

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

**/Геря Г.Р. /**

**«13» травня 2026 року**



## **ДОДАТОК № 1**

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

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

#### **ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

**<sup>1</sup>Аналогічний 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.

**<sup>2</sup>Втручання третіх осіб** — будь-яке втручання або спроба втручання в Пристрій (в тому числі, але не обмежуючись ремонт / спроба ремонту), здійснені власником / користувачем Пристрою, неавторизованим сервісним центром або будь-якою іншою особою, що, зокрема, підтверджується відсутністю пломб виробника та документів, які підтверджують гарантійний ремонт.

**<sup>3</sup>Гарантійний випадок** — вихід з ладу Пристрою, в зв'язку виробничим недоліком елементів і деталей Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою, за умови користування Пристроєм в порядку та на умовах, встановлених виробником, в тому числі, відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником

**<sup>4</sup>Дефект Пристрою** — виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою;

**<sup>5</sup>Діагностика Пристрою** — це комплексна перевірка, огляд Пристрою на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності Пристрою умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та/або Сервісу, що здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками.

**<sup>6</sup>Договір міни** — договір, за яким кожна із сторін зобов'язується передати другій стороні у власність один товар в обмін на інший товар, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти

(пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником Заяви на укладення Договору міні встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику<sup>5</sup>.

**<sup>7</sup>Залиття Пристрою** — потрапляння будь-якої рідини та/або вологи (в тому числі й пару) в/на Пристрій, що призвело або може призвести до часткової або повної втрати працездатності Пристрою та/або окремих його складових частин.

**<sup>8</sup>Негарантійний випадок** — вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням, ударом, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою та втрати основної гарантії виробника.

**<sup>9</sup>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 Пристрою, визначеної в розрахунковому документі.

**<sup>10</sup>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.

**<sup>11</sup>Номінальна вартість** — вартість Пристрою, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Пристрою, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

**<sup>12</sup>Однчасна поломка / пошкодження батареї та дисплейного модуля Пристрою** — наявність на момент проведення діагностики Пристрою поломки / пошкодження батареї та поломка / пошкодження дисплейного модуля Пристрою.

**<sup>13</sup>Однчасне залиття та механічне пошкодження Пристрою** — наявність на момент проведення діагностики Пристрою залиття Пристрою та пошкодження Пристрою.

**<sup>14</sup>Однчасне придбання** — придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.

**<sup>15</sup>Поломка Пристрою** — відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

**<sup>16</sup>Пошкодження Пристрою** — деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

**<sup>17</sup>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).

**<sup>18</sup>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 Пристрою / оплати послуг (робіт) у мережі магазинів – партнера «COMFY».

**<sup>19</sup>Умисне пошкодження** — пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

**<sup>20</sup>Чинність Сервісу** — дійсність Сервісу на момент звернення Замовника, що підтверджується сукупністю наступних умов: Сервіс придбано в магазині-партнері «COMFY» 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).

<sup>21</sup>**Подарунковий сертифікат** — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного вартості Пристрою, визначеного у відповідності з умовами Сервісу та Договору міни.

## СЕРВІС

### «ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП»

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

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

надалі за текстом — Пристрій (застосовується в межах цього Сервісу), що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>14</sup> з Сервісом.

#### 2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:

2.1. **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*).

2.2. **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*).

#### 2.3. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних<sup>3</sup> випадках:

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** — здійснення обміну Пристрою на аналогічний<sup>1</sup> на підставі Договору міни (надалі за текстом — *Заміна гарантійна*).

#### 2.4. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>8</sup> випадках:

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (надалі за текстом — *Ремонт*);

#### АБО

**Заміна Пристрою на аналогічний<sup>1</sup>** — здійснення обміну Пристрою на аналогічний<sup>1</sup> на підставі Договору міни за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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!**

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

##### 3.1. Умови надання послуг:

3.1.1. 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](http://www.support.ua).

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ<sup>18</sup>, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, 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>18</sup>, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа<sup>18</sup> та свою контактну інформацію.

3.1.3. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.

3.1.4. Діагностика<sup>5</sup> здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики<sup>5</sup> 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<sup>5</sup> з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику<sup>5</sup> 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).

## **3.2. Порядок та строки надання послуг:**

3.2.1. **Послуга «Телефонна підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 2 годин з моменту звернення Замовника.

3.2.2. **Послуга «Онлайн підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 12 годин з моменту звернення Замовника.

3.2.3. **Послуга «Ремонт»** надається один раз протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики<sup>5</sup> за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

3.2.4. **Послуга «Заміна гарантійна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики<sup>5</sup> за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,

- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні<sup>6</sup> з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**3.2.5. Послуга «Заміна негарантійна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики<sup>5</sup> за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- негарантійний випадок<sup>8</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні<sup>6</sup> з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

## **4. Гарантії та застереження:**

### **4.1. Гарантії:**

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

4.1.2. Виконавець гарантує якість послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

### **4.2. Застереження:**

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

4.2.2. 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.

4.2.3. Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт» (в незалежності від типу / виду / складності ремонту), або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна» протягом всього строку його дії.** 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.

#### 4.2.5. **УВАГА! Дія цього Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:**

- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> умисного пошкодження<sup>19</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю<sup>17</sup>,
- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> втручання третіх осіб<sup>2</sup>,
- одночасна<sup>12</sup> поломка<sup>15</sup> / пошкодження<sup>16</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне<sup>13</sup> залиття<sup>7</sup> та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження<sup>16</sup> Пристрою. При цьому про пошкодження<sup>16</sup> Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження<sup>16</sup>.

**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.**

#### **5. Вартість Сервісу:**

15% від повної вартості пристрою (без врахування акційних пропозицій), щодо якого купується Сервіс.

#### **6. 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.

### **СЕРВІС**

#### **«МАКСИМАЛЬНИЙ ЗАХИСТ»**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ ноутбуки,

надалі за текстом — Пристрій (застосовується в межах цього Сервісу), що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>14</sup> з Сервісом.

#### **2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:**

##### **2.1. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних<sup>3</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>4</sup> і поломок<sup>15</sup> 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<sup>21</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

## **2.2. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>8</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*;

### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>21</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту негарантійного *(надалі за текстом — Обмін негарантійний)*.

## **2.3. За бажанням Замовника протягом строку дії Сервісу:**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат** — обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>21</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою, незалежно від фактичного технічного та/або зовнішнього стану Пристрою, наявності чи відсутності гарантійного<sup>3</sup> або негарантійного<sup>8</sup> випадку, поломок<sup>15</sup>, дефектів<sup>4</sup>, пошкоджень<sup>16</sup>, працездатності або непрацездатності Пристрою, за умови чинності Сервісу<sup>20</sup> та фактичної передачі Пристрою Виконавцю *(надалі за текстом — Обмін за бажанням Замовника)*.

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

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

### **3.1. Умови надання послуг:**

3.1.1. 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](http://www.support.ua).

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ<sup>18</sup>, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

3.1.3. Для надання послуг, передбачених п. 2.1., п. 2.2. та п. 2.3. цього Сервісу, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів, якщо це є технічно можливим з урахуванням фактичного стану Пристрою.

3.1.4. Діагностика<sup>5</sup> здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики<sup>5</sup> 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<sup>5</sup> з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику<sup>5</sup> 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).

### **3.2. Порядок та строки надання послуг:**

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

- чинність Сервісу<sup>20</sup>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**3.2.2. Послуга «Обмін гарантійний»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики<sup>5</sup> за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні<sup>6</sup> з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

**3.2.5. Послуга «Обмін за бажанням Замовника»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня передачі Пристрою Виконавцю та/або проведення його огляду/ідентифікації за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- наявності волевиявлення Замовника щодо отримання послуги «Обмін за бажанням Замовника»;
- фактичної передачі Замовником Пристрою Виконавцю;
- можливості ідентифікації Пристрою як Пристрою, щодо якого придбано Сервіс;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні<sup>6</sup> з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

При цьому фактичний технічний та/або зовнішній стан Пристрою, наявність чи відсутність гарантійного<sup>3</sup> або негарантійного<sup>8</sup> випадку, поломок<sup>15</sup>, дефектів<sup>4</sup>, пошкоджень<sup>16</sup>, працездатність або непрацездатність Пристрою не є підставою для відмови у наданні послуги «Обмін за бажанням Замовника», за умови дотримання Замовником інших умов цього Сервісу.

## **4. Гарантії та застереження:**

### **4.1. Гарантії:**

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

4.1.2. 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).

### **4.2. Застереження:**

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

4.2.2. 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.

4.2.3. Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

4.2.4. **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги: «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін за бажанням Замовника» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої із зазначених 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.

**4.2.5. УВАГА! Дія цього Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:**

- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> умисного пошкодження<sup>19</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю<sup>17</sup>,
- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> втручання третіх осіб<sup>2</sup>,
- одночасна<sup>12</sup> поломка<sup>15</sup> / пошкодження<sup>16</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне<sup>13</sup> залиття<sup>7</sup> та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження<sup>16</sup> Пристрою. При цьому про пошкодження<sup>16</sup> Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження<sup>16</sup>.

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, **крім випадку звернення Замовника за послугою «Обмін за бажанням Замовника», передбаченою п. 2.3 цього Сервісу.**

Положення цього пункту не застосовуються до послуги «Обмін за бажанням Замовника», за умови фактичної передачі Замовником Пристрою Виконавцю та можливості ідентифікації такого Пристрою як Пристрою, щодо якого було придбано Сервіс.

**5. Вартість Сервісу:**

30% від повної вартості пристрою (без врахування акційних пропозицій), щодо якого купується Сервіс.

**6. 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.

**СЕРВІС****«РЕМОНТ ВІД SUPPORT.UA 24 МІСЯЦІ ANDROID»****1. Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони з операційною системою Android, надалі за текстом — Пристрій (застосовується в межах цього Сервісу), що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>14</sup> з Сервісом.

**2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:****2.1. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних<sup>3</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>4</sup> і поломок<sup>15</sup> 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<sup>21</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту гарантійного (надалі за текстом — *Обмін гарантійний*).

## **2.2. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>8</sup> випадках:**

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (надалі за текстом — *Ремонт негарантійний*);

### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>21</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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!**

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

### **3.1. Умови надання послуг:**

3.1.1. 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](http://www.support.ua).

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ<sup>18</sup>, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

3.1.3. Для надання послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. цього Сервісу, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.

3.1.4. Діагностика<sup>5</sup> здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики<sup>5</sup> 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<sup>5</sup> з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику<sup>5</sup> 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).

### **3.2. Порядок та строки надання послуг:**

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

- чинність Сервісу<sup>20</sup>;

- гарантійності випадку<sup>3</sup>, 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

**3.2.2. Послуга «Обмін гарантійний»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики<sup>5</sup> за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні<sup>6</sup> з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

## **4. Гарантії та застереження:**

### **4.1. Гарантії:**

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

4.1.2. 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).

#### **4.2. Застереження:**

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

4.2.2. 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.

4.2.3. Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «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.

#### **4.2.5. УВАГА! Дія цього Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:**

- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> умисного пошкодження<sup>19</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю<sup>17</sup>,
- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> втручання третіх осіб<sup>2</sup>,
- одночасна<sup>12</sup> поломка<sup>15</sup> / пошкодження<sup>16</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне<sup>13</sup> залиття<sup>7</sup> та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження<sup>16</sup> Пристрою. При цьому про пошкодження<sup>16</sup> Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження<sup>16</sup>.

**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.**

#### **5. Вартість Сервісу:**

1500 грн. (одна тисяча п'ятсот гривень).

#### **6. 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.

### **СЕРВІС**

#### **«РЕМОТ ВІД SUPPORT.UA 24 МІСЯЦІ IOS»**

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

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони бренду Apple (iPhone) з операційною системою iOS, надалі за текстом — Пристрій (застосовується в межах цього Сервісу), що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;

- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно<sup>14</sup> з Сервісом.

## 2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:

### 2.1. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних<sup>3</sup> випадках:

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>4</sup> і поломок<sup>15</sup> 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<sup>21</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту гарантійного (*надалі за текстом — Обмін гарантійний*).

### 2.2. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних<sup>8</sup> випадках:

**Ремонт Пристрою** — усунення пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (*надалі за текстом — Ремонт негарантійний*);

#### **АБО**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>21</sup> вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою** за умови недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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!**

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

### 3.1. Умови надання послуг:

3.1.1. 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](http://www.support.ua).

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ<sup>18</sup>, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника.

3.1.3. Для надання послуг, передбачених п.2.1. та п.2.2. цього Сервісу, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.

3.1.4. Діагностика<sup>5</sup> здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики<sup>5</sup> 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<sup>5</sup> з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику<sup>5</sup> 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).

### **3.2. Порядок та строки надання послуг:**

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

- чинність Сервісу<sup>20</sup>;
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

3.2.2. **Послуга «Обмін гарантійний»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики<sup>5</sup> за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>,
- гарантійності випадку<sup>3</sup>, що встановлюється в процесі діагностики<sup>5</sup>,
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні<sup>6</sup> з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

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

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- негарантійності випадку<sup>8</sup>, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності<sup>9</sup> та/або неможливості<sup>10</sup> 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)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

#### **4. Гарантії та застереження:**

##### **4.1. Гарантії:**

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

4.1.2. 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).

##### **4.2. Застереження:**

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

4.2.2. 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.

4.2.3. Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт гарантійний», або «Ремонт негарантійний», або «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.

##### **4.2.5. УВАГА! Дія цього Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:**

- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> умисного пошкодження<sup>19</sup> Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю<sup>17</sup>,
- виявлення в процесі діагностики<sup>5</sup> втручання третіх осіб<sup>2</sup>,
- одночасна<sup>12</sup> поломка<sup>15</sup> / пошкодження<sup>16</sup> батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне<sup>13</sup> залиття<sup>7</sup> та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження<sup>16</sup> Пристрою. При цьому про пошкодження<sup>16</sup> Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження<sup>16</sup>.

**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.**

#### **5. Вартість Сервісу:**

3000 грн. (три тисячі гривень).

#### **6. 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.

### **СЕРВІС**

#### **«ВСЕ МОЖНА»**

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

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- смартфони,
- планшети,

надалі за текстом — **Пристрій** (застосовується в межах цього Сервісу), що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер та/або IMEI, що дозволяє ідентифікувати Пристрій;
- є новим на момент придбання Замовником;
- придбано Замовником у мережі магазинів «COMFY»;
- придбано Замовником одночасно<sup>14</sup> з Сервісом або не раніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати придбання Сервісу.

Для цілей даного Сервісу можливість ідентифікації Пристрою означає можливість встановити відповідність Пристрою розрахунковому документу<sup>18</sup>, що підтверджує його придбання, зокрема за серійним номером, IMEI або іншими ідентифікаційними ознаками Пристрою.

#### **2. Послуги, що включені у вартість придбаного Сервісу:**

**2.1. Цілодобова телефонна підтримка** — надання консультацій Замовнику по телефону з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі щодо налаштування Пристрою, перенесення даних, створення та налаштування облікових записів, оновлення програмного забезпечення, налаштування додатків, батьківського контролю та дистанційної діагностики Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом — **Телефонна підтримка**).

**2.2. Цілодобова онлайн підтримка** — надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, месенджери, чат-боти або інші дистанційні канали зв'язку з питань, які виникли у Замовника в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі щодо налаштування Пристрою, перенесення даних, створення та налаштування облікових записів, оновлення програмного забезпечення, налаштування додатків, батьківського контролю та дистанційної діагностики Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом — **Онлайн підтримка**).

**2.3. У випадку виходу Пристрою з ладу, втрати ним повної або часткової працездатності, наявності дефектів<sup>4</sup>, поломок<sup>15</sup> та/або пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, незалежно від причин їх виникнення:**

**Ремонт Пристрою** — усунення дефектів<sup>4</sup>, поломок<sup>15</sup> та/або пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, включаючи заміну дефектних, пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей, запасних частин та елементів Пристрою.

Послуга «Ремонт Пристрою» надається у будь-яких випадках виходу Пристрою з ладу, втрати ним повної або часткової працездатності, наявності дефектів<sup>4</sup>, поломок<sup>15</sup> та/або пошкоджень<sup>16</sup> Пристрою, в тому числі, але не виключно, у випадках виробничих дефектів, природного зносу деталей та елементів Пристрою, механічних пошкоджень, залиття<sup>7</sup> Пристрою, потрапляння рідини або вологи, перепадів напруги, впливу високих температур, впливу комах, тварин або інших живих істот, а також порушення умов експлуатації, транспортування чи зберігання Пристрою.

Кількість звернень Замовника за послугою «Ремонт Пристрою» протягом строку дії Сервісу не обмежується, крім випадків припинення дії Сервісу відповідно до умов цього Сервісу.

Надалі за текстом — **Ремонт**.

#### **2.4. У випадку неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту або за бажанням Замовника:**

**Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>21</sup>** — обмін Пристрою на подарунковий сертифікат<sup>21</sup> вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою.

Послуга, передбачена цим пунктом, може бути надана:

- у випадку неможливості<sup>10</sup> здійснення Ремонту;
- у випадку недоцільності<sup>9</sup> здійснення Ремонту;
- за бажанням Замовника у будь-який момент протягом строку дії Сервісу, в тому числі після одного або декількох раніше наданих Ремонтів.

Фактичний технічний та/або зовнішній стан Пристрою, наявність або відсутність дефектів<sup>4</sup>, поломок<sup>15</sup>, пошкоджень<sup>16</sup>, повна або часткова працездатність чи непрацездатність Пристрою не є підставою для відмови у наданні послуги «Обмін Пристрою на подарунковий сертифікат», за умови чинності Сервісу<sup>20</sup>, фактичної передачі Пристрою Виконавцю та можливості ідентифікації такого Пристрою.

Надалі за текстом — **Обмін**.

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

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

#### **3.1. Умови надання послуг:**

**3.1.1.** Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або через інші канали комунікації, визначені Виконавцем.

**3.1.2.** Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ<sup>18</sup>, що підтверджує придбання Пристрою та оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги.

У випадку дистанційного надання послуг Замовник зобов'язаний повідомити Виконавцю всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі<sup>18</sup>, зокрема дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа<sup>18</sup> та свою контактну інформацію.

**3.1.3.** Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів, якщо це є технічно можливим з урахуванням фактичного стану Пристрою.

Неможливість відв'язати Пристрій від облікових записів або зняти паролі у зв'язку з фактичним технічним станом Пристрою не є самостійною підставою для відмови у наданні послуги «Обмін», за умови можливості ідентифікації Пристрою. При цьому Виконавець не несе відповідальності за збереження

інформації, даних, облікових записів, файлів, контактів, фото, відео та іншої інформації, що міститься на Пристрої.

**3.1.4.** Надання Пристрою в повній комплектності, передбаченій виробником, не є обов'язковою умовою для надання послуг за цим Сервісом, якщо інше прямо не впливає з характеру відповідної послуги. Відсутність коробки, зарядного пристрою, кабелю, інструкцій, аксесуарів або іншого додаткового приладдя не є підставою для відмови у наданні послуг за цим Сервісом, за умови фактичної передачі самого Пристрою та можливості його ідентифікації.

**3.1.5.** Діагностика<sup>5</sup>, огляд та/або ідентифікація Пристрою здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики<sup>5</sup>, огляду та/або ідентифікації Пристрою, 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<sup>5</sup> з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

**3.1.6.** Передача Пристрою на діагностику<sup>5</sup>, огляд, ідентифікацію та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику. У випадку передачі Пристрою перевізнику транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця, якщо інше не погоджено із Замовником.

## **3.2. Порядок та строки надання послуг:**

**3.2.1.** 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.

**3.2.2.** Послуга «Онлайн підтримка» надається протягом строку дії Сервісу дистанційно, залежно від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту звернення Замовника.

**3.2.3.** Послуга «Ремонт» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця у строк, що не перевищує 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання Пристрою Виконавцем або залученим Виконавцем підрядником, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- фактичної передачі Замовником Пристрою Виконавцю або вказаному Виконавцем перевізнику;
- можливості ідентифікації Пристрою як Пристрою, щодо якого придбано Сервіс;
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- надання Замовником Пристрою, відв'язаного від всіх облікових записів та без паролів, якщо це є технічно можливим з урахуванням фактичного стану Пристрою.

Кількість Ремонтів протягом строку дії Сервісу не обмежується. Надання одного або декількох Ремонтів не припиняє дію Сервісу та не позбавляє Замовника права повторно звертатися за Ремонтом протягом строку дії Сервісу, а також права скористатися послугою «Обмін» у порядку, визначеному цим Сервісом. У випадку встановлення Виконавцем неможливості<sup>10</sup> або недоцільності<sup>9</sup> здійснення Ремонту Виконавець має право перейти до надання послуги «Обмін» у порядку, передбаченому п. 3.2.4 цього Сервісу.

**3.2.4.** Послуга «Обмін» надається протягом строку дії Сервісу шляхом обміну Пристроєм на подарунковий сертифікат<sup>21</sup> вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості<sup>11</sup> придбаного Пристрою.

Рішення про надання послуги «Обмін» та визначення номіналу подарункового сертифіката<sup>21</sup> приймається Виконавцем протягом 1 (одного) робочого дня з моменту отримання Пристрою Виконавцем або залученим Виконавцем підрядником, за умови можливості ідентифікації Пристрою.

Послуга «Обмін» надається за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу<sup>20</sup>;
- встановлення Виконавцем неможливості<sup>10</sup> або недоцільності<sup>9</sup> здійснення Ремонту або наявності волевиявлення Замовника щодо отримання послуги «Обмін» за власним бажанням;
- фактичної передачі Замовником Пристрою Виконавцю або вказаному Виконавцем перевізнику;
- можливості ідентифікації Пристрою як Пристрою, щодо якого придбано Сервіс;
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні<sup>6</sup> з Виконавцем;
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

Замовник має право скористатися послугою «Обмін» у будь-який момент протягом строку дії Сервісу, в тому числі після одного або декількох раніше наданих Ремонтів. Фактичний технічний та/або зовнішній стан Пристрою, в тому числі наявність значних механічних пошкоджень, залиття<sup>7</sup>, повна або часткова непрацездатність Пристрою, відсутність окремих деталей, елементів або складових частин Пристрою, не є підставою для відмови у наданні послуги «Обмін», за умови фактичної передачі Пристрою Виконавцю та можливості його ідентифікації.

З моменту надання Замовнику подарункового сертифіката<sup>21</sup> в межах послуги «Обмін» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

## **4. Гарантії та застереження:**

### **4.1. Гарантії:**

**4.1.1.** Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу, за умови заміни відповідного Пристрою продавцем та надання Замовником документів, що підтверджують таку заміну.

**4.1.2.** Виконавець гарантує якість послуги «Ремонт» та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи), а також встановлені/замінені під час Ремонту деталі, запасні частини та елементи Пристрою тривалістю 12 (дванадцять) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

**4.1.3.** Гарантія, передбачена п. 4.1.2 цього Сервісу, поширюється виключно на недоліки наданих Виконавцем послуг (виконаних робіт) та/або встановлених/замінених Виконавцем деталей, запасних частин та елементів Пристрою. Така гарантія не поширюється на нові пошкодження<sup>16</sup>, дефекти<sup>4</sup> або поломки<sup>15</sup> Пристрою, що не пов'язані з якістю раніше наданих Виконавцем послуг (виконаних робіт).

**4.1.4.** Закінчення строку дії Сервісу не припиняє гарантійних зобов'язань Виконавця щодо якості раніше наданих послуг (виконаних робіт), якщо гарантійний строк, передбачений п. 4.1.2 цього Сервісу, не закінчився.

#### **4.2. Застереження:**

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

**4.2.2.** Строк надання послуги «Ремонт», передбачений п. 3.2.3 цього Сервісу, може бути пролонгований Виконавцем виключно у випадку наявності обставин, що об'єктивно унеможливають своєчасне надання послуги та не залежать від Виконавця, зокрема у випадку дії обставин непереборної сили, затримки доставки Пристрою перевізником, ненадання Замовником необхідної інформації або документів, неможливості доступу до Пристрою через невідв'язані облікові записи чи паролі, якщо таке відв'язання є технічно можливим. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуги.

**4.2.3.** Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних, інформації, файлів, контактів, фото, відео, облікових записів, налаштувань, програмного забезпечення та іншої інформації на Пристрої. Замовник зобов'язаний самостійно забезпечити резервне копіювання необхідних даних до передачі Пристрою Виконавцю.

**4.2.4. УВАГА!** Надання послуги «Ремонт» не припиняє дію Сервісу. Замовник має право звертатися за послугою «Ремонт» необмежену кількість разів протягом строку дії Сервісу, якщо Сервіс не припинив свою дію відповідно до умов цього Сервісу.

Сервіс припиняє свою дію у наступних випадках:

- закінчення строку дії Сервісу;
- надання Замовнику послуги «Обмін»;
- неможливість надання послуг у зв'язку з відсутністю Пристрою;
- неможливість ідентифікації Пристрою;
- інші випадки, прямо передбачені Договором про надання послуг (виконання робіт), цим Сервісом та Додатками до нього.

**4.2.5. УВАГА!** Дія даного Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:

- відсутність самого Пристрою, в тому числі у випадку його втрати, крадіжки, знищення або неможливості фактичної передачі Пристрою Виконавцю;
- неможливість ідентифікувати Пристрій як Пристрій, щодо якого придбано Сервіс, зокрема у випадку знищення, видалення, пошкодження або неможливості встановлення серійного номера, IMEI або інших ідентифікаційних ознак Пристрою;
- невідповідність переданого Замовником Пристрою розрахунковому документу<sup>18</sup>, що підтверджує придбання Пристрою та Сервісу;
- відсутність чинності Сервісу<sup>20</sup> на момент звернення Замовника;
- ненадання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)<sup>18</sup>, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу;
- відмова Замовника від укладення Договору міні<sup>6</sup> у випадку надання послуги «Обмін»;
- ненадання Замовником документів, необхідних для укладення Договору міні<sup>6</sup> та надання послуги «Обмін».

При цьому фактичний технічний та/або зовнішній стан Пристрою, наявність дефектів<sup>4</sup>, поломок<sup>15</sup>, пошкоджень<sup>16</sup>, залиття<sup>7</sup>, слідів падіння, ударів, впливу високих температур, потрапляння рідини, впливу комах, тварин або інших живих істот, порушення умов експлуатації, транспортування чи зберігання Пристрою не є підставою для відмови у наданні послуг за даним Сервісом, якщо Замовником дотримано інші умови цього Сервісу, Пристрій фактично передано Виконавцю та існує можливість його ідентифікації.

**5. Вартість Сервісу:**

20% від повної вартості Пристрою, щодо якого купується Сервіс.

**6. Термін дії Сервісу:**

У випадку придбання Сервісу одночасно<sup>14</sup> з Пристроєм Сервіс починає свій перебіг з дати придбання Сервісу та діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

У випадку придбання Сервісу протягом 30 (тридцяти) календарних днів після придбання Пристрою Сервіс починає свою дію на 31 (тридцять перший) календарний день з дати придбання Сервісу та діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з дати початку дії Сервісу.

Після закінчення строку дії Сервісу Сервіс припиняє свою дію, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними належним чином, крім гарантійних зобов'язань Виконавця щодо якості раніше наданих послуг (виконаних робіт), якщо гарантійний строк на такі послуги (роботи) не закінчився.