або неможливості⁶ здійснення Ремонту гарантійного, що встановлюється в процесі діагностики (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

У негарантійних випадках:

Ремонт Пристрою — це усунення пошкоджень Пристрою, 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 Пристрою на подарунковий сертифікат⁹ номінальної вартості 20000 грн. — можливий виключно протягом строку дії Сервісу, за умови неможливості⁶ 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Надання Замовником Пристрою в повній комплектності;
- Надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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 Сервісу¹⁵;
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹³, що підтверджує(ють) придбання Пристрою 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 Пристрою, 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 Пристрою умовам Сервісу, умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- Подання Замовником всіх необхідних розрахункових документів, що підтверджують придбання Пристрою та Сервісу;
- Укладення Замовником відповідного Договору міні з Виконавцем.

УВАГА! Послуга «Обмін негарантійний» здійснюється у випадках, коли ремонт Пристрою є неможливим або якщо Замовник відмовляється від доплати за ремонт, що перевищує фіксовану суму 20000 грн.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Пристрою, 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 Пристрою. 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 ПК ДЛЯ ГЕЙМЕРІВ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться послуги):

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

- Первинне налаштування Пристрою (надалі за текстом – Первинне налаштування), що включає:
 - Налаштування плану електроживлення
 - Налаштування вбудованого в систему ігрового режиму
 - Налаштування відеоадаптера на максимальну продуктивність
 - Відключення сервісних служб
 - Налаштування розкладу оновлення системи
 - Налаштування візуальних ефектів системи
 - Оптимізація роботи жорсткого диска
 - Встановлення та налаштування програм для захисту і оптимізації роботи Windows
 - Очищення й оптимізація операційної системи для підвищення швидкодії
 - Оновлення операційної системи
 - Оновлення всіх пакетів програм
 - Оновлення антивірусного програмного забезпечення
 - Діагностика та лікування від вірусів
 - Інсталяція іншого програмного забезпечення
 - Повна діагностика системи для виявлення проблем, які не були помічені користувачем

- Налаштування для здійснення онлайн трансляцій на майданчиках YouTube або Twitch за допомогою програми OBS Studio (*надалі за текстом – Додаткове налаштування*), що включає:
 - Встановлення програми, плагінів
 - Налаштування програми під конфігурацію Пристрою та мережі Інтернет
 - Налаштування звуку
 - Захоплення джерел (якщо чорний екран і т.д.)
 - Вирішення проблем із запуском стріму або локального запису
 - Тестовий запуск першого стріму
 - Встановлення сповіщень донату
 - Встановлення сповіщень підписників
- Навчання Замовника функціям та можливостям Пристрою, операційної системи Windows, запуску онлайн-трансляцій (*надалі за текстом – Навчання Замовника*);
- Цілодобова телефонна підтримка (*надалі за текстом – Телефонна підтримка*), що включає надання консультацій Замовнику по телефону, з наступних питань:
 - технічна консультація з використання Пристрою;
 - навчання правильному користуванню Пристроєм;
 - поради щодо швидкого вирішення проблем із Пристроєм.
- Цілодобова онлайн підтримка (*надалі за текстом – Онлайн підтримка*), що включає:
 - оптимізація роботи операційної систем;
 - вирішення проблем з несправним програмним забезпеченням;
 - видалення програм, що заважають нормальній роботі операційної системи;
 - оновлення програмного забезпечення;
 - відновлення видаленої інформації;
 - встановлення, налаштування та видалення платного програмного забезпечення, за умови надання Виконавцю Замовником носія та ліцензійних ключів до даного програмного забезпечення.

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті www.support.ua, протягом 48 годин з моменту звернення Замовника, при цьому:

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

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

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

Перелік таких умов та їх наявність уточнюється у Замовника представниками Виконавця після отримання замовлення від Замовника.

Увага! У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Сервісу.

Гарантії та застереження:

- В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.
- Найменування, кількість та конфігурація програм, що встановлюються Виконавцем в межах даного Сервісу, за необхідності, можуть бути змінені Виконавцем на власний розсуд.

- Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.
- Додаткові супутні послуги (роботи) замовляються та оплачуються Замовником згідно умов Договору та Додатку № 2 до нього.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту придбання Сервісу.

ДИСТАНЦІЙНЕ НАЛАШТУВАННЯ SMART TV**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться послуги):**

Дія Сервісу розповсюджується на телевізори з функцією Smart TV, надалі за текстом – Пристрій.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті www.support.ua, 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 14 (чотирнадцяти) 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 — Пристрій.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Цілодобова телефонна підтримка — надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою (надалі за текстом — *Телефонна підтримка*).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті www.support.ua, 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.