

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

**ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»**

\_\_\_\_\_ / Геря Г.Р. /

**«28» листопада 2025 року**



## **ДОДАТОК № 1**

# **ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)**

### **ЗМІСТ**

[Визначення термінів](#)

[Загальні застереження та гарантії](#)

[«ЗАЛІЗНИЙ СПОКІЙ» НА 1 РІК](#)

[«ЗАЛІЗНИЙ СПОКІЙ» НА 2 РОКИ](#)

[«ЗАЛІЗНИЙ СПОКІЙ» НА 3 РОКИ](#)

## ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1. **Товар** — матеріальний об'єкт, що підлягає обслуговуванню в рамках Сервісу та відповідає його умовам, включаючи, але не обмежуючись: електронними гаджетами, побутовою технікою, комп'ютерним обладнанням, дитячими іграшками, іншими механічними та електронними виробами, які належать Замовникові на праві власності та щодо яких Виконавцем надаються послуги/роботи відповідно до цього Договору та Додатку 1.
2. **Аналогічний Товар** — Товар, того ж виду (типу), марки та моделі, або, у випадку відсутності на ринку України такого, Товар того ж виду (типу) з аналогічними основними технічними характеристиками, вартістю, не вище, ніж номінальна вартість Товару.
3. **Дефект Товару** — виробничий недолік елементів і деталей Товару, який порушує і/або впливає на якість працездатності Товару;
4. **Діагностика** — комплексна перевірка та огляд Товару з метою виявлення дефектів, поломок, пошкоджень, а також визначення відповідності Товару умовам цього Договору та/або Сервісу. Діагностика може включати тестування функціональності, перевірку зовнішнього стану, виконання технічних вимірювань та інші дії, необхідні для встановлення причин несправності або стану Товару.
5. **Гарантійний випадок** — це ситуація, коли Товар не може нормально функціонувати або його працездатність була порушена внаслідок дефектів, які виникли через виробничі недоліки або в процесі природного зносу його елементів і деталей, який не виходить за межі очікуваного рівня зношування, визначеного виробником. Гарантійний випадок розглядається за умови, що Товар був використаний відповідно до встановлених виробником умов експлуатації, транспортування та зберігання, і при цьому не було виявлено порушень цих умов з боку Замовника або третіх осіб.
6. **Негарантійний випадок** — це ситуація, коли Товар виходить з ладу або втрачає свою функціональність внаслідок обставин, які не підпадають під умови гарантії, встановленої виробником. Негарантійні випадки включають, але не обмежуються:

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

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

7. **Недоцільність ремонту** — випадок, коли вартість ремонту (що включає вартість робіт, вартість деталей, запасних частин та елементів, а також вартість додаткових витрат Виконавця, пов'язаних з наданням послуг) становить 75% і більше вартості Товару, визначеної в розрахунковому документі.
8. **Неможливість ремонту** — відсутність у Виконавця технічних можливостей проведення ремонту, що залежить від типу пошкодження (чи підлягає воно усуненню), відсутності необхідних деталей, запасних частин та елементів на території України та ін.
9. **Номінальна вартість** — вартість Товару, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Товару, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.
10. **Однотимчасне придбання** — придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.
11. **Подарунковий сертифікат** — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного

оціночній вартості Товару, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міні.

12. **Поломка Товару** — відсутність функціональної працездатності Товару, яка виникла внаслідок дефекту Товару або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Товару.
13. **Пошкодження Товару** — деформація/механічне пошкодження Товару, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Товару.
14. **Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю** — пошкодження, що є наслідком дій (бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).
15. **Розрахунковий документ** — фіскальний чек, товарний чек квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, (в тому числі електронний), виданий продавцем, банком чи фінансовою установою), що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Товару та оплати Сервісу.
16. **Умисне пошкодження** — пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.
17. **Чинність Сервісу** — дійсність Сервісу на момент звернення Замовника, що підтверджується сукупністю наступних умов: Сервіс придбано в магазині-партнері або у Виконавця, що підтверджується відповідними документами, Сервіс придбано до техніки, на яку розповсюджується дія Сервісу, на момент звернення Замовника не закінчився строк (термін) його дії (в тому числі й достроково), Сервіс був своєчасно та коректно активований (за наявності вимоги обов'язкової активації Сервісу).

## ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ

### ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:

1. Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ<sup>13</sup>, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі<sup>13</sup>, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа та свою контактну інформацію.
2. Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю чистий Товар. Під чистотою Товару розуміється відсутність на його поверхні та всередині будь-яких забруднень, включаючи, але не обмежуючись: пилом, брудом, жирними плямами, залишками їжі, рідинами, сторонніми предметами, комахами або слідами їхньої життєдіяльності, а також іншими речовинами, що можуть перешкоджати наданню послуг. Товар також не повинен мати стійких неприємних запахів, що унеможливають або ускладнюють його обслуговування. У випадку надання Товару, що не відповідає зазначеним вимогам, Виконавець має право відмовити у наданні послуг до моменту приведення Товару у належний стан.
3. Для надання послуг передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний на вимогу Виконавця надати фотографії Товару з усіх сторін для фіксації його стану перед відправленням до Виконавця. Фотографії мають бути чіткими та високої якості, що дозволяє визначити зовнішній стан Товару. Ненадання таких фотографій може бути підставою для відмови у прийнятті Товару для надання послуг.
4. Замовник зобов'язаний перед відправкою Товару до сервісного центру Виконавця відключити всі функції "батьківського контролю" на Товарі. Ця вимога стосується наступних типів Товарів: смартфони, планшети, персональні комп'ютери, ноутбуки, телевізори з функцією Smart TV та ігрові консолі. У випадку невиконання цієї умови, Виконавець має право відмовити у наданні

послуг (виконанні робіт) до моменту відключення "батьківського контролю" Замовником. У такому випадку строки надання послуг (виконання робіт) відкладаються до моменту виконання цієї умови. У випадку, якщо Замовник відмовляється або не може виконати цю умову, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконані роботи протягом 6 місяців.

5. Замовник зобов'язаний перед відправкою Товарів бренду Apple, таких як iPhone, iPad, MacBook, Apple Watch та інші Товари, відключити функцію "Пошук мого iPhone" (Find My iPhone) в локаторі. У випадку невиконання цієї умови, Виконавець має право відмовити у наданні послуг (виконанні робіт) до моменту відключення цієї функції Замовником. У такому випадку строки надання послуг (виконання робіт) відкладаються до моменту виконання цієї умови. У випадку, якщо Замовник відмовляється або не може виконати цю умову, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконані роботи протягом 6 місяців.
6. Замовник зобов'язаний надати правильний пароль для доступу до Товару, якщо такий захищений паролем. У випадку надання неправильного пароля або відмови/неможливості надати пароль, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконані роботи протягом 6 місяців.
7. Передача Товару на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісами, здійснюється самостійно Замовником через відділення перевізника або шляхом замовлення кур'єрської доставки за адресою Замовника, яку забезпечує перевізник. Транспортування Товару в обох напрямках здійснюється за рахунок Замовника, якщо інше прямо не передбачено Сервісом.
8. Повторна або додаткова відправка Товару, що здійснюється з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань, (наприклад, відмова Замовника надати необхідні дані для виконання послуг, повторне відправлення після відмови від послуг, відправлення частин комплекту окремо), вартість такої відправки здійснюється за рахунок Замовника.
9. Діагностика, тобто комплексна перевірка, огляд Товару на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності Товару умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та/або Сервісу, здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту поставки Товару до сервісного центру.

10. 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.
11. У випадку якщо після проведення діагностики Товару Замовник відмовляється від подальшого ремонту, обміну на сертифікати або заміни Товару на аналогічний, або якщо Замовник після надання згоди на здійснення ремонту звертається з вимогою повернути йому Товар до завершення ремонтних робіт, Виконавець повертає Товар у тому вигляді, у якому він залишився після проведення діагностики або на момент припинення ремонтних робіт. Якщо під час діагностики або у процесі ремонту Товар був повністю або частково розібраний, Замовник отримує Товар у розібраному стані. Виконавець не несе відповідальності за подальшу збірку або працездатність Товару після його повернення Замовнику.

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

12. Строки надання послуг, передбачені Сервісами, вказані без урахування строку доставки Товару до та від Виконавця. Відлік будь-якого строку починається з дня наступного за днем отримання Товару Виконавцем та закінчуються днем відправлення Товару або ж подарункового сертифікату<sup>9</sup>/аналогічного Товару<sup>1</sup> Виконавцем. Якщо інше прямо не визначено умовами Сервісу, у випадку якщо останній день строку припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, що визначений відповідно до законодавства, днем закінчення строку є перший за ним робочий день.
13. Усі строки надання послуг (виконання робіт), передбачених Сервісами Виконавця, включаючи, але не обмежуючись: послугами ремонту, діагностики, обміну Пристроєм, виїзними та дистанційними послугами, можуть бути

пролонговані Виконавцем у випадку об'єктивної неможливості їх надання у встановлений строк з причин, що не залежать від волі Виконавця, зокрема: відсутність необхідних запчастин або комплектуючих, відсутність технічної можливості, складність робіт, несприятливі погодні умови, а також інші обґрунтовані обставини. У такому випадку Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про факт та орієнтовний строк пролонгації не пізніше наступного робочого дня з моменту виявлення таких обставин.

14. Після завершення виконаних робіт та надання послуг Виконавець зобов'язується відправити Товар Замовнику протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Замовника необхідних реквізитів для відправки (адреса, контактна інформація тощо). У разі, якщо Замовник не надасть необхідних реквізитів у встановлений строк, Виконавець не несе відповідальності за затримку відправлення Товару.
15. 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.
16. **Особливості надання послуг для комплектів Товарів:**
  - У разі придбання сервісу разом із комплектом Товарів (два або більше Товари, що реалізуються як єдиний товарний набір за однією ціною та одним розрахунковим документом), сервіс поширюється на весь комплект як єдиний об'єкт обслуговування.
  - У разі виходу з ладу або пошкодження одного Товару з комплекту замовник зобов'язаний надати весь комплект у повній комплектації для здійснення ремонту або обміну.
  - Якщо сервіс передбачає одноразовий ремонт або обмін Товару, послуга ремонту може бути надана лише одному Товару з комплекту за вибором замовника. У разі визнання ремонту недоцільним або неможливим здійснюється обмін усього комплекту на сертифікати або новий комплект відповідно до умов сервісу.
  - Якщо сервіс передбачає багаторазовий ремонт, кожен Товар із комплекту може бути відремонтований у межах умов сервісу. Якщо ремонт неможливий

або недоцільний, здійснюється обмін усього комплекту на сертифікати або новий комплект відповідно до умов сервісу.

- Незалежно від того, чи сервіс передбачає одноразовий чи багаторазовий ремонт, після обміну всього комплекту на сертифікати або новий комплект сервіс вважається виконаним у повному обсязі та припиняє свою дію.
- Для отримання послуги замовник зобов'язаний надати розрахунковий документ, що підтверджує одночасне придбання комплекту та сервісу.
- Усі інші умови надання послуг визначаються згідно з положеннями відповідного сервісу та Договору.

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

- виявлення в процесі діагностики умисного пошкодження<sup>14</sup> Товару та/або пошкодження Товару в зв'язку з грубою необережністю<sup>12</sup>;
- виявлення в процесі діагностики втручання третіх осіб, тобто будь-якого втручання або спроби втручання в Товар (в тому числі, але не обмежуючись ремонту / спроби ремонту), здійснених власником / користувачем Товару, неавторизованим сервісним центром або будь-якою іншою особою, що, зокрема, підтверджується відсутністю пломб виробника та документів, які підтверджують гарантійний ремонт;
- у випадку, коли Товар або Товар вважається повністю знищеним, що включає, але не обмежується випадками, коли Товар розбитий на дрібні шматки, повністю згорів, або зазнав інших форм непоправного фізичного пошкодження, що робить неможливим його ремонт або відновлення. Під повним знищенням Товару розуміється стан, при якому Товар втратив всі функції, властивості або характеристики, які необхідні для його нормального використання, експлуатації або відновлення до робочого стану, і тому вважається непридатним до подальшого використання чи ремонту;
- якщо товар передано до сервісного центру пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту виявлення пошкодження, Виконавцю може бути відмовлено у наданні послуг (виконанні робіт) за цим Договором. У випадку пошкодження товару, пов'язаного з вологою або потраплянням рідини, Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця про таке пошкодження негайно, але не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту його виявлення;

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

### **ЗАГАЛЬНІ ГАРАНТІЇ:**

1. Виконавець гарантує якість 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).
2. Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якого товару вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався Товар та Сервіс.
3. 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.
4. 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

### «ЗАЛІЗНИЙ СПОКІЙ» НА 1 РІК

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

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

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно<sup>8</sup> з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбавається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

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

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

АБО

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

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

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

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

#### **Гарантії та застереження:**

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

- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт» або «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

#### **Термін дії Сервісу:**

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

### **«ЗАЛІЗНИЙ СПОКІЙ» НА 2 РОКИ**

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

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

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно<sup>8</sup> з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

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

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

АБО

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

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

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

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

#### **Гарантії та застереження:**

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

#### **Термін дії Сервісу:**

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 2 (два) роки. Якщо Сервіс придбано після дати

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

## «ЗАЛІЗНИЙ СПОКІЙ» НА 3 РОКИ

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

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

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як одночасно<sup>8</sup> з придбанням Товару, так і протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати його придбання. При цьому Товар, для якого придбається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

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

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

АБО

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

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

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

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0800-30-50-24 або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua) за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу.

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку<sup>4</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

**Гарантії та застереження:**

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

#### **Термін дії Сервісу:**

У разі одночасного придбання Сервісу та Товару дія Сервісу розпочинається з дати придбання Товару та триває 3 (три) роки. Якщо Сервіс придбано після дати придбання Товару, але в межах 30 (тридцяти) календарних днів з моменту його придбання, дія Сервісу розпочинається на 31-й календарний день з дати придбання Сервісу та триває 3 (три) роки.