

ЗАТВЕРДЖЕНО:
ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»

_____ / Геря Г.Р. /
«01» жовтня 2025 року



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

ЗМІСТ

[Визначення термінів](#)

[Загальні застереження та гарантії](#)

Сервіси:

[+1 РІК ГАРАНТІЇ](#)

[+1 РІК ГАРАНТІЇ MARKETPLACE](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЕЛІТ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛАЙТ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛЮКС»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ПРЕМІУМ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «СТАНДАРТ»](#)

[+2 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE](#)

[+3 РОКИ ГАРАНТІЇ](#)

[+3 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE](#)

[ROZETKA ALL INCLUSIVE](#)

[ROZETKA SUPER](#)

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

[БЕЗ МЕЖ](#)[БУМЕРАНГ](#)[ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 1 РІК](#)[ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 2 РОКИ](#)[ГАРАНТІЯ БЕЗ РЕМОНТІВ](#)[ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ](#)[ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ+ НА 1 РІК](#)[ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ+ НА 2 РОКИ](#)[МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 1 РІК](#)[МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 2 РОКИ](#)[МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 3 РОКИ](#)[ПОВНИЙ ЗАХИСТ](#)

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

- 1. Товар** — матеріальний об'єкт, що підлягає обслуговуванню в рамках Сервісу та відповідає його умовам, включаючи, але не обмежуючись: електронними гаджетами, побутовою технікою, комп'ютерним обладнанням, дитячими іграшками, іншими механічними та електронними виробами, які належать Замовникові на праві власності та щодо яких Виконавцем надаються послуги/роботи відповідно до цього Договору та Додатку 1.
- 2. Аналогічний Товар** — Товар, того ж виду (типу), марки та моделі, або, у випадку відсутності на ринку України такого, Товар того ж виду (типу) з аналогічними основними технічними характеристиками, вартістю, не вище, ніж номінальна вартість Товару.
- 3. Дефект Товару** — виробничий недолік елементів і деталей Товару, який порушує і/або впливає на якість працездатності Товару;
- 4. Діагностика** — комплексна перевірка та огляд Товару з метою виявлення дефектів, поломок, пошкоджень, а також визначення відповідності Товару умовам цього Договору та/або Сервісу. Діагностика може включати тестування функціональності, перевірку зовнішнього стану, виконання технічних вимірювань та інші дії, необхідні для встановлення причин несправності або стану Товару.
- 5. Доставка / транспортування Товару** - процес переміщення Товару від Замовника до Виконавця та/або від Виконавця до Замовника із залученням третьої особи — перевізника, що здійснюється за ініціативою Замовника або у випадках, передбачених Договором/Сервісом. Виконавець не є перевізником та не здійснює фактичне транспортування Товару, а у випадках, передбачених Договором або Сервісом, може лише організовувати доставку та/або здійснювати оплату її вартості в межах та на умовах, визначених Договором/Сервісом.
- 6. 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 та/або продавцем. Гарантійний випадок розглядається за умови, що Товар був використаний відповідно до встановлених виробником та/або продавцем умов експлуатації, транспортування та зберігання, і при цьому не було виявлено порушень цих умов з боку Замовника або третіх осіб.
- 7. Негарантійний випадок** — це ситуація, коли Товар виходить з ладу або втрачає свою функціональність внаслідок обставин, які не підпадають під умови гарантії, встановленої виробником та/або продавцем. Негарантійні випадки включають, але не обмежуються:
 - Механічні пошкодження Товару, включаючи ушкодження внаслідок падіння, ударів, тиску, а також інші форми фізичного впливу.
 - Пошкодження, спричинені потраплянням рідини всередину Товару.

- Пошкодження через перепади напруги, включаючи коротке замикання, перевантаження електричної мережі, блискавку.
- Вплив високих температур, що призвів до деформації, зміни властивостей або інших видів пошкодження Товару.
- Втручання комах, тварин або інших живих істот, які призвели до фізичного пошкодження або збоїв у роботі Товару.
- Пошкодження або дефекти, викликані неналежним використанням, знехтуванням правилами експлуатації, неправильним зберіганням або транспортуванням.

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

- 8. Недоцільність ремонту** — встановлений Виконавцем за результатами діагностики випадок, коли вартість ремонту Товару перевищує відсоток від вартості Товару, визначений умовами відповідного Сервісу як поріг для застосування обміну Товару на подарунковий сертифікат. Такий поріг визначається умовами конкретного Сервісу.
- 9. 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.
- 10. Номінальна вартість** — вартість Товару, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Товару, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.
- 11. Одночасне придбання** — придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.
- 12. 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.
- 13. Поломка Товару** — відсутність функціональної працездатності Товару, яка виникла внаслідок дефекту Товару або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Товару.
- 14. 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.
- 15. 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).

- 16. Продавець** — суб'єкт господарювання (юридична особа або фізична особа — підприємець), який за договором купівлі — продажу або іншим правочином реалізує Товар споживачу та є стороною зобов'язання щодо передачі Товару у власність споживача. Виконавець не є продавцем Товару.
- 17. Виробник** - суб'єкт господарювання (юридична особа або фізична особа — підприємець), який виготовляє Товар або заявляє про себе як про виробника шляхом зазначення свого найменування, торговельної марки чи іншого позначення на Товарі, упаковці або супровідній документації. Виконавець не є виробником Товару.
- 18. 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.
- 19. Умисне пошкодження** — пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.
- 20. 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).
- 21. 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.
- 22. 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 наявності 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.

23. Обмінний сертифікат / ваучер — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду відповідного номіналу, який надається Замовнику у випадках та на умовах, прямо передбачених відповідним Сервісом, і надає Замовнику право на отримання Товару вартістю, еквівалентною номіналу такого обмінного сертифіката / ваучера, в мережі магазинів партнера. Номінальна вартість обмінного сертифіката / ваучера становить 50% або 100% від вартості придбаного Сервісу, залежно від умов відповідного Сервісу, якщо інший розмір прямо не передбачено таким Сервісом. Конкретний номінал обмінного сертифіката / ваучера визначається виключно умовами відповідного Сервісу та розраховується від вартості придбаного Сервісу, зазначеної у розрахунковому документі.

24. Звернення - будь-яке повідомлення або дія Замовника, спрямовані на отримання Послуг/виконання Робіт або реалізацію прав за Договором та відповідним Сервісом, включаючи подання замовлення, здійснені через передбачені Договором та/або Сервісом канали зв'язку (зокрема телефон, веб-сайт Виконавця або інші визначені засоби). Пріоритет для цілей обробки Звернення, визначення моменту його отримання та обчислення строків має канал зв'язку, прямо визначений умовами відповідного Сервісу. Звернення вважається здійсненим з моменту його отримання Виконавцем через відповідний канал зв'язку, якщо інше прямо не передбачено умовами Сервісу.

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ

ЗАГАЛЬНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:

1. Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації (з урахуванням умов передбачених у п. 22 цих застережень - «Особливості надання послуг для комплектів Товарів»), передбаченій виробником, в тому числі документ, що підтверджує право на гарантійне обслуговування Товару, зокрема гарантійний талон виробника та/або продавця, 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. Доставка (транспортування) Товару щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи) в обох напрямках здійснюється за рахунок Виконавця виключно в межах території України, за винятком тимчасово окупованих територій України та інших територій України, де фактично відсутня можливість здійснення перевезень обраним перевізником, якщо інше прямо не передбачено Сервісом.

8.1. У разі, якщо Замовник перебуває за межами території України: передача Товару Виконавцю може здійснюватися через уповноважену Замовником особу, яка перебуває на території України, АБО у разі направлення Товару безпосередньо з-за кордону, всі витрати, пов'язані з міжнародним транспортуванням Товару (включно, але не обмежуючись: витрати на перевезення, митні платежі, податки, збори, послуги митного брокера та інші обов'язкові платежі), несе Замовник. Передача Товару здійснюється за попереднім погодженням Сторін. Відповідальність за забезпечення збереження Товару (належність його пакування та маркування) під час перевезення несе Сторона-відправник. Замовник зобов'язаний одночасно з Товаром передати Виконавцю всі документи, перелік яких визначається відповідно до Сервісу.

8.2. У разі направлення Товару безпосередньо з-за кордону Виконавець не зобов'язаний здійснювати оплату будь — яких платежів, пов'язаних із міжнародним перевезенням або

митним оформленням Товару, та має право відмовитися від отримання відправлення у разі, якщо такі платежі будуть підлягати сплаті отримувачем (Виконавцем). У такому випадку відмова Виконавця від отримання відправлення не вважається порушенням умов цього Договору, неналежним наданням послуг та не створює обов'язку Виконавця щодо відшкодування будь — яких збитків, витрат чи застосування до нього будь — яких штрафних санкцій. Повернення (переадресація) Товару Замовнику здійснюється за рахунок Замовника.

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. У разі якщо така повторна або додаткова відправка була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість відповідних витрат на доставку за тарифами перевізника, що підтверджується документами перевізника (зокрема, транспортною накладною або іншим підтвердним документом).

З метою компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що підлягають наданню Замовнику в рамках відповідного Сервісу або обміну, на суму фактично понесених витрат на доставку; та/або
- (2) вимагати від Замовника попередньої оплати таких витрат до моменту надання подарункових сертифікатів та/або завершення відповідного обміну.

У разі якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість подарункових сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. У такому випадку Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу подарункових сертифікатів до моменту повного врегулювання Замовником зобов'язання з компенсації відповідних витрат.

10. Ризики, пов'язані з транспортуванням Товару, включаючи його втрату, пошкодження, неналежне пакування або маркування, несе Сторона-відправник та/або перевізник відповідно до законодавства та умов перевезення. Оплата Виконавцем вартості доставки (у випадках, передбачених Договором) не означає прийняття ним на себе ризиків перевезення або відповідальності за дії перевізника.
11. Вартість Сервісу включає витрати на проведення діагностики Товару, а також витрати на доставку / транспортування Товару в межах, визначених цим Договором та відповідним Сервісом, якщо інше прямо не передбачено умовами такого Сервісу. Зазначені витрати не підлягають окремій оплаті Замовником, за винятком випадків, прямо передбачених цим Договором або відповідним Сервісом, зокрема у випадках повторної або додаткової

доставки, міжнародного транспортування або інших обставин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань.

12. 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.
13. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи уповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики за результатами проведеної незалежної експертизи уповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
14. 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.

15. 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.
16. 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.

17. 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.
18. Замовник несе перед Виконавцем відповідальність за своєчасність приймання наданих послуг (виконаних робіт) та отримання Товару. У випадку несвоєчасного отримання Товару Замовник зобов'язується відшкодувати Виконавцю / компанії перевізнику всі витрати, пов'язані зі зберіганням Товару. Під витратами, пов'язаними зі зберіганням Товару, зокрема розуміються платежі за зберігання відправлення у відділенні, пункті видачі або на складі перевізника після спливу безоплатного строку зберігання, встановленого перевізником відповідно до його тарифів. Такі витрати не є витратами на доставку (транспортування) Товару та не підлягають оплаті Виконавцем, у тому числі у випадках, коли доставка (транспортування) Товару здійснюється за рахунок Виконавця відповідно до умов цього Договору. У разі якщо перевізник нараховує / виставляє оплату за зберігання Товару отримувачу (Виконавцю), Виконавець має право: (1) вимагати від Замовника компенсації таких витрат у повному обсязі та / або (2) не отримувати відповідне відправлення, не здійснювати повторне відправлення Товару та / або призупинити надання послуг до моменту повного відшкодування Замовником таких витрат.
19. Замовник усвідомлює та погоджується з тим, що після надання йому Виконавцем подарункових сертифікатів та/або обмінних сертифікатів / ваучерів 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.
20. Замовник усвідомлює та погоджується з тим, що у всіх Сервісах, де передбачено обмін Товару на подарунковий сертифікат у разі недоцільності та/або неможливості ремонту, такий обмін може бути здійснено лише після оформлення Виконавцем Акту про недоцільність ремонту.
21. 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.

22. Особливості надання послуг для комплектів Товарів:

- У разі придбання сервісу разом із комплектом Товарів (два або більше Товари / елементи комплекту Товару, 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 окремого елемента комплекту, Замовник має право передати Виконавцю лише такий елемент для проведення діагностики та/або здійснення ремонту.
- Можливість проведення діагностики та/або здійснення ремонту без надання повного комплекту визначається Виконавцем на власний розсуд з урахуванням технічних характеристик Товару, заявлених ознак несправності та/або результатів первинного огляду.
- Виконавець має право вимагати надання повного комплекту Товарів у повній комплектації, зокрема, якщо:
 - для діагностики або ремонту необхідна перевірка взаємодії елемента з основним Товаром чи іншими елементами комплекту;
 - є підстави вважати, що причина несправності пов'язана з іншим елементом комплекту або основним Товаром;
 - відповідний Сервіс передбачає або допускає обмін, заміну Товару/комплекту чи застосування інших умов, що впливають на комплект як єдиний об'єкт обслуговування;
 - окреме надання елемента унеможлиблює перевірку відповідності Товару умовам Сервісу.
- У випадках, коли результатом надання Сервісу може бути обмін, заміна Товару або інший спосіб виконання зобов'язань, що застосовується до комплекту в цілому, Замовник зобов'язаний надати весь комплект у повній комплектації незалежно від характеру заявленої несправності.
- Передача окремого елемента комплекту для діагностики та/або здійснення ремонту не змінює того, що Сервіс застосовується до комплекту як єдиного об'єкта обслуговування, якщо інше прямо не передбачено умовами такого Сервісу.
- Замовник зобов'язаний надати документи та/або інформацію, достатні для ідентифікації комплекту, основного Товару та відповідного елемента, а також підтвердження того, що такий елемент входив до складу комплекту, щодо якого придбано Сервіс. У разі ненадання таких документів Виконавець має право відмовити у прийнятті Товару або призупинити надання Сервісу.
- 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.

23. 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.

- **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;

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.

УВАГА! У разі виявлення пошкодження Товару, спричиненого впливом вологи та / або потраплянням рідини, Замовник зобов'язаний: (1) повідомити Виконавця про таке пошкодження негайно, але не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту його виявлення; та (2) передати Товар до сервісного центру Виконавця не пізніше ніж протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту виявлення такого пошкодження. **У разі порушення Замовником будь — яких із вищезазначених строків Виконавець відмовляє у наданні послуг (виконанні робіт) за Договором.** У такому випадку Договір 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 та/або продавцем такого Товару, якщо інший строк не передбачений Сервісом.
2. Подарунковий сертифікат та/або обмінний сертифікат / ваучер, наданий Замовнику в порядку та на умовах, встановлених даним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якого Товару вартістю, яка відповідає номінальній вартості подарункового сертифіката та/або обмінного сертифіката / ваучера виключно в магазині, де придбавався Товар та Сервіс.
 - У випадку, якщо вартість обраного Замовником Товару більша, ніж номінальна вартість подарункового сертифіката та/або обмінного сертифіката / ваучера, Замовник має право придбати обраний Товар з доплатою різниці між вартістю Товару та номінальною вартістю подарункового сертифіката та/або обмінного сертифіката / ваучера.
 - У випадку, якщо вартість обраного Замовником Товару менша, ніж номінальна вартість подарункового сертифіката та/або обмінного сертифіката / ваучера, Замовник має право придбати обраний Товар, при цьому, різниця між вартістю Товару та номінальною вартістю подарункового сертифіката та/або обмінного сертифіката / ваучера не повертається та не відшкодовується.

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

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 14 (чотирнадцяти) календарних днів;
- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника та/або продавця, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення,

наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник

зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+1 РІК ГАРАНТІЇ MARKETPLACE

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+1 рік гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 14 (чотирнадцяти) календарних днів;
- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника та/або продавця, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

Для отримання обмінного сертифіката / ваучера Замовнику необхідно звернутися до Виконавця протягом 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку дії Сервісу та надати

розрахунковий документ, що підтверджує придбання даного Сервісу, та підписати направлену Виконавцем заяву.

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+2 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.
Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЕЛІТ»**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

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

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

УВАГА! Вартість ремонту встановлюється Сервісним Центром та вказується у Висновку або офіційному листі від Сервісного Центру. У випадку, коли вартість ремонту перевищує встановлену фіксовану суму в 10000 грн, Замовник має право доплатити різницю в безготівковій формі на підставі інвойсу, наданого Виконавцем. Замовник має право вимагати від Виконавця надання копії Висновку

або офіційного листа від Сервісного Центру для підтвердження вартості ремонту. Висновок надається в електронному вигляді або у вигляді завіреної копії, згідно з вимогами Замовника, без необхідності відправлення оригінальних документів поштою.

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

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

- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛАЙТ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкодження Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 1000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ЛЮКС»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

Ремонт Товару — усунення дефектів і поломок Товару, включаючи заміну дефектних та таких які вийшли з ладу деталей в гарантійних випадках протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника та/або продавця (*надалі за текстом — Ремонт*). Якщо вартість ремонту не перевищує 15000 грн, Виконавець повністю покриває всі витрати на ремонт. У випадку, коли вартість ремонту перевищує 15000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

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

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника та/або продавця;
- чинності Сервісу;

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

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

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

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

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

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

- УВАГА! З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «ПРЕМІУМ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- Вартістю від 9001 до 17500 грн.;
- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 6 (шести) календарних місяців;
- є новим у момент придбання;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника та/або продавця, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

вартість ремонту перевищує 5000 грн, Замовник може або доплатити різницю, або скористатися послугою *Обміну*.

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

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та

розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 5000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.

- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ «СТАНДАРТ»

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

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

- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У випадку відмови Замовника від доплати різниці за ремонт Товару, що перевищує фіксовану суму 3000 грн, та від використання права на обмін Товару на сертифікати магазину, Замовник має право на повернення вартості Сервісу у формі подарункових сертифікатів. Повернення вартості Сервісу відбувається за умови подання Замовником відповідної заяви Виконавцю та надання необхідних документів, що підтверджують придбання Сервісу. Замовник повинен подати заяву про повернення вартості Сервісу не пізніше ніж протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів після дати відмови від доплати різниці за ремонт чи від обміну Товару. Виконавець зобов'язується розглянути заяву та надати відповідь Замовнику протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання заяви та необхідних документів.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Обмін», **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+2 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

- закінчення строку дії гарантії виробника та/або продавця;
- чинності Сервісу;
- гарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- відповідності Товару умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього;
- надання Замовником Товару в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника та/або продавця з відтиском печатки продавця;

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та

розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+2 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.

- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+3 РОКИ ГАРАНТІЇ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 14 (чотирнадцяти) календарних днів;
- є новим;
- придбано Замовником у одного продавця та протягом терміну дії гарантії від виробника та/або продавця, який вказаний у гарантійному талоні до Товару.

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

Якщо Замовник звернувся до Виконавця після спливу **30 (тридцяти) - денного строку та / або якщо Замовник не може надати розрахунковий документ**, що підтверджує придбання даного Сервісу, то

Виконавець має право відмовити Замовнику у видачі обмінного сертифіката / ваучера. У такому разі зобов'язання Виконавця за цим Сервісом вважаються виконаними належним чином та припиненими. Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання Звернення Замовника здійснює перевірку обґрунтованості вимог Замовника щодо видачі обмінного сертифіката / ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.

- В рамках Сервісу «+3 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» **або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.
Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

+3 РОКИ ГАРАНТІЇ MARKETPLACE

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

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

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

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

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту направлення заяви (посилання на заяву) Виконавцем.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її направлення Виконавцем вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкоджень Товару, на які не розповсюджується гарантія від виробника та / або продавця, а також пошкодження, які не впливають на функціональність Товару та якість його функціональності.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролей.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- В рамках Сервісу «+3 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Товару протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Товару. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Товару.
- **Увага!** З моменту надання послуги «Обмін» або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.
- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

АЛЬФА-СЕРВІС ДЛЯ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТУ НА 1 РІК**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

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

- має серійний номер;
- гарантія від виробника та / або продавця 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:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

- чинності Сервісу;

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

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

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

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

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

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

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

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість наданої послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише однієї послуги «Ремонт», «Обмін», «Заміна батареї» або «Заміна компонентів» протягом всього строку його дії. З моменту надання будь-якої з цих послуг, вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково, і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

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.

БЕЗ МЕЖ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на:

- смартфони,
- планшети,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія виробника та/або продавця та/або продавця становить не менше 14 (чотирнадцяти) календарних днів;
- 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:

Безлімітний ремонт у гарантійних випадках - усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару необмежену кількість разів протягом строку дії Сервісу, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (виключно у випадку виходу Товару з ладу в гарантійних випадках) *(надалі за текстом — Ремонт гарантійний)*.

Безлімітний ремонт у негарантійних випадках — усунення пошкоджень, дефектів і поломок Товару необмежену кількість разів протягом строку дії Сервісу, включаючи заміну пошкоджених, дефектних та таких, що вийшли з ладу деталей і запасних частин (виключно у випадку виходу Товару з ладу в негарантійних випадках) *(надалі за текстом — Ремонт негарантійний)*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення гарантійного / негарантійного ремонту *(надалі за текстом — Обмін)*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за бажанням Замовника у разі якщо:

- Замовник відмовляється від проведення Ремонту АБО
- Товар не потребує Ремонту за результатами діагностики, але Замовник висловив намір здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат.

УВАГА! Для обміну Товару на сертифікат необхідно, щоб Товар відповідав вимогам, визначеним даним Сервісом, а також укласти Договір міні з Виконавцем *(надалі за текстом — Обмін за бажанням Замовника)*.

Цілодобова технічна підтримка — послуга, що передбачає надання Замовнику усних консультацій у телефонному режимі з питань, безпосередньо пов'язаних з експлуатацією Товару, а також, за наявності

технічної можливості та за згодою Замовника, дистанційне підключення до Товару з метою діагностики та/або надання рекомендацій щодо усунення несправностей (надалі за текстом — Телефонна підтримка).

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті www.support.ua за умови активації Сервісу в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати його придбання. У випадку не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу, його дія припиняється, Сервіс втрачає силу.

Послуга «Ремонт гарантійний» — здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів з дня отримання результатів діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

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

Послуга надається протягом строку дії Сервісу та може здійснюватися неодноразово за умови підтвердження гарантійного випадку за результатами діагностики, проведеної Виконавцем.

Послуга «Ремонт негарантійний» — здійснюється на території сервісних центрів Виконавця та виконується в строк, що не перевищує 14 (чотирнадцяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- Чинності Сервісу;
- Встановлення негарантійності випадку в процесі діагностики;

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

Послуга надається протягом строку дії Сервісу та може здійснюватися неодноразово за умови підтвердження негарантійного випадку за результатами діагностики, проведеної Виконавцем.

Послуга «Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 80% (вісімдесяти відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару» — можливий виключно за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного та/або Ремонту негарантійного, що встановлюється Виконавцем в процесі діагностики.

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

Послуга «Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка відповідає 80% (вісімдесяти відсоткам) номінальної вартості придбаного Товару за бажанням Замовника» — можливий у разі якщо Ремонт гарантійний / Ремонт негарантійний є доцільним та можливим, але Замовник відмовляється від його проведення АБО якщо Товар не потребує Ремонту гарантійного / Ремонту негарантійного за результатами діагностики, але Замовник все рівно висловив намір здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат.

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

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

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

Послуга «Цілодобова технічна підтримка» надається протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту Звернення Замовника та необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

Послуга включає:

- надання консультацій Замовнику по телефону, з наступних питань: технічна консультація з використання Товару, навчання правильному користуванню Товаром, поради щодо швидкого вирішення проблем із Товаром.
- надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Товару, в тому числі навчання Замовника користування Товаром (Онлайн — підтримка).

Послуга надається виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність мережі Інтернет з мінімальною швидкістю 5 Мб/с та Wi-Fi роутера;
- наявність ethernet-кабелю.

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

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Замовник не втрачає права на отримання послуг «Обмін» та «Обмін за бажанням Замовника» незалежно від кількості випадків користування послугами «Ремонт гарантійний» та «Ремонт негарантійний» протягом строку дії Сервісу.
- Надання Виконавцем послуг «Ремонт гарантійний» та «Ремонт негарантійний», незалежно від їх кількості, обсягу чи результату не припиняє дію Сервісу.

- Сервіс вважається виконаним Виконавцем достроково виключно з моменту надання Замовнику послуги «Обмін» / «Обмін за бажанням Замовника», або автоматично після спливу строку дії Сервісу, залежно від того, що настане раніше.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

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 після дати придбання Сервісу та триває 1 (один) рік.

БУМЕРАНГ

Товар, щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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.

У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

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

ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 1 РІК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця 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:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

Обмін Товару на подарунковий сертифікат — передбачає можливість Замовника отримати подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) вартості Товару, зазначеної в розрахунковому документі, за умови укладення Договору міні з Виконавцем. Послуга надається у разі недоцільності або неможливості здійснення ремонту, що встановлюється за результатами діагностики, або за бажанням Замовника, незалежно від технічного стану Товару, включаючи випадки, коли Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

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

- Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі документ, що підтверджує право на гарантійне обслуговування Товару, зокрема гарантійний талон виробника та/або продавця.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Діагностика здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Товару. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно

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

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

Порядок та строки надання послуг:

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

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

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

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

Гарантії та застереження:

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

- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У межах дії даного Сервісу допускається надання лише однієї послуги — «Ремонт» або «Обмін». Надання однієї з вищезазначених послуг вважається належним, повним і достроковим виконанням зобов'язань Виконавця за цим Сервісом.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ВІЛЬНИЙ ВИБІР НА 2 РОКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця 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 придбавається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

Обмін Товару на подарунковий сертифікат — передбачає можливість Замовника отримати подарунковий сертифікат номінальною вартістю, яка становить 80% (вісімдесят відсотків) вартості Товару, зазначеної в розрахунковому документі, за умови укладення Договору міні з Виконавцем. Послуга надається у разі недоцільності або неможливості здійснення ремонту, що встановлюється за результатами діагностики, або за бажанням Замовника, незалежно від технічного стану Товару, включаючи випадки, коли Замовник не бажає скористатися послугою Ремонт (*надалі за текстом — Обмін*).

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Умови надання послуг:

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

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

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

Порядок та строки надання послуг:

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

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

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

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

Гарантії та застереження:

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

- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** У межах дії даного Сервісу допускається надання лише однієї послуги — «Ремонт» або «Обмін». Надання однієї з вищезазначених послуг вважається належним, повним і достроковим виконанням зобов'язань Виконавця за цим Сервісом.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ГАРАНТІЯ БЕЗ РЕМОНТІВ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як 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.

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару у випадку виходу Товару з ладу в гарантійних випадках (надалі за текстом — Обмін).

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

Гарантії та застереження:

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

- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

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

Сервіс може бути придбаний Замовником як 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:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

АБО

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

- чинності Сервісу;

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

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

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

Гарантії та застереження:

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

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ+ НА 1 РІК

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 14 (чотирнадцяти) календарних днів;
- є новим;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

Ремонт Товару — послуга з усунення дефектів, поломок та/або пошкоджень Товару, що включає, за необхідності, заміну дефектних, пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та/або запасних частин, яка може бути надана:

(а) у гарантійних випадках — протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника та/або продавця (надалі — Ремонт гарантійний); або

(б) у негарантійних випадках, зокрема у разі механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування, протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника та/або продавця (надалі — Ремонт негарантійний).

УВАГА! Послуга Ремонту Товару надається Виконавцем тільки один раз протягом строку дії Сервісу незалежно від підстав її надання (гарантійний або негарантійний випадок).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін)

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

Цілодобова технічна підтримка — послуга, що передбачає надання Замовнику усних консультацій у телефонному режимі з питань, безпосередньо пов'язаних з експлуатацією Товару, а також, за наявності технічної можливості та за згодою Замовника, дистанційне підключення до Товару з метою діагностики та/або надання рекомендацій щодо усунення несправностей (надалі за текстом — Телефонна підтримка).

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

УВАГА! Послуга Заміни аксесуарів надається один раз протягом строку дії Сервісу та застосовується виключно до Товарів категорій дрібної побутової техніки та великої побутової техніки.

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

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

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

Послуга «Цілодобова технічна підтримка» надається протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту Звернення Замовника та необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

Послуга включає:

- надання консультацій Замовнику по телефону, з наступних питань: технічна консультація з використання Товару, навчання правильному користуванню Товаром, поради щодо швидкого вирішення проблем із Товаром.
- надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Товару, в тому числі навчання Замовника користування Товаром (Онлайн — підтримка).

Послуга надається виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність мережі Інтернет з мінімальною швидкістю 5 Мб/с та Wi-Fi роутера;

- наявність ethernet-кабелю.

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

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

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

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

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

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

У разі неможливості надання послуги «Заміна аксесуарів» Виконавець має право на власний розсуд запропонувати Замовнику один із таких альтернативних способів виконання Сервісу:

- надання Замовнику подарункового сертифіката на суму, що відповідає номінальній вартості Сервісу; або
- продовження дії Сервісу до закінчення строку його дії без надання послуги «Заміна аксесуарів».

Обраний Виконавцем альтернативний спосіб виконання Сервісу вважається належним та повним виконанням зобов'язань Виконавця в частині послуги «Заміна аксесуарів» та не надає Замовнику права вимагати надання такої послуги в майбутньому.

Послуга «Заміна аксесуарів» є спеціально узгодженою послугою в межах цього Сервісу та становить виняток із загального правила Договору про те, що дія Сервісу не поширюється на аксесуари.

Зазначений виняток застосовується виключно у межах та на умовах цього Сервісу і не поширюється на інші Сервіси або Товари, якщо інше прямо не передбачено відповідними умовами.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- Послуги «Ремонт», «Обмін» та «Заміна аксесуарів» є альтернативними способами виконання Сервісу та можуть бути надані Виконавцем лише один раз протягом строку дії Сервісу.
- Послуга «Цілодобова технічна підтримка» надається Замовнику протягом строку дії Сервісу та може надаватися необмежену кількість разів у межах такого строку, якщо інше прямо не передбачено умовами Сервісу. У разі припинення дії Сервісу з будь-яких підстав, у тому числі у зв'язку з належним та повним виконанням Виконавцем своїх зобов'язань шляхом надання послуг «Ремонт», «Обмін» або «Заміна аксесуарів», надання послуги «Цілодобова технічна підтримка» припиняється одночасно з припиненням дії Сервісу.
- **УВАГА!** З моменту надання будь — якої з послуг «Ремонт» або «Обмін» або «Заміна аксесуарів» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ЗАХИСТ ВІД ПОШКОДЖЕНЬ+ НА 2 РОКИ

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 14 (чотирнадцяти) календарних днів;
- є новим;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу.

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

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

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

Ремонт Товару — послуга з усунення дефектів, поломок та/або пошкоджень Товару, що включає, за необхідності, заміну дефектних, пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та/або запасних частин, яка може бути надана:

(а) у гарантійних випадках — протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника та/або продавця (надалі — Ремонт гарантійний); або

(б) у негарантійних випадках, зокрема у разі механічних пошкоджень, потрапляння рідини, перепадів напруги, впливу високих температур, втручання комах або тварин, неналежного

використання, знехтування правилами експлуатації, неправильного зберігання або транспортування, протягом 1 (одного) року після закінчення строку дії основної гарантії виробника та/або продавця (надалі — Ремонт негарантійний).

УВАГА! Послуга Ремонту Товару надається Виконавцем тільки один раз протягом строку дії Сервісу незалежно від підстав її надання (гарантійний або негарантійний випадок).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту (надалі за текстом — Обмін)

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

Цілодобова технічна підтримка — послуга, що передбачає надання Замовнику усних консультацій у телефонному режимі з питань, безпосередньо пов'язаних з експлуатацією Товару, а також, за наявності технічної можливості та за згодою Замовника, дистанційне підключення до Товару з метою діагностики та/або надання рекомендацій щодо усунення несправностей (надалі за текстом — Телефонна підтримка).

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

УВАГА! Послуга Заміни аксесуарів надається один раз протягом строку дії Сервісу та застосовується виключно до Товарів категорій дрібної побутової техніки та великої побутової техніки.

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;
- визначення гарантійності / негарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;

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

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

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

Послуга «Цілодобова технічна підтримка» надається протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту Звернення Замовника та необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

Послуга включає:

- надання консультацій Замовнику по телефону, з наступних питань: технічна консультація з використання Товару, навчання правильному користуванню Товаром, поради щодо швидкого вирішення проблем із Товаром.
- надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Товару, в тому числі навчання Замовника користування Товаром (Онлайн — підтримка).

Послуга надається виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов, зокрема, але не обмежуючись:

- наявність мережі Інтернет з мінімальною швидкістю 5 Мб/с та Wi-Fi роутера;
- наявність ethernet-кабелю.

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

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

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

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

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

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

У разі неможливості надання послуги «Заміна аксесуарів» Виконавець має право на власний розсуд запропонувати Замовнику один із таких альтернативних способів виконання Сервісу:

- надання Замовнику подарункового сертифіката на суму, що відповідає номінальній вартості Сервісу; або
- продовження дії Сервісу до закінчення строку його дії без надання послуги «Заміна аксесуарів».

Обраний Виконавцем альтернативний спосіб виконання Сервісу вважається належним та повним виконанням зобов'язань Виконавця в частині послуги «Заміна аксесуарів» та не надає Замовнику права вимагати надання такої послуги в майбутньому.

Послуга «Заміна аксесуарів» є спеціально узгодженою послугою в межах цього Сервісу та становить виняток із загального правила Договору про те, що дія Сервісу не поширюється на аксесуари.

Зазначений виняток застосовується виключно у межах та на умовах цього Сервісу і не поширюється на інші Сервіси або Товари, якщо інше прямо не передбачено відповідними умовами.

Гарантії та застереження:

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

- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Товар, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- Послуги «Ремонт», «Обмін» та «Заміна аксесуарів» є альтернативними способами виконання Сервісу та можуть бути надані Виконавцем лише один раз протягом строку дії Сервісу.
- Послуга «Цілодобова технічна підтримка» надається Замовнику протягом строку дії Сервісу та може надаватися необмежену кількість разів у межах такого строку, якщо інше прямо не передбачено умовами Сервісу. У разі припинення дії Сервісу з будь-яких підстав, у тому числі у зв'язку з належним та повним виконанням Виконавцем своїх зобов'язань шляхом надання послуг «Ремонт», «Обмін» або «Заміна аксесуарів», надання послуги «Цілодобова технічна підтримка» припиняється одночасно з припиненням дії Сервісу.
- **УВАГА!** З моменту надання будь-якої з послуг «Ремонт» або «Обмін» або «Заміна аксесуарів» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.
- Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 1 РІК**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання: холодильники, морозильні камери, пральні машини, сушильні автомати, кухонні плити, посудомийні машини, шафи для вина, водонагрівачі, кондиціонери, опалювальні котли, міні-кондиціонери, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 12 (дванадцяти) 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:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

Технічне обслуговування Товару — в рамках Сервісу передбачено 1 (один) виїзд кваліфікованого майстра за адресою, вказаною Замовником, для виконання наступних робіт: перевірка стану та очищення компонентів, діагностика системи управління та електроніки, налаштування програмного забезпечення, перевірка та регулювання механічних компонентів, заміна витратних матеріалів, профілактичні роботи, перенавішування дверей холодильника, тощо (надалі за текстом — Технічне обслуговування).

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

Послуга «Технічне обслуговування» надається протягом строку дії Сервісу за адресою Замовника протягом 5 (п'яти) робочих днів після Звернення до Виконавця за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- попереднього замовлення послуги за допомогою контактних засобів, зазначених у Договорі;

- забезпечення Замовником доступу до Товару та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Товару;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу, а також документа, що підтверджує оплату вартості Сервісу;
- відсутності робіт, що виходять за межі обсягу Технічного обслуговування, визначеного умовами Сервісу;
- усунення Замовником відповідних перешкод у разі неможливості надання послуги з його вини (не забезпечення доступу, відсутність необхідних умов, документів тощо).

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

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів, за умови, що він не скористався послугою Ремонт.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 2 РОКИ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання: холодильники, морозильні камери, пральні машини, сушильні автомати, кухонні плити, посудомийні машини, шафи для вина, водонагрівачі, кондиціонери, опалювальні котли, міні-кондиціонери, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 12 (дванадцяти) 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:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

Технічне обслуговування Товару — в рамках Сервісу передбачено 1 (один) виїзд кваліфікованого майстра за адресою, вказаною Замовником, для виконання наступних робіт: перевірка стану та очищення компонентів, діагностика системи управління та електроніки, налаштування програмного

забезпечення, перевірка та регулювання механічних компонентів, заміна витратних матеріалів, профілактичні роботи, перенавішування дверей холодильника, тощо (*надалі за текстом — Технічне обслуговування*).

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

Послуга «Технічне обслуговування» надається протягом строку дії Сервісу за адресою Замовника протягом 5 (п'яти) робочих днів після Звернення до Виконавця за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- попереднього замовлення послуги за допомогою контактних засобів, зазначених у Договорі;
- забезпечення Замовником доступу до Товару та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Товару;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу, а також документа, що підтверджує оплату вартості Сервісу;
- відсутності робіт, що виходять за межі обсягу Технічного обслуговування, визначеного умовами Сервісу;
- усунення Замовником відповідних перешкод у разі неможливості надання послуги з його вини (не забезпечення доступу, відсутність необхідних умов, документів тощо).

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

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів, за умови, що він не скористався послугою Ремонт.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

МІЙ СЕРВІС ДЛЯ ВЕЛИКОЇ ПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ НА 3 РОКИ**Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):**

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання: холодильники, морозильні камери, пральні машини, сушильні автомати, кухонні плити, посудомийні машини, шафи для вина, водонагрівачі, кондиціонери, опалювальні котли, міні-кондиціонери, надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер;
- гарантія від виробника та / або продавця становить не менше 12 (дванадцяти) 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:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

Ремонту, або на розсуд Замовника, якщо він не бажає скористатися послугою Ремонт *(надалі за текстом — Обмін)*.

Технічне обслуговування Товару — в рамках Сервісу передбачено 1 (один) виїзд кваліфікованого майстра за адресою, вказаною Замовником, для виконання наступних робіт: перевірка стану та очищення компонентів, діагностика системи управління та електроніки, налаштування програмного забезпечення, перевірка та регулювання механічних компонентів, заміна витратних матеріалів, профілактичні роботи, перенавішування дверей холодильника, тощо *(надалі за текстом — Технічне обслуговування)*.

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

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

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

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

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

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

- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів), що підтверджує(ють) придбання Товару та Сервісу;
- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

Послуга «Технічне обслуговування» надається протягом строку дії Сервісу за адресою Замовника протягом 5 (п'яти) робочих днів після Звернення до Виконавця за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- попереднього замовлення послуги за допомогою контактних засобів, зазначених у Договорі;
- забезпечення Замовником доступу до Товару та створення необхідних умов для проведення робіт, включаючи безпечний доступ до місця встановлення Товару;
- надання Замовником всієї необхідної інформації та документів, що підтверджують придбання Товару та Сервісу, а також документа, що підтверджує оплату вартості Сервісу;
- відсутності робіт, що виходять за межі обсягу Технічного обслуговування, визначеного умовами Сервісу;
- усунення Замовником відповідних перешкод у разі неможливості надання послуги з його вини (не забезпечення доступу, відсутність необхідних умов, документів тощо).

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

У разі неможливості надання послуги «Технічне обслуговування» строки її надання можуть бути змінені Виконавцем або Замовник має право отримати повну вартість Сервісу у вигляді подарункових сертифікатів, за умови, що він не скористався послугою Ремонт.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- На час надання послуг (виконання робіт), передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Даний Сервіс не включає ремонт або заміну корпусних деталей Товару, якщо ці пошкодження не впливають на його працездатність.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Обмін» вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на

суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ПОВНИЙ ЗАХИСТ

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

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

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця 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:

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних випадках:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

АБО

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 75% (сімдесят п'ять відсотків) номінальної вартості придбаного Товару за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних випадках:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

АБО

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

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

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер вартістю, яка становить 50% від номінальної вартості придбаного Сервісу.

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Умови надання послуг:

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

Порядок та строки надання послуг:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- укладення Замовником Договору міні з Виконавцем.

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати до закінчення 14 (чотирнадцяти) — денного строку після закінчення строку дії Сервісу електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом встановленого строку вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

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

- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або **«Отримання обмінного сертифіката / ваучера»** вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або

(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ROZETKA ALL INCLUSIVE

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання (зокрема, але не обмежуючись):

- смартфони,
- планшети,
- ноутбуки,
- телевізори,
- ігрові консолі,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця 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:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних випадках:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

АБО

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

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних випадках:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

АБО

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором. (за потреби).

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

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

Отримання обмінного сертифіката / ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, він має право отримати обмінний сертифікат / ваучер вартістю, яка становить 50% від номінальної вартості придбаного Сервісу.

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Умови надання послуг:

- Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.
- Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ, що підтверджує оплату Сервісу, а також Товар, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому

числі документ, що підтверджує право на гарантійне обслуговування Товару, зокрема гарантійний талон виробника та/або продавця.

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

Порядок та строки надання послуг:

Послуга «Обмін 50%» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця, протягом 2 (двох) робочих днів після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

У разі підтвердження права Замовника на отримання обмінного сертифіката / ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати не пізніше 30 (тридцяти) — денного строку після закінчення строку дії Сервісу електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

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

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

Непідписання Замовником заяви протягом встановленого строку вважається невчиненням Замовником необхідних дій для реалізації свого права та розцінюється Виконавцем як відсутність наміру Замовника скористатися правом на отримання обмінного сертифіката / ваучера.

У зв'язку з цим відповідне звернення вважається таким, що не підлягає подальшому розгляду, а Виконавець має право припинити його розгляд та звільняється від обов'язку щодо видачі Замовнику обмінного сертифіката / ваучера за таким зверненням.

Такі дії не є відмовою Виконавця від виконання своїх зобов'язань, а є наслідком недотримання Замовником встановленого Сервісом порядку реалізації права на отримання обмінного сертифіката / ваучера. У зв'язку з цим Виконавець вважається таким, що належним чином виконав свої обов'язки щодо розгляду відповідного звернення, а зобов'язання Виконавця в частині задоволення такого звернення припиняються.

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 50%», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 50%», або «Отримання обмінного сертифіката / ваучера» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- **УВАГА! Замовник має право скористатися послугою «Обмін 50%» після використання послуги «Ремонт гарантійний».** Це означає, що у випадку, коли Товар Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 50%», яка передбачає обмін Товару на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 50% від номінальної вартості придбаного Товару. Зазначена можливість діє відповідно до умов та строків, передбачених даним Сервісом.
- Надання обмінного сертифіката / ваучера здійснюється **одноразово** та виключно за умови відсутності з боку Замовника звернень щодо отримання інших послуг, передбачених цим Сервісом, протягом усього строку дії Сервісу. Обмінний сертифікат / ваучер може бути використаний Замовником відповідно до умов магазину-партнера.

- Видача Замовнику обмінного сертифіката / ваучера є належним виконанням зобов'язань за цим Сервісом та підтверджує повне виконання Виконавцем своїх зобов'язань перед Замовником.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.

Для компенсації таких витрат Виконавець має право:

- (1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
- (2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

Термін дії Сервісу:

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

ROZETKA SUPER

Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання (зокрема, але не обмежуючись):

- смартфони,
- планшети,
- ноутбуки,
- телевізори,
- смарт-годинники,
- портативна аудіо техніка,
- ігрові консолі,
- комплектуючі до ПК,

надалі за текстом — Товар, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI (у разі передбачення їх наявності виробником);
- гарантія від виробника та / або продавця 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 придбавається Сервіс, повинен бути у справному стані, не мати жодних механічних пошкоджень, видимих слідів значного зношення або дефектів, що можуть впливати на його функціональність.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

У випадку виходу Товару з ладу в гарантійних випадках:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

АБО

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

У випадку виходу Товару з ладу в негарантійних випадках:

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

АБО

Діагностика Товару — послуга, що надається Виконавцем відповідно до визначення «Діагностика» та на умовах, визначених Договором та цим Додатком.

Доставка / транспортування Товару — послуга, що надається Виконавцем виключно в частині організації та/або оплати перевезення Товару із залученням перевізника, відповідно до визначення, наведеного у розділі «Визначення термінів» цього Додатку, та на умовах, встановлених Договором (за потреби).

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

УВАГА! Факт недоцільності ремонту Товару підтверджується Актом про недоцільність ремонту, який оформлюється Виконавцем на підставі результатів діагностики Товару, після чого Виконавець має право здійснити обмін Товару на подарунковий сертифікат відповідно до умов Сервісу.

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Умови надання послуг:

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

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

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

Порядок та строки надання послуг:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- чинності Сервісу;
- негарантійності випадку, що встановлюється в процесі діагностики;
- недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту негарантійного;

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

Гарантії та застереження:

- Замовник має право замінити Товар, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.
- Виконавець гарантує якість послуг «Ремонт гарантійний» і «Ремонт негарантійний», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).
- На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.
- Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Товарі.
- **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 75%» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт негарантійний», або «Обмін гарантійний», або «Обмін негарантійний», або «Обмін 75%» вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.
- **УВАГА! Замовник має право скористатися послугою «Обмін 75%» після використання послуги «Ремонт гарантійний».** Це означає, що у випадку, коли Товар Замовника був відремонтований в рамках «Ремонту гарантійного», Замовник все ще зберігає можливість в подальшому скористатися послугою «Обмін 75%», яка передбачає обмін Товару на подарунковий сертифікат з визначенням вартості в розмірі 75% від номінальної вартості придбаного Товару. Зазначена можливість діє відповідно до умов та строків, передбачених даним Сервісом.
- У разі якщо повторна або додаткова відправка Товару (з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань) була здійснена Виконавцем за власний рахунок, Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю фактичну вартість таких витрат на доставку відповідно до тарифів перевізника, що підтверджується документами перевізника.
Для компенсації таких витрат Виконавець має право:
(1) зменшити номінальну вартість подарункових сертифікатів, що надаються Замовнику, на суму фактично понесених витрат; та/або
(2) вимагати попередньої оплати таких витрат до моменту надання сертифікатів та/або завершення обміну.

Якщо сума витрат на доставку перевищує номінальну вартість сертифікатів, різниця підлягає оплаті Замовником. До моменту повного відшкодування таких витрат Виконавець має право призупинити надання послуг, завершення обміну та/або передачу сертифікатів.

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.