

ТЕХНОРЯТІВНИК 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 у момент придбання;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу;
- 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.

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).

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).

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 строку дії Сервісу 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 строку дії Сервісу 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 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного *(надалі за текстом — Обмін гарантійний)*.

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, 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:

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 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;
- 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 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;
- 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 (далі — Телефонна підтримка).
- 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 дистанційного доступу до Товару, щодо якого подано Звернення;
- можливість встановлення та/або використання програмного забезпечення чи інших інструментів віддаленого доступу, визначених Виконавцем як необхідні для надання Послуги;
- 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.
- 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. Замовник самостійно забезпечує резервне копіювання (збереження) важливих даних до моменту отримання Послуг.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт гарантійний» або «Ремонт негарантійний» або «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний» протягом всього строку його дії.
- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт гарантійний» або «Ремонт негарантійний» або «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний» 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 дострокового припинення дії Сервісу у зв'язку з належним та повним виконанням Виконавцем своїх зобов'язань шляхом надання будь — якої з послуг «Ремонт гарантійний» або «Ремонт негарантійний» або «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний», надання послуг «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» припиняється одночасно з припиненням дії Сервісу. Замовник не має права вимагати надання послуг «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» після припинення дії Сервісу незалежно від кількості фактично отриманих консультацій.
- Замовнику може бути відмовлено в наданні послуги «Онлайн підтримка» у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.
- У разі якщо для відповідного Товару технічно неможливо здійснити дистанційне підключення через мережу Інтернет або таке підключення є об'єктивно недоцільним з урахуванням характеру звернення, Виконавець надає Замовнику послугу «Телефонна підтримка», при цьому послуга «Онлайн підтримка» не надається.
- Послуги за цим Сервісом надаються Виконавцем виключно на умовах, визначених цим Сервісом, Договором та відповідними Додатками до нього.
- 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.

ТЕХНОРЯТІВНИК НА 2 РОКИ

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 у момент придбання;
- не має жодних пошкоджень та дефектів на момент придбання Сервісу;
- 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.

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).

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).

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 строку дії Сервісу 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 строку дії Сервісу 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 100% (сто відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, за умови недоцільності та/або неможливості здійснення Ремонту гарантійного (надалі за текстом — Обмін гарантійний).

Обмін Товару на подарунковий сертифікат вартістю, яка становить 50% (п'ятдесят відсотків) номінальної вартості придбаного Товару, що відображена в розрахунковому документі, 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:

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 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;
- 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 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;
- 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 (далі — Телефонна підтримка).
- 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 дистанційного доступу до Товару, щодо якого подано Звернення;
- можливість встановлення та/або використання програмного забезпечення чи інших інструментів віддаленого доступу, визначених Виконавцем як необхідні для надання Послуги;
- 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.
- 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. Замовник самостійно забезпечує резервне копіювання (збереження) важливих даних до моменту отримання Послуг.
- **УВАГА!** Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт гарантійний» або «Ремонт негарантійний» або «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний» протягом всього строку його дії.

- **УВАГА!** З моменту надання послуги «Ремонт гарантійний» або «Ремонт негарантійний» або «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний» 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 дострокового припинення дії Сервісу у зв'язку з належним та повним виконанням Виконавцем своїх зобов'язань шляхом надання будь — якої з послуг «Ремонт гарантійний» або «Ремонт негарантійний» або «Обмін гарантійний» або «Обмін негарантійний», надання послуг «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» припиняється одночасно з припиненням дії Сервісу. Замовник не має права вимагати надання послуг «Телефонна підтримка» та «Онлайн підтримка» після припинення дії Сервісу незалежно від кількості фактично отриманих консультацій.
- Замовнику може бути відмовлено в наданні послуги «Онлайн підтримка» у разі відсутності у нього технічних можливостей для надання таких послуг.
- У разі якщо для відповідного Товару технічно неможливо здійснити дистанційне підключення через мережу Інтернет або таке підключення є об'єктивно недоцільним з урахуванням характеру звернення, Виконавець надає Замовнику послугу «Телефонна підтримка», при цьому послуга «Онлайн підтримка» не надається.
- Послуги за цим Сервісом надаються Виконавцем виключно на умовах, визначених цим Сервісом, Договором та відповідними Додатками до нього.
- 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.