

ДОДАТОК № 1
ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

ЗМІСТ

Визначення термінів

Загальні застереження та гарантії

Онлайн Сервіси:

ОНЛАЙН СЕРВІС «+3 РОКИ СПОКОЮ»

ОНЛАЙН СЕРВІС «ДИСПЛЕЙ ПІД ЗАХИСТОМ»

ОНЛАЙН СЕРВІС «ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА 24/7»

ОНЛАЙН СЕРВІС «РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ДАНИХ»

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

- 1. Пристрій** — 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 відповідно до цього Договору та Додатку №1.
- 2. Аналогічний пристрій** — пристрій, того ж виду (типу), марки та моделі, або, у випадку відсутності на ринку України такого, пристрій того ж виду (типу) з аналогічними основними технічними характеристиками, вартістю, не вище, ніж номінальна вартість пристрою.
- 3. Дефект пристрою** — виробничий недолік елементів і деталей пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності пристрою;
- 4. Діагностика** — комплексна перевірка та огляд пристрою з метою виявлення дефектів, поломок, пошкоджень, а також визначення відповідності пристрою 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 пристрою.
- 5. Гарантійний випадок** — це ситуація, коли пристрій не може нормально функціонувати або його працездатність була порушена внаслідок дефектів, які виникли через виробничі недоліки або в процесі природного зносу його елементів і деталей, який не виходить за межі очікуваного рівня зношування, визначеного виробником. Гарантійний випадок розглядається за умови, що пристрій був використаний відповідно до встановлених

виробником умов експлуатації, транспортування та зберігання, і при цьому не було виявлено порушень цих умов з боку Замовника або третіх осіб.

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

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

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

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

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

9. Номінальна вартість — вартість пристрою, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання пристрою, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

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

11. Сервісний ваучер - документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду, відповідного номіналу, еквівалентного 100% (повній) вартості придбаного Сервісу, який надається при виконанні умов відповідного Сервісу та надає Замовнику право на отримання товару вартістю еквівалентною номіналу сервісного ваучера у відповідному магазині - партнері.

12. Обмінний сертифікат — документ встановленого зразка на паперовому носії або у вигляді цифрового коду відповідного номіналу, еквівалентного 100% (повній) вартості пристрою, який надається при виконанні умов відповідного Сервісу та надає Замовнику право на отримання

товару вартістю еквівалентною номіналу обмінного сертифіката у відповідному магазині - партнері.

- 13. Поломка пристрою** — відсутність функціональної працездатності пристрою, яка виникла внаслідок дефекту пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів пристрою.
- 14. Пошкодження пристрою** — деформація/механічне пошкодження пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності 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. Розрахунковий документ** — електронний документ (квитанція про оплату), що підтверджує сплату вартості Сервісу за допомогою банківських систем дистанційного обслуговування та / або сервісів переказу коштів (системи еквайрингу у дистанційному режимі).
- 17. Умисне пошкодження** — пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.
- 18. Чинність Сервісу** — дійсність Сервісу на момент звернення Замовника, що підтверджується сукупністю наступних умов: Сервіс замовлено у Виконавця, що підтверджується відповідними документами, Сервіс замовлено 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).
- 19. 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.

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 пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, та 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 пристрій. Під чистотою пристрою 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. Пристрій також не повинен мати стійких неприємних запахів, що унеможливають або ускладнюють його обслуговування. У випадку надання пристрою, що не відповідає зазначеним вимогам, Виконавець має право відмовити у наданні послуг до моменту приведення пристрою у належний стан.
3. Для надання послуг передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний на вимогу Виконавця надати фотографії пристрою з усіх сторін для фіксації його стану перед відправленням до Виконавця. Фотографії мають бути чіткими та високої якості, що дозволяє визначити зовнішній стан пристрою. Ненадання таких фотографій може бути підставою для відмови у прийнятті пристрою для надання послуг.
4. Замовник зобов'язаний перед відправкою пристрою до Виконавця або залучених ним третіх осіб відключити всі функції "батьківського контролю" на пристрої. Ця вимога стосується наступних типів пристроїв: смартфони, планшети, персональні комп'ютери, ноутбуки, телевізори з функцією Smart TV та ігрові консолі. У випадку невиконання цієї умови, Виконавець має право відмовити у наданні послуг до моменту відключення "батьківського контролю" Замовником. У такому випадку строки надання послуг 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 пристрою бренду Apple, таких як iPhone, iPad, MacBook, Apple Watch та інші пристрої, відключити функцію "Пошук мого iPhone" (Find My iPhone) в локаторі. У випадку невиконання цієї умови, Виконавець має право відмовити у наданні послуг до моменту відключення цієї функції Замовником. У такому випадку строки надання послуг 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 пристрою, якщо такий захищений паролем. У випадку надання неправильного пароля або відмови/неможливості надати пароль, Виконавець може надати послуги без подальшої гарантії на виконані послуги протягом 6 місяців.
7. Передача пристрою на діагностику та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісами, здійснюється самостійно Замовником через відділення перевізника або шляхом замовлення кур'єрської доставки за адресою Замовника, яку забезпечує перевізник. Транспортування пристрою в обох напрямках здійснюється за рахунок Виконавця, якщо інше прямо не передбачено Сервісом.
8. Повторна або додаткова відправка пристрою, що здійснюється з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань, (наприклад, відмова Замовника надати необхідні дані для виконання послуг, повторне відправлення після відмови від послуг, відправлення частин комплекту окремо), вартість такої відправки здійснюється за рахунок Замовника.
9. Діагностика, тобто комплексна перевірка, огляд пристрою на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності пристрою умовам Договору про надання послуг та/або Сервісу, здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем третіми особами протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту поставки пристрою до Виконавця та/або до залучених ним третіх осіб.
10. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики за результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.
11. У випадку якщо після проведення діагностики пристрою Замовник відмовляється від подальшого ремонту, обміну на сертифікати, або якщо Замовник після надання згоди на здійснення ремонту звертається з вимогою повернути йому пристрій до завершення ремонтних робіт, Виконавець повертає пристрій у тому вигляді, у якому він залишився після проведення діагностики або на момент припинення ремонтних робіт. Якщо під час діагностики або у процесі ремонту пристрій був повністю або частково розібраний, Замовник отримує пристрій у розібраному стані. Виконавець не несе відповідальності за подальшу збірку або працездатність пристрою після його повернення Замовнику.
У кожному з вищезазначених випадків Сервіс вважається таким, що припинив свою дію (у тому числі достроково), а зобов'язання Виконавця за цим Договором щодо відповідного Сервісу – виконаними в повному обсязі та належним чином.
12. Строки надання послуг, передбачені Сервісами, вказані без урахування строку доставки пристрою до та від Виконавця та/або залучених ним третіх осіб. Відлік будь-якого строку починається з дня наступного за днем отримання пристрою Виконавцем та/або залученими

ним третіми особами та закінчуються днем відправлення пристрою або ж сервісного ваучера / обмінного сертифікату Виконавцем. Якщо інше прямо не визначено умовами Сервісу, у випадку якщо останній день строку припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, що визначений відповідно до законодавства, днем закінчення строку є перший за ним робочий день.

13. Усі строки надання послуг, передбачених Сервісами Виконавця, включаючи, але не обмежуючись: послугами ремонту, діагностики, обміну Пристроєм, 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, а також інші обґрунтовані обставини. У такому випадку Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про факт та орієнтовний строк пролонгації не пізніше наступного робочого дня з моменту виявлення таких обставин.
14. Після завершення надання послуг Виконавець зобов'язується відправити пристрій Замовнику протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Замовника необхідних реквізитів для відправки (адреса, контактна інформація тощо). У разі, якщо Замовник не надасть необхідних реквізитів у встановлений строк, Виконавець не несе відповідальності за затримку відправлення пристрою.
15. Замовник усвідомлює та погоджується з тим, що після надання йому Виконавцем сервісного ваучера / обмінного сертифікату 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.
16. **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 пристрою (у тому числі через авторизований сервісний центр) за гарантією, в результаті якого:

- **Замовнику повернуто кошти за пристрій** — відповідний Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними у повному обсязі без додаткових компенсацій.
- **Замінено пристрій на новий або аналогічний** — дія Сервісу може бути продовжена на замінений пристрій 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 пристрою в межах гарантії (акт заміни, видаткова накладна або інший документ, виданий авторизованим сервісним центром);
- замінний пристрій є новим, тієї ж марки та моделі, що й первинно придбаний пристрій;
- замінний пристрій 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 пристрою, при цьому початок дії Сервісу визначається відповідно до умов конкретного Сервісу, але з урахуванням дати початку гарантії на замінний пристрій.

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

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

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

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

ЗАГАЛЬНІ ГАРАНТІЇ:

1. Виконавець гарантує якість наданих послуг та встановлює гарантійний термін на:
 - надані послуги протягом 6 (шести) місяців з моменту прийняття послуг Замовником;
 - матеріали, застосовані під час надання послуг, протягом 3 (трьох) місяців з моменту прийняття послуг Замовником.

Ці гарантійні терміни діють за умови подальшого дотримання Замовником умов експлуатації, зберігання та транспортування пристрою, передбачених виробником такого пристрою, якщо інший строк не передбачений Сервісом.
2. Обмінний сертифікат або сервісний ваучер, наданий Виконавцем в порядку та на умовах, встановлених відповідним Сервісом, гарантує Замовнику право на придбання будь-якого товару вартістю, яка відповідає номінальній вартості обмінного сертифікату або сервісного ваучера виключно в магазині-партнері.
 - У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару більша, ніж номінальна вартість обмінного сертифікату або сервісного ваучера, Замовник має право придбати обраний товар з доплатою різниці між вартістю товару та номінальною вартістю обмінного сертифікату або сервісного ваучера.
 - У випадку, якщо вартість обраного Замовником товару менша, ніж номінальна вартість обмінного сертифікату або сервісного ваучера, Замовник має право придбати обраний товар, при цьому, різниця між вартістю товару та номінальною вартістю обмінного сертифікату або сервісного ваучера не повертається та не відшкодовується.

ОНЛАЙН СЕРВІС «+3 РОКИ СПОКОЮ»

Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги:

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

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

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

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

Додатково Сервіс розповсюджується на пристрій (техніку), що працює від бензину, але містить електричні елементи (наприклад, бензопила або бензиновий генератор), за умови, що такий пристрій (техніка) містить електричні компоненти, які можливо відновити або ремонтувати в рамках Сервісу. Окрім цього, дія Сервісу поширюється на електронні музичні інструменти та окремі види електротранспорту, виключно в частині ремонту або відновлення їх електричних компонентів.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

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

Обмін Пристрою на обмінний сертифікат вартістю, яка відповідає 100% (ста відсоткам) номінальної вартості придбаного Пристрою, АБО на аналогічний Пристрій — можливий виключно протягом 2 (двох) років після закінчення строку дії основної гарантії виробника, 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 Пристрою (обмінний сертифікат або аналогічний Товар) приймається виключно Виконавцем.

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

Отримання сервісного ваучера — якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався до Виконавця за отриманням послуг, передбачених вище, він має право отримати сервісний ваучер номінальною вартістю 100% (повної) вартості придбаного Сервісу.

УВАГА! Всі послуги надаються виключно за умов та в порядку, прямо визначених Сервісом, Договором про надання послуг 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. https://support.ua/](https://support.ua/).

Послуга «Ремонт» надається Виконавцем та/або залученими ним третіми особами протягом строку дії Сервісу в строк, що не перевищує 10 (десяти) робочих днів після проведення діагностики, за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

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

Послуга «Обмін» надається Виконавцем та/або залученими ним третіми особами протягом строку дії Сервісу протягом 5 (п'яти) робочих днів після проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

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

Гарантії та застереження:

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

- В рамках Сервісу «+3 роки гарантії» Виконавець зобов'язується здійснити одноразову заміну акумуляторної батареї Пристрою протягом строку дії зазначеного Сервісу. Ця заміна включає в себе безкоштовну заміну акумуляторної батареї, якщо така потреба виникає внаслідок нормального зносу або втрати ємності батареї в межах звичайних умов експлуатації Пристрою. Заміна акумуляторної батареї здійснюється у випадку, якщо її місткість становить менше ніж 80% від номінальної. Умови та порядок заміни акумуляторної батареї визначаються Виконавцем відповідно до стандартів якості та технічних вимог до Пристрою.
- У разі якщо протягом строку дії Сервісу Замовник не звертався за отриманням жодної з послуг «Ремонт» та/або «Обмін», він має право отримати сервісний ваучер.

Для отримання сервісного 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.

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 сервісного 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 сервісного ваучера та приймає рішення про наявність або відсутність у Замовника права на його отримання.

У разі підтвердження права Замовника на отримання сервісного ваучера, Виконавець надсилає на контактні дані Замовника посилання на електронну заяву, яку Замовник зобов'язаний підписати електронним підписом з одноразовим ідентифікатором або іншим способом електронної ідентифікації, що має юридичну силу відповідно до законодавства України.

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

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

Термін дії Сервісу:

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

ОНЛАЙН СЕРВІС «ДИСПЛЕЙ ПІД ЗАХИСТОМ»

Пристрій, щодо якої надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на смартфони з операційною системою Android версії 6 та вище або iOS 8 і вище, надалі за текстом — Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- є новим або бувшим у вжитку;
- відсутні механічні пошкодження дисплейного модуля на момент придбання та активації Сервісу, що, в тому числі, має підтверджуватися за результатами тесту Пристрою.

Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

Заміна або ремонт дисплейного модуля Пристрою у випадку його механічного пошкодження, при цьому:

заміна дисплейного модуля Пристрою — усунення механічних пошкоджень* дисплейного модуля Пристрою шляхом його заміни;

ремонт дисплейного модуля Пристрою — усунення механічних пошкоджень* дисплейного модуля Пристрою шляхом відновлення працездатності існуючих деталей та запасних частин.

Рішення щодо типу послуги (заміна чи ремонт) приймається Виконавцем з огляду на характер пошкодження.

УВАГА! Дія даного Сервісу поширюється виключно на випадки механічного пошкодження* дисплейного модуля, що сталося під час дії Сервісу.

УВАГА! Дія даного Сервісу не розповсюджується на будь-які інші дефекти та/або поломки та/або пошкодження інших деталей та/або запасних частин Пристрою.

УВАГА! Дія даного Сервісу не розповсюджується на випадки пошкодження дисплейного Пристрою через zalиття Пристрою або вихід з ладу електроніки Пристрою.**

***Пошкодження дисплейного модуля Пристрою** — деформація/механічне пошкодження (розбиття) дисплейного модуля Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (наприклад: внаслідок падіння, удару), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

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

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

Порядок, умови та строки надання Послуг:

Послуга, що передбачена даним Сервісом, надається на підставі замовлення Замовника, яке він подає:

- в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ» або
- за телефоном 0800 30 50 24 або
- на сайті [www. https://support.ua/](https://support.ua/)

за умови активації Сервісу та відповідності Пристрою умовам Сервісу.

Активация Сервісу здійснюється в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ», який безкоштовно завантажується в Play Market або App Store, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту передачі ключа активації Виконавцем Замовнику. Передача ключа активації може здійснюватися різними засобами, зокрема через повідомлення у месенджері, в онлайн-чаті застосунку або за допомогою електронної пошти. Для активації Сервісу Замовник зобов'язаний надати всю необхідну інформацію про себе та Пристрій, а також пройти перевірку функціональності дисплейного модуля Пристрою.

У випадку якщо Замовник:

- не здійснить активацію Сервісу, або
- некоректно здійснить активацію Сервісу, або
- несвоєчасно здійснить активацію Сервісу,

а також у випадку, якщо Замовнику буде відмовлено в активації Сервісу в зв'язку з невідповідністю Пристрою умовам Сервісу (що встановлюється під час перевірки функціональності дисплейного модуля Пристрою в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ») Сервіс вважається таким, що не набув чинності в зв'язку з невиконанням Замовником умов Сервісу, а відтак, Замовник не набуває прав та обов'язків, передбачених умовами Сервісу і має право на повернення коштів, сплачених за Сервіс. При цьому повернення коштів здійснюється протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту придбання Сервісу в порядку, визначеному законодавством України. Виконавець не несе відповідальності за не звернення / несвоєчасне звернення Замовника з заявою на повернення коштів.

Послуга, що передбачена даним Сервісом, надається виключно 1 (один) раз протягом строку дії Сервісу протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу;
- можливості проведення заміни або ремонту (зокрема, наявності необхідних деталей та запасних частин на території України);
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг та Додатків до нього.

У випадках, коли своєчасне виконання ремонту є неможливим через відсутність необхідних запасних частин або технічних можливостей на території України, строк надання послуг ремонту може бути пролонгований Виконавцем. Виконавець зобов'язується повідомити Замовника про продовження строку та причини пролонгації одразу після виникнення такої необхідності. Термін продовження встановлюється залежно від конкретних обставин, що обґрунтовують таку необхідність, але не може перевищувати строк дії Сервісу.

Гарантії та застереження:

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

Послуги можуть надаватися з використанням функціонально еквівалентних, відремонтованих або відновлених виробів або деталей.

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

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

УВАГА! Виконавець має право відмовити в наданні послуг, передбачених даним Сервісом та розірвати укладений Договір, з наступних підстав:

А:

- виявлення за результатами діагностики умисного пошкодження Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю та/або втручання третіх осіб (ремонт не авторизованим СЦ);
- виявлення за результатами діагностики невідповідності Пристрою умовам Сервісу;
- не активації, некоректної або несвоєчасної активації Сервісу Замовником;
- відмови в активації Сервісу в зв'язку з невідповідністю Пристрою умовам Сервісу.

У зазначеному випадку вважається, що Послуги, передбачені Сервісом неможливо виконати з вини Замовника.

Б:

- неможливості проведення заміни або ремонту (зокрема, наявності необхідних деталей та запасних частин на території України).

В зазначеному випадку вважається, що Послуги, передбачені Сервісом неможливо виконати не з вини Виконавця, а по не залежним від Виконавця причинам.

УВАГА! Попри визначені вище застереження, Виконавець гарантує Замовнику компенсацію вартості Сервісу у випадку:

- виявлення в процесі діагностики будь-яких інших дефектів та/або поломок та/або пошкоджень інших деталей та/або запасних частин Пристрою, які не є істотними для функціональності Пристрою;
- неможливості проведення заміни або ремонту дисплейного модуля Пристрою (зокрема, наявності необхідних деталей та запасних частин на території України).

При цьому під компенсацією мається на увазі надання Замовнику сервісного ваучера, номінальною вартістю, яка дорівнює вартості Сервісу, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Сервісу, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

УВАГА! З моменту надання послуги, передбаченої даним Сервісом (заміна або ремонт) вважається, що послуги, передбачені умовами Сервісу надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію. Однак, у випадку пролонгації Замовником строку дії Сервісу на наступний період (поновлений період) у Замовника та у Виконавця поновлюються всі права та обов'язки, передбачені Сервісом, на такий поновлений період.

Термін дії Сервісу: Загальний термін дії Сервісу складається з первинного та поновленого періодів.

Первинний період: обирається Замовником на власний розсуд з запропонованих Виконавцем варіантів:			
1 місяць	3 місяці	6 місяців	12 місяців
Первинний період починає свій перебіг з <u>дати активації Сервісу</u> і триває протягом обраного та передплаченого Замовником періоду, або до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу (якщо зазначена подія станеться раніше).			
Поновлений період: становить 30 календарних днів та починає свій перебіг з <u>дати активації Сервісу</u> і триває 30 календарних днів, або до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу (якщо зазначена подія станеться раніше).			
УВАГА! Дія Сервісу (Договору) автоматично пролонгується на кожен наступний поновлений період шляхом автоматичного списання коштів за наступний поновлений період (термін дії Сервісу). Користувач має право в будь-який момент відмовитися від подальшої пролонгації терміну дії Сервісу з урахуванням наступного застереження: Відмова від пролонгації може бути зроблена в будь-який час протягом строку дії Сервісу, але до початку поновленого періоду його дії. Якщо пролонгація відбулася, Сервіс буде чинним протягом поновленого періоду. Повернення коштів за вже оплачений поновлений період не допускається. УВАГА! Припинення дії Сервісу відбувається з моменту повного виконання Сторонами зобов'язань, передбачених Сервісом. Дострокове припинення дії Сервісу Сторонами можливе виключно у випадках та в порядку, прямо передбачених цим Сервісом та Договором про надання послуг, та виключно відповідно до чинного законодавства України.			
Ціна Сервісу: залежить від типу операційної системи Пристрою та строку дії Сервісу, який обирається Замовником на власний розсуд. Актуальні ціни вказані в застосунку «ЗАХИСТИ ДИСПЛЕЙ» а також на веб-сторінці.			
ОНЛАЙН СЕРВІС «ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА 24/7»			
Пристрій щодо якого надаватимуться послуги:			
Дія Сервісу розповсюджується на смартфони та планшети під керуванням ОС Android або iOS, ноутбуки та персональні комп'ютери під керуванням ОС Windows надалі за текстом — Пристрій.			
Послуги, що передбачені в межах Сервісу:			
Цілодобова телефонна підтримка — надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою (надалі за текстом — <i>Телефонна підтримка</i>). Цілодобова онлайн підтримка — надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм (надалі за текстом — <i>Онлайн підтримка</i>).			

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

УВАГА! Всі послуги надаються виключно за умов та в порядку, прямо визначених Сервісом, Договором про надання послуг 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. https://support.ua/](https://support.ua/), протягом 48 годин з моменту звернення Замовника, при цьому послуги «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» надаються необмежено за кількістю протягом всього строку дії Сервісу.

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

- наявність Пристрою зі встановленою операційною системою Android, iOS, або Windows;
- наявність доступу до мережі Інтернет з мінімальною швидкістю 5 Мб/с.

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

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

Гарантії та застереження:

В межах даного Сервісу Виконавець встановлює програмне забезпечення, що вільно (безкоштовно) розповсюджується або надане Замовником ліцензійне програмне забезпечення.

Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг, передбачених цим Сервісом у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.

Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати першого звернення Замовника до Виконавця і триває 1 (один), 3 (три), 6 (шість) або 12 (дванадцять) календарних місяців згідно з придбаним Сервісом. Перше звернення Замовника приймається Виконавцем у строк, що не перевищує 6 (шести) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

Разом з тим, умови Сервісу можуть передбачати можливість його використання Замовником виключно один раз для отримання послуг (разове звернення), без подальшої дії строку обслуговування. У такому випадку Сервіс вважається використаним у повному обсязі з моменту надання Виконавцем послуг за першим зверненням Замовника.

ОНЛАЙН СЕРВІС «РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ДАНИХ»

Пристрій щодо якого надаватимуться послуги:

Дія Сервісу розповсюджується на персональні комп'ютери, ноутбуки, планшети та смартфони, що працюють під керуванням операційних систем Windows, macOS, Android або iOS і мають стабільне підключення до мережі Інтернет, надалі за текстом — Пристрій .
Послуги, що передбачені в межах Сервісу:
Первинне налаштування резервного копіювання — встановлення та конфігурація програмного забезпечення для резервного копіювання (далі — ПЗ); підключення до хмарного сховища Замовника або до зовнішнього носія, наданого Замовником. Створення та перевірка резервної копії — одне (1) повне копіювання користувацьких даних обсягом до 100 ГБ. Телефонна підтримка — одна консультація протягом 15 хвилин після надання послуги. <i>УВАГА! Всі послуги надаються дистанційно за допомогою інтернет-з'єднання та програм віддаленого доступу.</i> <i>УВАГА! Всі послуги надаються виключно за умов та в порядку, прямо визначених даним Сервісом, Договором та Додатками до нього. Відступ від умов указаних документів не допускається.</i>
Порядок, умови та строки надання Послуг:
Замовлення приймається цілодобово за телефоном 0-800-30-50-24 або на сайті www.support.ua. Послуга надається протягом 48 годин з моменту звернення Замовника . Послуга надається одноразово, у форматі однієї сесії віддаленого підключення тривалістю до 2 годин. Замовник забезпечує: • доступ до Інтернету зі швидкістю не менше 10 Мб/с; • активне хмарне сховище (або зовнішній носій) з достатнім обсягом пам'яті; • можливість встановлення ПЗ віддаленого доступу (AnyDesk, TeamViewer тощо); • права адміністратора на Пристрої. Ненадання таких умов є підставою для відкладення строку надання послуги, але не більше строку дії Сервісу.
Гарантії та застереження:
Виконавець використовує виключно безоплатне ПЗ або ліцензійне ПЗ, надане Замовником. Виконавець гарантує конфіденційність даних Замовника, але не несе відповідальності за вміст та правомірність даних, що копіюються. Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг у разі відсутності технічних можливостей для їх виконання. Після успішного створення резервної копії та завершення навчання вважається, що всі послуги за Сервісом надані належно й у повному обсязі; Сервіс достроково припиняє свою дію.
Термін дії Сервісу:

Сервіс набуває чинності з дати його придбання та діє до моменту одноразового надання Виконавцем усіх послуг, передбачених цим Сервісом, але не довше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту придбання Сервісу.