

ЗАТВЕРДЖЕНО:
ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»

_____ / Геря Г.Р. /

«16» лютого 2026 року



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

ЗМІСТ

[Визначення термінів](#)

[Загальні застереження та гарантії](#)

Супроводжувальні Сервіси:

[БІ-МАЙСТЕРНЯ](#)

[БІ-ОБМІН](#)

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

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

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

- 7. Недоцільність ремонту** — випадок, коли вартість ремонту (що включає вартість робіт, вартість деталей, запасних частин та елементів, а також вартість додаткових витрат Виконавця, пов'язаних з наданням послуг) становить 75% і більше вартості Товару, визначеної в розрахунковому документі.
- 8. Неможливість ремонту** — відсутність у Виконавця технічних можливостей проведення ремонту, що залежить від типу пошкодження (чи підлягає воно усуненню), відсутності необхідних деталей, запасних частин та елементів на території України та ін.
- 9. Номінальна вартість** — вартість Товару, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Товару, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.
- 10. Одночасне придбання** — придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.
- 11. Подарунковий сертифікат** — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного оціночній вартості Товару, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міні.
- 12. 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).

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

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

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

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

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

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:

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

Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на 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. У випадку якщо Замовник передає Виконавцю Товар, на поверхні або в комплектації якого наявні аксесуари (в тому числі але не обмежуючись: захисні плівки, захисне скло, декоративні елементи, наклейки тощо), Замовник усвідомлює та погоджується з тим, що для цілей належного виконання діагностики та/або ремонту, такі аксесуари можуть бути демонтовані (зняті) фахівцями Виконавця або підрядних організацій у сервісних центрах без додаткового погодження з Замовником. При цьому Виконавець не несе відповідальності за збереження, повернення або пошкодження зазначених аксесуарів у процесі їх зняття та/або виконання діагностики, ремонту або інших дій з надання послуг. Замовник, передаючи Товар із вказаними аксесуарами, підтверджує свою згоду з цим положенням.
8. Передача Товару на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісами, здійснюється самостійно Замовником через відділення перевізника або шляхом замовлення кур'єрської доставки за адресою Замовника, яку забезпечує перевізник. Транспортування Товару в обох напрямках здійснюється за рахунок Виконавця, якщо інше прямо не передбачено Сервісом.
9. Повторна або додаткова відправка Товару, що здійснюється з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань, (наприклад, відмова Замовника надати необхідні дані для виконання послуг, повторне відправлення після відмови від послуг, відправлення частин комплекту окремо), вартість такої відправки здійснюється за рахунок Замовника.
10. Діагностика, тобто комплексна перевірка, огляд Товару на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності Товару умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та/або Сервісу, здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту поставки Товару до сервісного центру.
11. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики за результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
12. У випадку якщо після проведення діагностики Товару Замовник відмовляється від подальшого ремонту, обміну на сертифікати або заміни Товару на аналогічний, або якщо

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

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

13. Строки надання послуг, передбачені Сервісами, вказані без урахування строку доставки Товару до та від Виконавця. Відлік будь-якого строку починається з дня наступного за днем отримання Товару Виконавцем та закінчуються днем відправлення Товару або ж подарункового сертифікату / аналогічного Товару Виконавцем. Якщо інше прямо не визначено умовами Сервісу, у випадку якщо останній день строку припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, що визначений відповідно до законодавства, днем закінчення строку є перший за ним робочий день.
14. Усі строки надання послуг (виконання робіт), передбачених Сервісами Виконавця, включаючи, але не обмежуючись: послугами ремонту, діагностики, обміну Пристроєм, виїзними та дистанційними послугами, можуть бути пролонговані Виконавцем у випадку об'єктивної неможливості їх надання у встановлений строк з причин, що не залежать від волі Виконавця, зокрема: відсутність необхідних запчастин або комплектуючих, відсутність технічної можливості, складність робіт, несприятливі погодні умови, а також інші обґрунтовані обставини. У такому випадку Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про факт та орієнтовний строк пролонгації не пізніше наступного робочого дня з моменту виявлення таких обставин.
15. Після завершення виконаних робіт та надання послуг Виконавець зобов'язується відправити Товар Замовнику протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Замовника необхідних реквізитів для відправки (адреса, контактна інформація тощо). У разі, якщо Замовник не надасть необхідних реквізитів у встановлений строк, Виконавець не несе відповідальності за затримку відправлення Товару.
16. Замовник усвідомлює та погоджується з тим, що після надання йому Виконавцем подарункових сертифікатів у рамках виконання Сервісу, відповідальність за ознайомлення з умовами користування відповідними сертифікатами (включаючи, але не обмежуючись: строк дії, правила використання, обмеження щодо асортименту та інші умови) покладається виключно на Замовника. Виконавець не несе відповідальності за будь-які наслідки, що виникли внаслідок необізнаності Замовника з умовами використання сертифікатів,

встановленими відповідною торговельною мережею, що є емітентом таких сертифікатів та/або приймає їх до використання.

17. Договір міні – викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), укладається з Виконавцем шляхом прийняття в цілому його умов в порядку, визначеному безпосередньо в Договорі міні.

18. **Особливості надання послуг для комплектів Товарів:**

- У разі придбання сервісу разом із комплектом Товарів (два або більше Товари, що реалізуються як єдиний товарний набір за однією ціною та одним розрахунковим документом), сервіс поширюється на весь комплект як єдиний об'єкт обслуговування.
- У разі виходу з ладу або пошкодження одного Товару з комплекту замовник зобов'язаний надати весь комплект у повній комплектації для здійснення ремонту або обміну.
- Якщо сервіс передбачає одноразовий ремонт або обмін Товару, послуга ремонту може бути надана лише одному Товару з комплекту за вибором замовника. У разі визнання ремонту недоцільним або неможливим здійснюється обмін усього комплекту на сертифікати або новий комплект відповідно до умов сервісу.
- Якщо сервіс передбачає багаторазовий ремонт, кожен Товар із комплекту може бути відремонтований у межах умов сервісу. Якщо ремонт неможливий або недоцільний, здійснюється обмін усього комплекту на сертифікати або новий комплект відповідно до умов сервісу.
- Незалежно від того, чи сервіс передбачає одноразовий чи багаторазовий ремонт, після обміну всього комплекту на сертифікати або новий комплект сервіс вважається виконаним у повному обсязі та припиняє свою дію.
- Для отримання послуги замовник зобов'язаний надати розрахунковий документ, що підтверджує одночасне придбання комплекту та сервісу.
- Усі інші умови надання послуг визначаються згідно з положеннями відповідного сервісу та Договору.

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

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

- **Замовнику повернуто кошти за Товар** — відповідний Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними у повному обсязі без додаткових компенсацій.
- **Замінено Товар на новий або аналогічний** — дія Сервісу може бути продовжена на замінний Товар у разі, якщо на момент першого звернення Замовника до Виконавця після такої заміни, одночасно виконуються всі наведені нижче умови:
 - Замовник надає розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу;

- Замовник надає офіційний документ, що підтверджує здійснення заміни Товару в межах гарантії (акт заміни, видаткова накладна або інший документ, виданий авторизованим сервісним центром);
- замінний Товар є новим, тієї ж марки та моделі, що й первинно придбаний Товар;
- замінний Товар відповідає вимогам, передбаченим відповідним Сервісом (наявність серійного номера або IMEI, технічний стан, комплектність тощо);
- строк дії Сервісу на дату звернення не завершився відповідно до його умов.

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

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

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

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

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

ЗАГАЛЬНІ ГАРАНТІЇ:

1. Виконавець гарантує якість наданих послуг (виконаних робіт) та встановлює гарантійний термін на:
 - надані послуги (виконані роботи) протягом 6 (шести) місяців з моменту прийняття послуг (робіт) Замовником;
 - матеріали, застосовані під час надання послуг (виконання робіт), протягом 3 (трьох) місяців з моменту прийняття послуг (робіт) Замовником.Ці гарантійні терміни діють за умови подальшого дотримання Замовником умов експлуатації, зберігання та транспортування Товару, передбачених виробником такого Товару, якщо інший строк не передбачений Сервісом.
2. Подарунковий сертифікат, наданий Замовником в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якого товару вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифікату виключно в магазині, де придбавався 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

БІ-МАЙСТЕРНЯ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

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

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

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

(*надалі за текстом — Заміна батареї*).

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Обмін», «Заміна батареї» або «Заміна компонентів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані

Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково, і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

Термін дії Сервісу:

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

БІ-ОБМІН

Товар, щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Обмін Товару на подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, — можливий за умови відповідності Товару вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укладення Договору міні з Виконавцем (надалі за текстом — Обмін).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

Гарантії та застереження:

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

Термін дії Сервісу:

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